



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA  
CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE SUSCRIPCIÓN SOAT DE  
LA COMPAÑÍA DE SEGUROS BNP PARIBAS CARDIF S.A, SAN  
ISIDRO, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTORA:**

**ARABUS ILLANES, YUDY YARITZA**

**ASESORA:**

**MGTR. CHIRINOS MARROQUIN, MARITZA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**LIMA – PERU**

**AÑO 2017**

## **PÁGINA DE JURADO**

---

Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson

**PRESIDENTE**

---

Mgtr. Chirinos Marroquín, Maritza

**SECRETARIA**

---

Mgtr. Zeña Ramos, José

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por regalarme la vida, a mis padres Fabio Arabus y Victoria Illanes, por inculcarme valores e impulsarme siempre a seguir estudiando además de ser mi motivación día a día, a mis hermanos que siempre me demuestran su cariño, a mi novio y sus padres por haber sido un apoyo constante en estos últimos años de carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme despertar día a día con salud y fuerzas para seguir perseverando, a mi familia que siempre están impulsándome a salir adelante, a mis maestros que con sus conocimientos permitieron que desarrolle mis habilidades y al Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez e Mgtr. Mariza Chirinos Marroquín por su asesoría en la presente tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Yudy Yaritza Arabus Illanes, identificado con D.N.I. N° 46723090, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial. Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 25 de Julio de 2017

---

**Yudy Yaritza Arabus Illanes**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado;

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Estandarización de Procesos para Mejorar la Calidad del Servicio del área de Suscripción SOAT de la compañía de Seguros BNP Paribas Cardif S.A, San Isidro, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

El Autor.

## Contenido

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Realidad Problemática .....	2
1.2 Trabajos Previos .....	4
1.2.1 Antecedentes Nacionales .....	4
1.2.2 Antecedentes Internacionales .....	7
1.3 Teorías Relacionadas al Tema .....	11
1.3.1 Estandarización del proceso.....	11
1.3.2 Procesos.....	14
1.3.3 Calidad del Servicio .....	15
1.4 Formulación del problema.....	18
1.4.1 Problema General.....	18
1.4.2 Problema Específico.....	18
1.5 Justificación del estudio .....	18
1.5.1 Justificación Social .....	19
1.5.2 Justificación Económica .....	19
1.5.3 Justificación Técnica.....	19
1.6 Hipótesis .....	20
1.6.1 Hipótesis General .....	20
1.6.2 Hipótesis Específica .....	20

1.7	Objetivos .....	20
1.7.1	Objetivo General.....	20
	Determinar como la estandarización de procesos mejora la calidad de servicio del área de Suscripción SOAT de la compañía de Seguros BNP Paribas Cardif. S.A .....	20
1.7.2	Objetivo Especifico .....	20
II.	MÉTODO.....	21
2.1	Metodología .....	22
2.1.1	Tipo de Investigación.....	22
2.1.2	Enfoque .....	22
2.1.3	Diseño de Investigación.....	23
2.1.4	Alcance temporal .....	23
2.2	Variables y Operacionalización .....	24
2.2.1	Definición de variables.....	24
2.2.2	Matriz de Operacionalización de Variables.....	27
2.3	Población y Muestra.....	28
2.3.1	Población.....	28
2.3.2	Muestra.....	28
2.3.3	Marco muestral .....	28
2.3.4	Criterios de Selección.....	29
2.4	Técnicas e instrumentos de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad	29
2.4.1	Técnicas .....	29
2.4.2	Instrumentos.....	29
2.4.3	Validez y confiabilidad .....	30
2.5	Método de Análisis de datos .....	30



2.6	Aspectos Éticos.....	31
2.7	Desarrollo de la Propuesta de Tesis .....	31
2.7.1	Situación actual de la Empresa .....	31
2.7.2	Diagnóstico de la Empresa.....	33
2.7.3	Propuesta de Mejora .....	46
2.7.4	Ejecución del Plan de Mejora .....	48
2.8	Análisis Económico Financiero .....	69
2.8.1	Beneficio de la mejorara realizada en la Categoría Medición .....	69
2.8.2	Beneficio de la mejorara realizada en la Mejora en Categoría Metodología y Mano de Obra .....	70
2.8.3	Costo e Inversión.....	71
3.2.1.	Análisis de la hipótesis general.....	76
3.2.2.	Análisis de la primera hipótesis específica.....	80
3.2.3.	Análisis de la segunda hipótesis específica .....	83
VIII.	ANEXOS.....	99
	Anexo N° 1: Requerimientos atendidos en el mes.....	100
	Anexo N°2: Diagrama Ishikawa .....	102
	Anexo N°3: Análisis Situación Actual .....	103
	Anexo N°4: Análisis del Problema – Diagrama Pareto.....	105
	Anexo N°5: Propuesta de Fichas de Observación .....	108
	Anexo N°6: Validación de Juicio de Expertos .....	112
	Anexo N°7: Fichas Observación - Situación Actual (Pre Test).....	116
	Anexo N°8: Formato de Toma de tiempo Actual del proceso .....	120
	Anexo N°9: Procedimientos Establecidos .....	123
	Anexo N°10: Fichas Observación - Situación Mejorada (Post) .....	141

## Lista de Tablas

Tabla 1: Atributos de la Calidad del Servicio .....	18
Tabla 2: Detalle de Actividades Mapeadas .....	34
Tabla 3: Relación de Colaboradores en el área .....	42
Tabla 4: Estado de Rotación de Personal .....	42
Tabla 5: Relación de Propuesta de Mejora .....	46
Tabla 6: Calculo del tiempo de Ciclo - Estándar.....	53
Tabla 7: Cronograma de Actualización de Procedimientos.....	54
Tabla 8: Cronograma de Capacitación Procedimientos Nuevos .....	56
Tabla 9: Formato de Capacitación .....	57
Tabla 10: Cronograma de Capacitación Constante.....	59
Tabla 11: Indicador de Gestión de Actividades de acuerdo al Procedimiento.....	68
Tabla 12: Validación del Pre y Post Test.....	74
Tabla 13: Prueba de normalidad de Calidad de Servicio con Shapiro Wilk.....	77
Tabla 14: Comparación de medias de Calidad de Servicio antes y después con Wilcoxon.....	78
Tabla 15: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para Calidad de Servicio.....	79
Tabla 16: Prueba de normalidad de Satisfacción al Cliente con Shapiro Wilk .....	80
Tabla 17: Comparación de medias de satisfacción al cliente antes y después con Wilcoxon.....	81
Tabla 18: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para Satisfacción al cliente .....	82
Tabla 19: Prueba de normalidad de Eficiencia con Shapiro Wilk .....	84
Tabla 20: Comparación de medias de Eficiencia antes y después con Wilcoxon .	84
Tabla 21: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para eficiencia .....	85
Tabla 22 : Cantidad de Requerimientos Registrados .....	100
Tabla 23: Porcentaje de Cumplimiento .....	100
Tabla 24: Resultados de la Inspección.....	103
Tabla 25: Análisis Pareto por Categoría.....	105
Tabla 26: Análisis Pareto por el Evento de las Categorías Medición – Metodología – Mano de Obra .....	106

Tabla 27: Ficha de Observación 1: Medición de Calidad del Proceso .....	108
Tabla 28: Ficha de Observación 2: Medición de Gestión de Tiempo .....	109
Tabla 29: Ficha de Observación 3: Medición de Cumplimiento.....	110
Tabla 30: Ficha de Observación 4: Medición de Satisfacción del cliente y Eficiencia .....	111

## **Lista de Gráficos**

Gráfica 1: Organigrama General de BNP Paribas Cardif (Perú) .....	32
Gráfica 2: Organigrama del área de Suscripción.....	33
Gráfica 3: Diagrama de Flujo: Venta de SOAT.....	36
Gráfica 4: Diagrama de Flujo: Control de Especies Valoradas.....	37
Gráfica 5: Diagrama de Flujo: Emisión de Póliza SOAT .....	38
Gráfica 6: Diagrama Gantt de la Ejecución del Proyecto .....	47
Gráfica 7: Requerimientos SOAT por tipo en el 2016 .....	48
Gráfica 9: Distribución de Responsabilidades por Puesto.....	50
Gráfica 10: Mapeo de Procesos Post- Venta SOAT.....	52
Gráfica 11: Procedimiento Anulación y Devolcuion de Prima.....	60
Gráfica 12: Comprobante de pago SOAT .....	61
Gráfica 13: Procedimiento Duplicado SOAT .....	62
Gráfica 14: Procedimiento Duplicado SOAT .....	63
Gráfica 15: Diagrama de Flujo del Procedimiento Anulación .....	64
Gráfica 16: Diagrama de Flujo del Procedimiento Comprobantes de Pago .....	65
Gráfica 17: Diagrama de Flujo del Procedimiento Duplicado .....	66
Gráfica 18: Diagrama de Flujo del Procedimiento Modificación .....	67
Gráfica 19: Pre Test Vs. Post Test .....	75
Gráfica 20: Pre Test Vs. Post Test .....	76
Gráfica 21: % Entrega de Requerimientos SOAT .....	101
Gráfica 22: Diagrama Pareto por Categoría .....	105
Gráfica 23: Diagrama Pareto por los Eventos de las Categorías Medición – Metodología y Mano de Obra.....	107

Gráfica 8: Fichas de toma de tiempos (1er y 2do resultado) .....	121
--	-----

### **Lista de Ilustración**

Ilustración 1: Elementos del Proceso .....	14
Ilustración 2: El Triángulo de la Calidad del Servicio.....	17
Ilustración 3: Esquema de Expertos y Variables .....	22

## RESUMEN

El presente trabajo tiene un diseño de tipo descriptivo – explicativo, con el objetivo de poder evidenciar como la estandarización de procesos mejorara la calidad de servicio del área de Suscripción SOAT de la compañía de Seguros BNP Paribas Cardif. S.A. Se aplicó la estandarización de los procedimientos post venta que están a cargo del área de suscripción SOAT, primero se realizó el levantamiento de información de las operaciones realizadas y el tiempo de ejecución que consideran, luego se determinó el tiempo tipo de trabajo y documentó los cuatro nuevos procedimiento asi mismo se solicitó la validación de la sub gerencia del área, posterior a ello se realizó la capacitación correspondiente al equipo de trabajo. Para poder medir los resultados, se ejecutó el llenado de las fichas de observación en función a cada dimensión a evaluar, en la cual se consideró una población y muestra de los requerimientos ingresados de manera semanal, por un periodo de dos meses y medio. El procesamiento de dato se realizó mediante un análisis descriptivo con datos registrados en Excel y análisis inferencial registrando la data de las dimensión de las variables dependientes en el software SPSS obteniendo como resultado un aumento de la calidad del servicio de 69.92% al 79.83%, concluyendo que la estandarización de procesos si mejora la calidad de servicio del área de Suscripción SOAT de la compañía de Seguros BNP Paribas Cardif. S.A.

Palabras Claves: Estandarización de procesos, calidad de Servicio, satisfacción al cliente.

## **ABSTRACT**

The present work has a descriptive and explanatory design with the objective of demonstrating the standardization and evidences of quality Improvement Processes in the service of post-sale operation in the SOAT Subscription department of the BNP Paribas Cardif Insurance Company. SA.

This standardization was applied in the procedures of post-sale operation that are in charge of the SOAT Subscription department. First the information was collected on the operations performed and the execution time considered then I could determine the time and type of work and the four new procedures were documented. Also I requested the validation of the sub management department. Then I taught the Work team so I could measure results. I completed of the observation sheets according to each dimension to be evaluated. It was considered a population and sample of the weekly requests for a period of two and a half months. The processing of the data has been made with a descriptive analysis with data of excel registers and inferential analysis registering data dimensions of dependent variable in the Software SPSS. I obtained as result a service quality increase of 69.92% to 79.83%, Concluding the standardization of processes if improvement the service quality of the SOAT Subscription department in BNP Paribas Cardif Insurance Company. SA.

Key words: Process standardization, service quality and customer satisfaction.