



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**APLICACIÓN DEL CICLO PHVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
LAS VENTAS DEL SEGURO DE COMPRA PROTEGIDA DE LA
EMPRESA CHUBB PERÚ S.A ,2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR

PORTILLA RACCHUMÍ, CHRISTOPHER

ASESOR

MOLINA VÍLCHEZ JAIME ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Diaz Dumnont Jorge

Presidente

Mgtr. Egusqioza Rodriguez Margarita Jesus

Secretario

Mgtr. Molina Vilches Jaime Enrique

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por llenarme de bendición cada día y permitirme lograr esta meta en mi vida. A mis padres Víctor y Rosa por su esfuerzo, apoyo incondicional que me brindaron todos los días y por haberme inculcado los valores de la responsabilidad y perseverancia

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento en primer lugar a la empresa Chubb Peru S.A. por haberme permitido realizar el trabajo de investigación en sus instalaciones y brindarme todas las facilidades del caso.

Al asesor Mgtr. Molina Vílchez Jaime Enrique por el tiempo y la ayuda brindada durante el desarrollo de la presente investigación.

A mis familiares, amigos y seres queridos por su amistad, consejos, confianza, ánimo y compañía en todo momento

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Christopher Víctor Portilla Racchumí, con DNI N° 46439631, 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 auténtica.

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.

Lima, 16 de Agosto del 2017

Christopher Víctor Portilla Racchumí,

DNI: 46439631

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación del ciclo PHVA para mejorar la calidad de las ventas del seguro de compra protegida de la empresa Chubb Perú S.A, 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.

Índice

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
Lista de tablas	5
Lista de figuras.....	7
Generalidades	8
I Introducción	10
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.1.1 Método de Ishikawa	13
1.1.2 Diagrama de Pareto.....	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3.1 Variable independiente: PHVA.....	19
1.3.1.1 Definiciones PHVA.....	20
1.3.1.2 Aplicaciones	21
1.3.1.3 Campos de aplicación.....	22
1.3.1.4 Dimensiones del PHVA	22
1.3.1.5 Niveles del PHVA	24
1.3.1.6 Implementación del ciclo PHVA	25
1.3.2 Variable dependiente: Calidad de ventas	29
1.3.2.1 Calidad	29
1.3.2.2 Principios de la calidad	30
1.3.2.3 Calidad de servicio	31
1.3.2.4 Dimensiones de servicio de calidad.....	33
1.3.2.5 Venta.....	37

1.3.3	Mejora continua	38
1.3.4	Definición de aseguradora	39
1.3.5	Definición de reaseguradora	39
1.3.6	Definición de asegurado	39
1.3.7	Definición de seguro	40
1.4	Formulación del problema	40
1.4.1	Problema general.....	40
1.4.2	Problemas específicos	40
1.5	Justificación del estudio	40
1.5.1	Justifica técnica	40
1.5.2	Justificación práctica	40
1.5.3	Justificación metodológica.....	41
1.5.4	Justificación económica.....	41
1.6	Hipótesis	41
1.6.1	Hipótesis General	41
1.6.2	Hipótesis Específicas	42
1.7	Objetivos.....	42
1.7.1	General	42
1.7.2	Específicos	42
II	Método.....	43
2.1	Diseño de investigación.....	44
2.2	Variables y operacionalización	44
2.2.1	Identificación de variables	44
2.2.2	Operacionalización de variables	42
2.3	Muestra	43
2.3.1	Población	43
2.3.2	Muestra.....	43
2.3.3	Criterios de Inclusión y Exclusión	43

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.5	Métodos de análisis de datos.....	44
2.5.1	Análisis Descriptivo.....	44
2.5.2	Análisis Relacionado con la Hipótesis.....	44
2.5.3	Análisis inferencial:.....	44
2.6	Aspectos éticos.....	44
2.7	Desarrollo de la propuesta.....	45
2.7.1	Situación actual.....	45
2.7.2	Propuesta de mejora.....	63
2.7.3	Implementación de la propuesta.....	70
2.7.4	Análisis económico financiero.....	125
2.7.4.1	Análisis Beneficio Costo.....	125
III	Resultados.....	126
3.1	Análisis descriptivo.....	127
3.2	Análisis inferencial.....	132
3.2.1	Análisis de la hipótesis general.....	132
3.2.2	Análisis de la primera hipótesis específica.....	135
3.2.3	Análisis de la segunda hipótesis específica.....	138
IV	Discusiones.....	141
4.1	Discusiones.....	142
V	Conclusiones.....	144
VI	Recomendaciones.....	146
VII	Referencias.....	148
	Anexos.....	152
	Anexo N°1: Matriz de consistencia (Matriz de coherencia).....	153
	Anexo N°2: Base de datos anulaciones.....	154
	Anexo N°3: Formato de reporte de alertas.....	155

Anexo N°4: Capacitaciones Compra protegida	156
Anexo N°5: Monitoreo y gestión de calidad de ventas compra protegida	158
Anexo N°6: Reincidentes de mala praxis compra protegida	159
Anexo N°7: Acta de reunión 1	161
Anexo N°8: Acta de reunión 2	162
Anexo N°9: Ficha de asistencia	163
Anexo N°10: Ficha de asistencia 2	164
Anexo N°11: Ficha de asistencia 3	165
Anexo N°12: Ficha de asistencia 4	166
Anexo N°13: Ficha de asistencia 5	167
Anexo N°14: Ficha de asistencia 6	168
Anexo N°15: Ficha de asistencia 7	169
Anexo N°16: Validación de instrumentos	170
Anexo N°17: Turnitin	173
Anexo N°18: Convocatorias de reuniones	174
Anexo N°19: Respuestas vales de consumo	176
Anexo N°20: Soluciones de ventas duplicadas	176
Anexo N°21: Respuestas de feedback	177

LISTA DE TABLAS

Tabla1. Diagrama de Pareto.....	14
Tabla 2. Productos Chubb – Corredores de Seguros falabella.....	46
Tabla 3. Anulaciones Agosto del seguro compra protegida 2016.....	51
Tabla 4. Costo Anulaciones Agosto del seguro compra protegida 2016.....	51
Tabla 5. Anulaciones Setiembre del seguro compra protegida 2016.....	52
Tabla 6. Costo Anulaciones Setiembre del seguro compra protegida 2016...	52
Tabla 7. Anulaciones Octubre del seguro compra protegida 2016.....	53
Tabla 8. Costo Anulaciones Octubre del seguro compra protegida 2016.....	53
Tabla 9. Anulaciones Noviembre del seguro compra protegida 2016.....	54
Tabla 10. Costo Anulaciones Noviembre del seguro compra protegida 2016	54
Tabla 11. Anulaciones Diciembre del seguro compra protegida 2016.....	55
Tabla 12. Costo Anulaciones Diciembre del seguro compra protegida 2016	55
Tabla 13. Costo Anulaciones Ago - Dic del seguro compra protegida 2016...	56
Tabla15. Anulaciones totales del seguro compra protegida 2016.....	57
Tabla 16. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Agosto 2016.....	58
Tabla 17. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Setiembre 2016.....	59
Tabla 18. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Octubre 2016.....	60
Tabla 19. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Noviembre 2016.....	61
Tabla 20. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Diciembre 2016.....	62
Tabla 21. Materiales y presupuestos.....	70
Tabla 22. Anulaciones de compra protegida por motivo 2016.....	72
Tabla 23. Notas de conformidad Ago. – Dic. 2016.....	73
Tabla 24. Anulaciones Enero del seguro compra protegida 2017.....	77
Tabla 25. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Enero 2017.....	78
Tabla 26. Análisis monetario Enero 2017.....	79

Tabla 31. Anulaciones Febrero del seguro compra protegida 2017.....	87
Tabla 32. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Febrero 2017.....	88
Tabla 33. Análisis monetario Febrero 2017.....	89
Tabla 38. Anulaciones Marzo del seguro compra protegida 2017.....	98
Tabla 39. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Marzo 2017.....	99
Tabla 34. Análisis monetario Marzo 2017.....	100
Tabla 41. Anulaciones Abril del seguro compra protegida 2017.....	109
Tabla 42. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Abril 2017.....	110
Tabla 42. Análisis monetario Abril 2017.....	111
Tabla 46. Anulaciones Mayo del seguro compra protegida 2017.....	119
Tabla 50. Anulaciones y notas de conformidad del seguro compra protegida Mayo 2017.....	120
Tabla 51. Total de pérdidas de clientes según motivos 2016.....	127
Tabla 52. Total de pérdidas de clientes según motivos 2017.....	127
Tabla 53. Notas de conformidad-2 Ago. – Dic. 2016.....	131
Tabla 54. Notas de conformidad-2 Ene. – May. 2017.....	131
Tabla 55: Prueba de normalidad de Calidad de ventas con Shapiro Wilk.....	133
Tabla 56: Comparación de medias de Calidad de ventas antes y después con T de student.....	134

Tabla 57. Estadísticos de prueba de T de student para Calidad de ventas...	13
	5
Tabla 58. Prueba de normalidad de conformidad de la información en la venta con Shapiro Wilk.....	13
	6
Tabla 59. Comparación de medias de conformidad de la información en la venta antes y después con T de student.....	13
	7
Tabla 60. Estadísticos de prueba de T de student para conformidad de la información en la venta.....	13
	8
Tabla 61. Prueba de normalidad de la pérdida de los clientes con Shapiro Wilk.....	13
.	9
Tabla 62. Comparación de medias de de la pérdida de los clientes antes y después con T de student... ..	14
	0
Tabla 63. Estadísticos de prueba de T de student para la pérdida de los cliente.....	14
.	1

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ishikawa.....	14
Figura2. Organigrama.....	45
Figura3. DOP de la venta del seguro compra protegida.....	47
Figura4. Diagrama de flujo del seguro compra protegida.....	48
Figura4. Diagrama de flujo del proceso de anulación y gestión de calidad....	50
Figura5. Tendencia de anulaciones 2016.....	54
Figura6. Ciclo PHVA.....	60
Figura7. Histograma de anulaciones compra protegida 2016.....	69
Figura8. Tendencia de notas de conformidad de la información.....	73
Figura9. Diagrama de actividades Enero.....	74
Figura10. Diagrama de actividades Febrero.....	80
Figura11. Diagrama de actividades Marzo.....	90

Figura12. Diagrama de actividades Abril.....	100
Figura13. Diagrama de actividades Mayo.....	110
Figura14. Diagrama de flujo de la implementación de la propuesta.....	123
Figura15. Diagrama de flujo de la mejora de la información.....	124
Figura16. Tendencia comparativa de pérdida de clientes 2016-2017.....	128
Figura17. Tendencia comparativa ventas y pérdida 2016.....	129
Figura19. Tendencia notas de conformidad de la información en la venta 2017.....	131
Figura18. Tendencia comparativa de no tas de conformidad de la información en la venta 2016-2017.....	133

GENERALIDADES

Título:	Aplicación del ciclo PHVA para mejorar la calidad de las ventas del seguro de compra protegida de la empresa Chubb Perú S.A ,2017.
Autor:	Christopher Portilla Racchumi
Asesor:	Molina Vílchez Jaime Enrique
Tipo de investigación:	Aplicada - Cuantitativa
Línea de investigación:	Sistema de Gestión de la Calidad
Localidad:	Lima– Av. Tacna 665
Duración de la investigación:	10 meses.
Fecha de Inicio:	Agosto 2016
Fecha Culminación:	Mayo 2017

RESUMEN

En La presente tesis se aplica la metodología de mejora contenía PHV para examinar las principales causas de pérdida de clientes de la empresa chubb Perú SA y la no conformidad de los clientes activos en el momento de la captación de venta y así poder aplicar correcciones que permitan mejorar la calidad del servicio de venta así como reducir la pérdida de pérdida de clientes.

En el primer capítulo I se describe la situación actual de la empresa de como la mala praxis de las ventas tiene como consecuencia la pérdida de clientes y la no conformidad de los clientes activos así como también el de los principales motivos de anulaciones de ventas .

También las definiciones y marco teórico de con respecto a la herramienta utilizada y aplicada a la problemática de la empresa así como los objetivos, en capitulo2 se enfatiza el diseño de la investigación y la población de estudio. EN EL capítulo 3 se exponen los resultados obtenidos analizando en antes y después del objeto de estudio. En el capítulo 4 se presentan las conclusiones a las que se llegaron. Se responden el objetivo general y específicos de la tesis y se enuncian las recomendaciones.