

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
LA EMPRESA SIFUENTES OLAECHEA
CORREDORES DE SEGUROS S.A.C, TRUJILLO
2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniero Empresarial

Autor:

Jair Eder Cedano Romero

Asesor:

Ing. Mg. Edward Alberto Vega Gavidia

<https://orcid.org/0000-0001-6716-581X>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Jorge Luis Alfaro Rosas	18127518
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Elizabeth Kristina Bravo Huivin	71053874
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Rocío del Pilar Capuñay Puyen	42836141
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A mi madre por su infinito amor y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios que siempre me acompaña, a mis padres que me formaron, apoyaron y alentaron en mi desarrollo profesional.

A mis hermanos que siempre me motivaron y fueron un ejemplo para mí.

A mis docentes que me guiaron e impartieron su conocimiento y experiencias.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	41
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	92
REFERENCIAS	988

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de factores internos	45
Tabla 2: Análisis de factores externos	47
Tabla 3: Principales causas que ocasionan la baja calidad de servicio	50
Tabla 4: Procesos identificados – Pre Test	52
Tabla 5: Procesos estandarizados – Pre Test.....	52
Tabla 6: Inventario de procesos de nivel 0 y nivel 1	58
Tabla 7: Caracterización del proceso de Gerencia general	59
Tabla 8: Caracterización del proceso de Gestión técnica documental.....	60
Tabla 9: Caracterización del proceso de Gestión comercial	61
Tabla 9: Caracterización del proceso de Gestión comercial	62
Tabla 10: Caracterización del proceso de Auditoría interna.....	63
Tabla 11: Caracterización del proceso de Finanzas	64
Tabla 12: Caracterización del proceso de Recursos humanos	65
Tabla 13: Procedimiento del proceso de Gerencia General.....	67
Tabla 19: Procedimiento del proceso de Gestión técnica documental.....	69
Tabla 15: Procedimiento del proceso de Gestión comercial	71
Tabla 16: Procedimiento del proceso de Auditoría interna.....	73
Tabla 17: Procedimiento del proceso de Finanzas.....	75
Tabla 18: Procedimiento del proceso de Recursos humanos	77
Tabla 19: Procesos identificados – Post Test.....	78
Tabla 20: Procesos estandarizados – Post Test	78
Tabla 21: Presupuesto de la investigación	82
Tabla 22: Presupuesto de la implementación de la estandarización de procesos.....	83
Tabla 23: Estado de Resultados para la evaluación económica	83
Tabla 24: Flujo de caja operativo.....	83
Tabla 25: Flujo de caja libre.....	84

Tabla 26: Evaluación de indicadores económicos.....	84
Tabla 27: Estados de resultados para la evaluación social.....	85
Tabla 28: Estado de resultados reduciendo 5% al gasto de ventas.....	86
Tabla 29: Estados de resultados para la evaluación ambiental	87
Tabla 30: Estado de resultados reduciendo 5% al gasto de ventas y al gasto de administración.....	87
Tabla 31: Prueba T de Student para el indicador cumplimiento en las atenciones	88
Tabla 32: Prueba T de Student para el indicador satisfacción por la entrega de pólizas	89
Tabla 33: Prueba T de Student para el indicador percepción del cliente	90
Tabla 34: Prueba T de Student para el indicador quejas atendidas	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Primas de seguros contratados en miles de dólares	14
Figura 2: Diagrama Causa – Efecto para un primer análisis de la problemática actual de la empresa	16
Figura 3: Metodología para el establecimiento de la estandarización de procesos	25
Figura 4: Técnicas e instrumentos para la investigación	37
Figura 5: Mapa de ubicación de las Oficinas Comerciales de Sifuentes Olaechea.....	41
Figura 6: Consulta RUC de la empresa Sifuentes Olaechea.....	42
Figura 7: Organigrama del equipo norte de Sifuentes Olaechea.....	42
Figura 8: Cadena de valor propuesta para Sifuentes Olaechea	44
Figura 9: Coberturas ambulatorias de Sifuentes Olaechea	48
Figura 10: Coberturas hospitalaria de Sifuentes Olaechea	48
Figura 11: Coberturas de emergencia de Sifuentes Olaechea	49
Figura 12: Atenciones por maternidad de Sifuentes Olaechea.....	49
Figura 13: Diagrama de Pareto de las principales causas que generan la baja calidad de servicio	51
Figura 14: Cumplimiento de las solicitudes ingresadas – Pre Test	53
Figura 15: Cumplimiento de las atenciones realizadas – Pre Test.....	53
Figura 16: Satisfacción por la entrega de pólizas – Pre Test.....	54
Figura 17: Recomendación por los servicios ofrecidos – Pre Test.....	55
Figura 18: Quejas absueltas – Pre Test.....	55
Figura 19: Diseño de la estandarización de procesos de acuerdo a la metodología	56
Figura 20: Mapa de procesos propuesto.....	57
Figura 21: Diagrama del Macro-proceso de Gerencia general.....	66
Figura 22: Diagrama del Macro-proceso de Gestión técnica documental	68
Figura 23: Diagrama del Macro-proceso de Gestión comercial.....	70
Figura 24: Diagrama del Macro-proceso de Auditoría interna	72
Figura 25: Diagrama del Macro-proceso de Finanzas	74
Figura 26: Diagrama del Macro-proceso de Recursos humanos	76

Figura 27: Cumplimiento de las solicitudes ingresadas – Post Test.....	79
Figura 28: Cumplimiento de las atenciones realizadas – Post Test	79
Figura 29: Satisfacción por la entrega de pólizas – Post Test.....	80
Figura 30: Recomendación por los servicios ofrecidos – Post Test	80
Figura 31: Quejas absueltas – Post Test	81
Figura 32: Evaluación de la viabilidad económica	84
Figura 33: Medidas para la evaluación ambiental.....	86

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar en qué medida la estandarización de procesos incide en la calidad de servicios de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C, Trujillo – 2022. El tipo de investigación es aplicado, ya que con la implementación de la estandarización de procesos se mejoró la calidad de servicio. El diseño es Pre-experimental, porque tiene 2 escenarios de evaluación el pre y post prueba. Los resultados luego de aplicar la metodología escogida manifiestan que la eficiencia de las atenciones aumentó de 79.10% a 95.41%, en cuanto a la satisfacción se pudo bajar el porcentaje de quejas pasando de 48.21% a 15.38%. Cabe indicar que todos los indicadores planteados han sido validados a través de la prueba estadística T de Student, es decir que los resultados del P-valor son menores al 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que hay influencia positiva y significativa de haber implementado la estandarización de procesos. Finalmente, la evaluación económica es viable, porque se obtiene un VAN de S/9,842.71 un TIR 62.00% y un IR de 1.47.

PALABRAS CLAVES: Estandarización de procesos, inventario de procesos, caracterización de procesos, calidad de servicio

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El enfoque de la gestión estratégica se torna cada vez más compleja, como consecuencia de la competitividad del mercado, puesto que la mayoría de los gerentes reconocen la necesidad de desarrollar habilidades "orientadas a la calidad" para lograr la satisfacción de sus clientes. Por tanto, la "Calidad" se extiende como exigencia de los mercados y de la sociedad debido al aumento de la competitividad y con ello a la necesidad de crear lazos de confianza entre los clientes y la Compañía. Es por ello que hoy más que nunca, es de vital importancia mejorar la eficiencia, incrementar el prestigio y lograr diferenciarse de los competidores Arrieta (2018).

Una verdad post-pandemia constató que con los desafíos económicos y las barreras financieras inducidas por la pandemia del COVID-19, es más probable que los consumidores ahorren dinero en productos de seguros, como consecuencia de un mal necesario, debido a varios motivos como la protección de la familia en caso de deudas o también como asegurar el futuro de sus hijos en caso de fallecimiento por esta enfermedad. Es aquí la gran preocupación de las aseguradoras, por ofrecer productos donde se perciba una buena calidad en las atenciones, puesto que, como la demanda ha ido en aumento por los productos ofrecidos, no muchas compañías han planificado un presupuesto destinado a la transformación digital en todas sus áreas funcionales, sin embargo, al ser conscientes que este cambio implica nuevos desafíos, la mayoría de organizaciones considera que existirán diversos cambios en la distribución y comercialización de seguros por los distintos tipos de coberturas ofrecidas, lo cual conduce a la venta por canales digitales. Por lo tanto, se entiende que la clave del éxito para las aseguradoras es ayudar a los consumidores a

comprender y administrar su bienestar financiero durante y después de la pandemia. Siendo el valor del cliente el diferenciador que dará lugar a una mejor percepción en la calidad de servicios ofrecidos Altangerel (2020).

En el contexto global, para mejorar la calidad del servicio ofrecido, surge el término de estandarización, que se enfoca en la manera en que las empresas deben de unificar los procedimientos a seguir de sus distintas prácticas, si es que quieren lograr un orden y control en sus negocios, sin embargo, aunque la estandarización es el esqueleto del modelo de negocios, no es un proceso único. Incluso es algo que los grandes corporativos ya realizan de manera natural y por necesidad. Martínez (2019)

Deming y Crosby, han sugerido que las empresas en Estados Unidos deberían en primera instancia aprender a gestionar la calidad, para poder mejorar la gestión del negocio, de tal manera que luego puedan aplicar las técnicas adecuadas en beneficio de la satisfacción de los clientes. Por tanto, como punto clave se debe incluir a la integración de personal, sobre el cual, se debe destinar el mayor tiempo posible, para desarrollar una adecuada formación y capacitación, de tal manera que más adelante formen parte de la mejora continua.

La estandarización busca optimizar los procesos operativos, a nivel de productos y servicios brindados por una organización. Es por ello que las empresas que ejecutan en sus procesos un sistema de gestión de calidad se verán beneficiadas con una reducción de reclamos de los clientes, y alcanzan menores costos operativos, así como también obtendrán mayor demanda por sus servicios. Lo que a su vez conllevará a optimar la satisfacción de los clientes, que por lo general cuando se piensa medir dicha satisfacción, se busca medir el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio que recibieron o bien, evaluar al personal de atención con el propósito de motivarlos a mejorar la prestación de los servicios Pizzo (2017).

En el Perú, se ha visto que muchas microempresas se están adaptando a cambios en relación a la mejora de sus procesos, esto como consecuencia de que la competencia está creciendo en ritmo acelerado con nuevos enfoques sobre la comercialización de los productos y/o servicios. En este sentido, se dice que una adecuada automatización de procesos puede ser costosa al inicio, sin embargo, los resultados a posteriori reducirían los costos operativos como por ejemplo los de almacenamiento y distribución, por ello, al incorporar la automatización no solo se encontrará beneficios económicos como la disminución de costes y aumento de rentabilidad, sino que además la carga laboral disminuye en beneficio de los colaboradores al reducir considerablemente los incidentes que normalmente se daban cuando los procesos se hacían manualmente. Por lo tanto, cuando se habla en el Perú de mejorar los procesos se está haciendo énfasis a los siguientes aspectos, en primer lugar, a la eliminación de la duplicidad de los procesos y reducción de procesos críticos, con el fin de disminuir o eliminar los errores de forma parcial o total, y por último y más importante es que se tiene que detectar a las actividades que no generan valor. De lograr estas mejoras requiere, no sólo tener clara la intención, sino también utilizar herramientas metodológicas que permitan un trabajo ordenado, estandarizado y controlado de las mejoras efectuadas Alva (2018).

En relación al sector de seguros, en la actualidad, está sufriendo un gran cambio. En los últimos 10 años, las ventas han crecido en casi 200%, llegando a obtener ganancias por más de S/. 10,000,000 millones. Tal como lo muestra la figura 1, la cual desde el año 2010 ha mantenido una tendencia creciente respecto a la contratación de servicios.

Primas de Seguros Netas Anualizadas, Miles de Dólares

Ramo	2010		2016		2017		2018		31 2019	
	Monto	%								
Generales	890,621	38.4	1,355,318	40.7	1,335,151	38.3	1,446,278	37.0	1,507,492	36.4
Vehículos	281,663	12.1	430,067	12.9	423,044	12.1	419,444	10.7	425,844	10.3
Incendio y Líneas Aliadas	252,041	10.9	396,756	11.9	394,742	11.3	439,542	11.2	460,714	11.1
Otros	356,916	15.4	528,495	15.9	517,365	14.9	587,292	15.0	620,934	15.0
Accidentes y Enfermedades	309,864	13.4	463,631	13.9	501,454	14.4	557,231	14.3	578,085	14.0
Asistencia Médica	157,373	6.8	259,813	7.8	291,834	8.4	328,574	8.4	356,428	8.6
Otros	152,492	6.6	203,818	6.1	209,620	6.0	228,656	5.9	221,657	5.4
Vida	419,355	18.1	816,171	24.5	1,046,738	30.0	1,307,485	33.5	1,427,845	34.5
Desgravamen	120,629	5.2	318,637	9.6	369,912	10.6	415,023	10.6	443,850	10.7
Otros	298,727	12.9	497,534	14.9	676,826	19.4	892,463	22.8	983,995	23.8
SPP	700,970	30.2	697,683	20.9	600,332	17.2	597,486	15.3	629,428	15.2
Renta de Jubilados	425,227	18.3	185,263	5.6	74,166	2.1	22,857	0.6	17,598	0.4
Otros	275,744	11.9	512,420	15.4	526,166	15.1	574,630	14.7	611,830	14.8
Total	2,320,811	100.0	3,332,802	100.0	3,483,674	100.0	3,908,481	100.0	4,142,851	100.0
No Vida	1,200,485	51.7	1,818,948	54.6	1,836,605	52.7	2,003,509	51.3	2,085,577	50.3
Vida	1,120,326	48.3	1,513,854	45.4	1,647,069	47.3	1,904,972	48.7	2,057,274	49.7

Figura 1: Primas de seguros contratados en miles de dólares

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros - Apeseg

Es así que, las aseguradoras y brokers, están en la búsqueda de la satisfacción plena de sus asegurados, de tal manera que esto permita un acercamiento de las personas aún no aseguradas a las ya aseguradas, a través del marketing del boca a boca. Puesto que como se sabe la cultura en el mercado peruano en temas de aseguramiento aún no es bien vista por todas personas. En este sentido, el sector asegurador debe tratar de acercarse más a los posibles clientes, ya que, es un sector en crecimiento y debe mostrar capacidad para ser un elemento clave en la economía del Perú, sin embargo, para lograr todo esto, todas las personas deben estar involucradas desde los mandos altos hasta los colaboradores con menor rango, a fin de sentir la necesidad del cambio para conseguir el objetivo comercial que es que el mercado crezca de forma sostenida Del Águila, Díaz y Torres (2018). Por lo tanto, este tipo de empresas prestadoras de servicios, deben tener claro la forma de medir la proporción de quejas por demoras en entregas y de clientes insatisfechos, a fin de plantear tiempos de atención en llamadas y visitas, con la finalidad de detectar las principales causas de porque no se logra una atención adecuada y encontrar el porqué de estas y de los reclamos.

En el ámbito local la compañía Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C tiene bien claro que su prioridad es ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, no obstante, en estos últimos meses se ha identificado los siguientes problemas, causas y consecuencias.

- Debido a los sucesivos errores al responder a las incidencias notificadas por los clientes, se ha incrementado el índice de insatisfacción en 44.81% del total de atenciones, por lo que se ha saturado la cola de atención de reclamos.
- Debido a la no elaboración del plan de actividades, se ha incrementado el número de quejas por parte de los clientes (48.21%), por lo que muchos de ellos han decidido cambiarse a la competencia.
- Debido a no tener claro las responsabilidades de cada trabajador, muchos de ellos realizan duplicidad de tareas, lo que ha originado que los procesos de atención sean lentos y la supervisión no sea la adecuada en referencia al grado de cumplimiento en las atenciones (30.19%)

Como efecto de todos los inconvenientes mencionados anteriormente, resulta una imagen empresarial frágil en el mercado. Por lo tanto, al evidenciar la necesidad de resaltar la calidad de servicio que representa la organización respecto a su competencia, surge como propuesta la realización de la estandarización de procesos, la cual es una herramienta que consiste en la mejora de los procesos, que al poder implementarla y desarrollarla se espera que las actividades sean más eficientes, obteniendo atender en el tiempo establecido y con la calidad de servicio que esperan los clientes. Asimismo, es importante resaltar que el siguiente diagrama de Ishikawa muestra el análisis del porque se está generando el problema en relación a la calidad del servicio ofrecido.

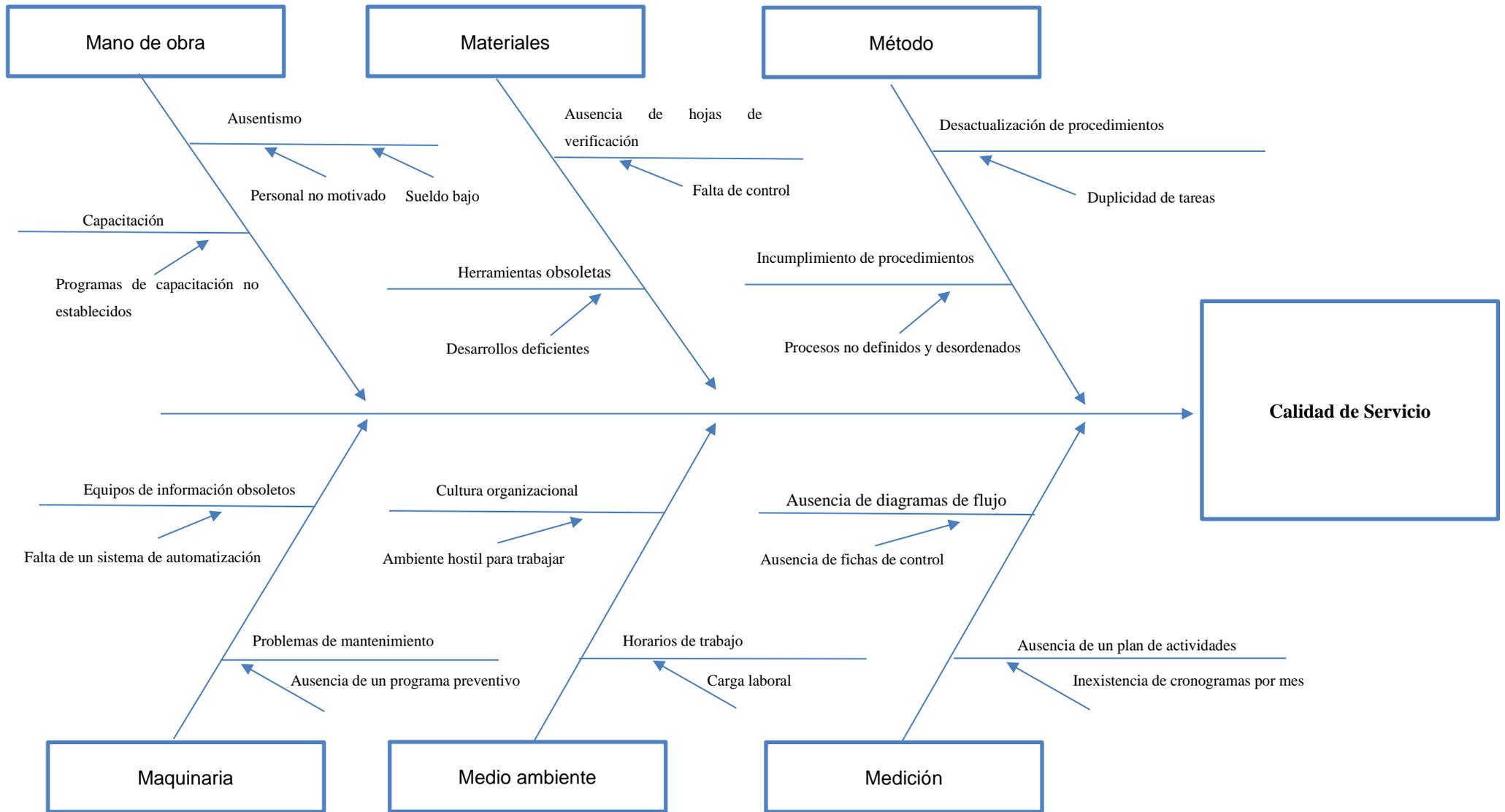


Figura 2: Diagrama Causa – Efecto para un primer análisis de la problemática actual de la empresa

Dentro de los principales antecedentes que dan soporte a la presente investigación se tiene:

En la investigación titulada “Metodología para el diseño, estandarización y mejoramiento de procesos en una empresa prestadora de servicio” de Acevedo y Conde (2019), publicado por la Universidad EAN, Colombia. El autor pretende establecer una metodología para el diseño, estandarización y mejoramiento de procesos en empresas de servicios a través de procedimientos de monitoreo y seguimiento, reprocesos y la información oportuna, sin embargo, dentro de su propuesta también hace énfasis en que se debe mejorar los aspectos internos importantes para a partir de ello lograr una mejora y optimización de sus procedimientos, lo cual contribuya a una disminución de los cuellos de botella que se puedan ir identificando en el camino, de tal manera que se consiga ofrecer un mejor servicio a los clientes, gracias a la oportuna identificación de las causas y al posterior mejoramiento continuo. Por otro lado, dentro de las principales conclusiones se evidencia que el análisis de tiempos, contribuyo a la generación de procedimientos más fáciles de entender y de ejecutar por parte del área de operaciones, desarrollando además un manual específico de actividades para cada proceso. Es así que este antecedente contribuye y refuerza a la presente investigación en aspectos de la mejora continua medidos a través de indicadores de tiempos ya sea en la parte administrativa como operativa.

El paper titulado “Proceso de aseguramiento de la calidad para un modelo de la calidad en Cuba” de Lazzo, Gómez y Mariño (2020), publicado por la Revista Cubana de Ciencias Informáticas, Cuba. En donde el autor demuestra que, para realizar el proceso de desarrollo de software, es idóneo registrar los requisitos funcionales y no funcionales, los cuales estén sintetizados por buenas prácticas de modelos y de metodologías ágiles, para poder adecuarse en los decretos de la Ley del perfeccionamiento empresarial de control interno de Cuba. Por lo que al realizar la propuesta empieza por la descripción de los

procesos, a fin de facilitar el desempeño de los requisitos, así como los roles que ejercen los demás involucrados. Dentro de lo más resaltante de dicha propuesta, es que se establecen indicadores, los cuales irán midiendo la eficacia y utilidad, además de otros indicadores que brindan información complementaria al equipo de trabajo. Los resultados demuestran que para garantizar la confiabilidad se debe realizar las descripciones gráficas de los procesos para determinar si lo establecido cumple con lo demandado.

Scalvasio (2019) en su investigación titulada “La calidad de servicio como propuesta de mejora en empresas de seguros” publicado por la Universidad Nacional Tecnológica de Rafaela, Argentina. Tuvo por objetivo establecer mejorar en la calidad del servicio ofrecido a través de la gestión de siniestros y gestión documental de las empresas aseguradoras. La metodología corresponde a una revisión bibliográfica, por tanto, es una investigación de tipo aplicada. El instrumento utilizado es la ficha de recolección de datos. Dentro de los principales resultados, el autor encontró que al analizar la situación de la aseguradora no existe una correcta gestión en la documentación, por tal motivo hay aumento de sobrecostos que podrían reducirse si se implementan mejoras. Dentro de las mejoras establecidas decidió optar por mejorar el proceso de Apertura de Siniestros, y por digitalizar documentos, esto facilitará que el número de quejas de los clientes, se reduzcan, ya que normalmente el índice es superior al 27%. En este sentido, luego de aplicar las propuestas antes mencionadas, logro obtener resultados favorables, ya que se eliminan cuello de botella, facilitando el rastreo de la documentación frente a auditorías internas y externas, llegando a reducir el índice de quejas a un 9%. En conclusión, a todo lo expuesto, el autor menciona que las propuestas permiten generar nuevos clientes y fidelizar a los ya existentes, debido a que se brindara un mejor servicio debido a la agilización de tiempos. Este antecedente refuerza la pertinencia de evaluar a uno de los indicadores planteados como es el índice de

quejas, por lo que se espera estandarizar de manera idónea los procesos para tener resultados favorables, tal como se pretende demostrar.

Asimismo, la investigación titulada “Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa Estampados COLOR WAY SAS” González (2018), publicado por la Corporación Universitaria Lasallista, Colombia, el autor demostró que para poder estandarizar los procesos de la empresa, tenía que efectuar el reconocimiento de los diferentes procesos que se realizan en cada área de la empresa como, diseño, grabación, colores, producción, impresión y administración. Luego de ello planteo un estudio de tiempos y métodos de trabajo el cual consistía en recolectar todas las actividades que se realizan en todo el ciclo productivo, para luego tomar cada uno de los tiempos. Dentro de las principales herramientas utilizadas para asegurar la correcta estandarización, partió por realizar el mapa de procesos de la empresa, así como el organigrama funcional, luego efectuó los perfiles de cada puesto de trabajo para finalmente utilizar la evaluación de desempeño con el propósito de medir los resultados después de estandarizar cada proceso. Asimismo, dentro de los principales resultados se tiene que la eficiencia de los operarios aumento en 7%, pasando de una medición inicial del 60% a 67% luego de implementar las diferentes herramientas de estandarización propuestas, otro de los resultados es que mejoró el cumplimiento en las atenciones al público pasando de tener un grado de atención del 76% a un 84%, mejorando en 8%. Por lo tanto, este antecedente refuerza a lo que se requiere realizar en la presente investigación, ya que a partir de la estandarización se pretende mejorar los resultados de cada uno de los indicadores planteados.

Por otro lado, la investigación titulada “Estandarización y documentación de los procesos operativos de la empresa MONTAIND LTDA con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008” de Gómez (2018) publicado por la Universidad Autónoma de

Occidente, Colombia. El autor determina que, para lograr la estandarización de los procesos, primeramente, tiene que definir los procesos y las directrices organizacionales, para luego pasar a documentar a los procesos operativos que son el Core Business del negocio, dentro de las herramientas utilizadas también se enfoca en la inducción al personal de la empresa en cuanto a la importancia que ejerce la estandarización de procesos operativos, a fin de que los involucrados promuevan una cultura en la prestación de los servicios. Asimismo, dentro de los principales resultados se tiene que el número de quejas se redujo, presentándose (2) quejas de las diez (10) obras que se ejecutaron, mientras que dentro de la principal conclusión es que, a través de la estandarización se logró documentar y caracterizar a todos los procesos, los cuales han traído beneficios como el incremento de la disciplina operacional, gracias al control ejercido en los principales procesos. El antecedente contribuye así también a reforzar a lo que se pretende conseguir en la investigación planteada pues el propósito es reducir al máximo el número de quejas por la calidad del servicio que se ofrece, así como maximizar el nivel de satisfacción de los clientes de la corredora de seguros.

La investigación titulada “Estandarización de procesos y su impacto en la productividad de la empresa Negociaciones Minera Chávez S.A.C, Año 2018” de Chávez y Quiroz (2018), publicado por la Universidad Privada del Norte, Perú, demostraron que al no contar con instrumentos tales como fichas de control y seguimiento, fichas de procesos y diagramas, estos originan grandes pérdidas económicas para la empresa. Sin embargo, al realizar los diagramas por cada proceso a estandarizar, así como cada ficha de proceso, los resultados del indicador tiempo en cuanto al almacenamiento de los sacos ha reducido en un 50%, lo cual ha sido muy beneficioso en términos de productividad pues mejoro significativamente mostrando un porcentaje de 75% en la eficiencia final del almacenamiento. Asimismo, al evaluar la propuesta de estandarizar los procesos de la

empresa en términos económicos estos arrojaron un VAN de 98,453.60 y un beneficio costo de 3.65. Por lo tanto, de acuerdo a lo que se pretende este antecedente contribuye de manera asertiva, pues las técnicas y herramientas utilizadas servirán como punto de partida para la estandarización de procesos.

La investigación 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” de Arabus (2018), Publicado por la Universidad César Vallejo, Perú, la autora aplicó la estandarización de los procedimientos post venta que están a cargo del área de suscripción SOAT, en donde partió por el análisis de la información de las operaciones del día a día además de tomar en cuenta al tiempo de ejecución de cada actividad realizada, luego de ello se enfocó en los 4 nuevos procedimientos, para finalmente capacitar a los colaboradores. En este sentido luego de aplicar lo antes mencionado y para medir los resultados de la calidad de servicio realizo la documentación pertinente en el llenado de las fichas de observación, para ello estableció una población y muestra de los requerimientos ingresados de manera semanal, por un periodo bimensual. Es así que los resultados muestran un aumento de la calidad del servicio manifestada a través de la satisfacción de los clientes paso 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 empresa en mención. Por lo tanto, este antecedente refuerza lo que se quiere investigar manera de forma directa, pues la mezcla de las dos variables está relacionada con la presente investigación.

Sánchez (2020) en su investigación titulada “Estandarización de procesos de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del Restaurante Antojitos, Trujillo 2020, publicado por la Universidad Privada del Norte, Perú. Tuvo por objetivo determinar la influencia de la estandarización de procesos de servicio en la satisfacción del cliente de la

empresa en mención. La metodología corresponde a un diseño pre-experimental. Los instrumentos utilizados son la guía de observación y el cuestionario con una escala de Likert. Dentro de los resultados la autora determino que la estandarización de procesos llevo a influir positivamente al haber realizado el diseño y caracterización de los principales procesos como son: la recepción de pedido, toma de pedido, gestión de preparación de plato, entrega de pedido y pago), ello permitió el incremento de eficiencia del proceso de servicio por copas y platos del 96% también hay una tasa de desempeño favorable con un 96.8% y un 17% en la satisfacción del cliente en el Restaurante. Finalmente, al analizar la viabilidad económica la implementación deja beneficios monetarios por S/. 6,162, 55, Asimismo, tiene un retorno del 55% y un beneficio/costo del 1.44, siendo económicamente viable. Este antecedente contribuye a reforzar la pertinencia de poder estandarizar los principales procesos de nivel 0 o conocidos también como Macro-procesos, para poder obtener resultados favorables en los indicadores que se plantearan y se demostraran a través del nivel de significancia que obtengan luego de aplicar la validación de hipótesis.

Así también se tiene en la investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2018” de Liza y Siancas (2018), publicada por la Universidad Privada del Norte, Perú. Las autoras determinaron que al utilizar el cuestionario SERVQUAL, esta herramienta fue determinante para el análisis de la percepción de los clientes externos sobre la calidad del servicio que brinda la entidad bancaria, explicando además la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio y la satisfacción, pues el valor de calidad esperado es mucho mayor (y a nivel porcentual no supera el 60%.), por otro lado se tiene que solo el 16% del total de clientes afirma estar satisfechos (de 5 a 7 puntos). Por lo que dentro de las conclusiones mencionan que existe una brecha entre lo esperado y lo percibido, afectando

con ello el nivel de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la Gerencia debe enfocarse a reducir la brecha asignando recursos, orientado a mejorar la calidad del servicio y por ende el nivel de satisfacción del cliente. Este antecedente muestra que puede existir una baja percepción de la calidad del servicio en empresas financieras, por lo que es posible encontrar los mismos resultados en el desarrollo de la presente investigación y su aporte es de suma importancia.

Otra investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del asegurado en la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima Centro” de Suyo (2018) publicado por la Universidad César Vallejo, Perú. La autora menciona que su objetivo principal fue determinar la relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del asegurado en la oficina de normalización previsional, asimismo su muestra estuvo, conformada por 201 asegurados de la Oficina de normalización previsional de centro de atención Lima Centro. En donde aplicó la técnica de la encuesta, se usó como instrumento el cuestionario SERVQUAL, dentro de los resultados encontrados menciona que existe relación positiva entre la calidad de servicio que brinda la oficina de normalización previsional, y la satisfacción de sus asegurados con un coeficiente de correlación rho Spearman $r=0.703$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), a un nivel de significancia de 5% estadísticamente significativa, por lo tanto, aceptan la hipótesis alterna, descartando así la hipótesis nula. Este antecedente reforzara así a la presente investigación en materia de validación de hipótesis pues al utilizar una prueba distinta (T de Student), los resultados tendrán que ajustarse al nivel de significancia que en este caso tiene que ser menor al 0.05 para afirmar que existe un nivel de incidencia aceptable.

Asimismo, las principales bases teóricas que dan soporte a la presente investigación, están dadas por las variables de estandarización de procesos y calidad de servicio, en donde de acuerdo a la información pertinente se tiene:

Estandarización de procesos

El concepto de calidad hace referencia a una transformación en el pensamiento gerencial, determinando que su acción inmediata permite mejorar los niveles de la eficiencia productiva. Por ello es importante que los mandos altos estén enfocados en concientizar a su factor humano de que el compromiso y convencimiento es el primer paso que se debe de realizar para que la estandarización de procesos sea efectiva (Abreu & Cañedo , 2018). Es decir, la estandarización debe abarcar todos los procesos identificados en el mapa de procesos desarrollados en la empresa, a partir de los cuales se ejercerá una influencia en los productos y/o servicios ofrecidos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que al estandarizar los procesos, se busca establecer la mejor forma de hacer las cosas para obtener calidad idónea de los servicios ofrecidos, solo así se logrará mantener la preferencia de los clientes, pues se reduce la variación y se logra mayor eficiencia empresarial Vásquez y Labarca (2018).

Desarrollar un sistema de gestión de calidad con procesos estandarizados en una organización significa construir una nueva estructura con cultura y sabiduría propias las cuales generen un ambiente de confianza y participación del personal.

El no contar con procesos estandarizados, trae consigo variedad de problemas como, por ejemplo:

- Fallas en la programación de las actividades operativas
- Indefinición de los procesos
- Falta de planificación empresarial
- Trabajar en lo correctivo, más no en la prevención de escenarios adversos
- Sobrecostos por reproceso o compras innecesarias

- Poco mejoramiento del sistema de gestión independientemente del tipo de servicio
- Quejas constantes de los clientes (deserción de clientes)
- Insatisfacción del cliente y pérdida de mercado (pérdida de confianza)
- Errores en el servicio (entregas retrasadas por el servicio contratado). Etc.

Metodología para la estandarización de procesos

De acuerdo con los pasos para estandarizar los procesos estarán basados en establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de Calidad para asegurar la conformidad con los requisitos especificados.

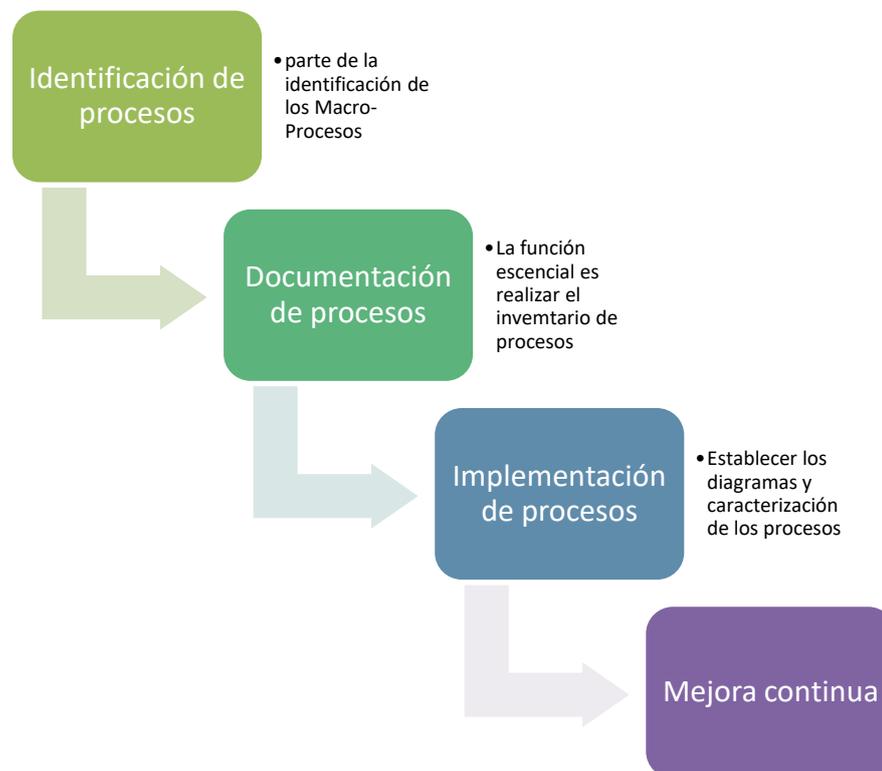


Figura 3: Metodología para el establecimiento de la estandarización de procesos

Fuente: Estandarización de procesos como herramienta de gestión en la industria (Meléndez, 2017)

Primer Paso: Definir Los Macro-procesos

Los macroprocesos son los grandes bloques de actividades que de forma general identifican las operaciones que realiza cada área en la organización. Definiendo los macro procesos se tendrá de forma clara y concretamente los procesos involucrados en cada área de la organización. Cada macro proceso estará compuesto por procesos, los cuales deben ser identificados ajustándose al concepto que todo proceso viene a ser el conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra al proceso en un producto de salida Meléndez (2017).

Segundo paso: Identificar los procesos

Para identificar los procesos involucrados en cada macro proceso debemos entender que todo proceso deberá tener un inicio y un fin, contar con elementos de entrada y productos valiosos de salida, debe estar conformado por actividades relacionadas entre si, además debe permitir su control mediante elementos de detección y análisis de los motivos de no conformidad (ítems de control). Definir adecuadamente los procesos nos permitirá estandarizar solo aquellos procesos que nos lleven a garantizar el resultado final y con ello satisfacer la demanda de nuestros clientes Debemos identificar todos los procesos y sus interrelaciones Meléndez (2017).

Tercer paso: Definir los subprocesos

Cada proceso puede ser detallado en los llamados subprocesos. Hay que entender que cada subproceso estará compuesto por un conjunto de actividades las cuales pueden ser identificadas independientemente. El obtener mayor detalle mediante la definición de los subprocesos, facilitara la descripción final de las

operaciones involucradas en cada proceso, entendiendo que estos se dan por etapas que siguen una secuencia lógica Meléndez (2017).

Cuarto paso: Elaborar los diagramas operacionales

Un diagrama operacional describe la secuencia ordenada de actividades que se ejecutan para realizar un proceso, para este fin se empleara la simbología de las herramientas de Ingeniería Industrial. Para elaborar los diagramas de operación seguiremos la lógica descrita en la definición de los subprocesos, incluyendo a las áreas o personas responsables de la ejecución de las actividades. Los diagramas deben ser sencillos, deben definir los procesos prioritarios, deben ser fácilmente comprendidos y de aplicación práctica para el usuario, deben representar el flujo de un proceso, usando símbolos de conexión, decisión, proceso, documento, inspección, etc. Meléndez (2017).

Quinto paso: Documentar los procesos

Finalmente tener documentados supone obtener:

Beneficios Económicos:

- Reducción de los costos por no conformidades del producto y del servicio.
- Mejora la productividad, por tanto, permite reducir los costos de manufactura.
- Permite incrementar los ingresos y el beneficio empresarial.
- Mejora la competitividad de la empresa al mejorar la imagen de calidad.
- Permite alcanzar nuevos mercados.
- Contribuye a exceder la satisfacción de los clientes.

Beneficios De Gestión:

- Los procesos en la empresa están debidamente documentados y controlados (procesos estandarizados)
- Mejora la comunicación interna entre los diferentes departamentos
- Mejora la eficiencia y la productividad

Eliminación De Errores:

- Sistema de prevención de errores y fallas antes que correcciones.
- Procesos de fabricación normalizados (metodología de trabajo)
Racionalización de la inspección manteniendo los procesos bajo control.
- Retroalimentación rápida del no cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Permite eliminar las causas de no conformidad.
- Permite eliminar actividades que no añaden valor a los procesos.

Calidad de servicio

Según, Medina Tornero (2000) La calidad de un servicio es un concepto de naturaleza compleja, elusiva, difusa y abstracta, en razón a las características únicas que se aplican en los servicios. Por lo tanto, la estandarización es una actividad sistemática, es decir nunca termina. Asimismo, se dice que una política de calidad de servicio trata de reducir esfuerzos y costos suplementarios para el cliente, imponiéndose como objetivo no causarle preocupaciones. En síntesis, el concepto calidad no es sinónimo de lujo, ni de alcanzar el nivel superior en una categoría establecidos por bienes o servicios, entonces un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando satisface las necesidades o la demanda de un grupo que ha sido seleccionado previamente.

De acuerdo con esta definición, la calidad resulta ser el “valor” que el cliente recibe del producto o del servicio sin ninguna relación directa con el costo de producirlo o suministrarlo. Es decir que, en función de ese «valor», todo cliente asigna un precio a la satisfacción de su necesidad. A pesar de parecer obvio, conviene recordar que entre el costo y el precio de venta media una decisión empresarial, de la misma forma que no se puede responsabilizar al cliente de los costos de producción. Lo relevante para el cliente es únicamente el «valor añadido» que el producto o el servicio le aportan.

Dentro de las principales dimensiones de calidad de servicio se encuentra a la atención, expectativas y satisfacción de los clientes.

Atención de clientes:

La atención al cliente está referida a los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su público objetivo, con el propósito de lograr que el servicio o bien escogido llegue en el tiempo establecido y en condiciones normales

Restrepo, Restrepo y Estrada (2014).

En líneas generales, este concepto persigue la tan ansiada satisfacción, basándose en el apoyo y orientación en relación a lo que sea necesario, aunque en varios casos otras áreas funcionales de la misma empresa pueda ser proveedora de soporte en caso lo requieran.

La atención suele darse por medio de acciones ante el requerimiento del cliente, pero que esencialmente necesitan seguir los siguientes procesos.

- Planificaciones transitorias del servicio. Algunos tipos de soporte al cliente dependen de temporadas, momentos específicos o circunstancias determinadas para activarse, de modo que presentan cierta periodicidad,

como es el caso del turismo: se acentúa durante la época vacacional y disminuye sin desaparecer durante el resto del año.

- Renovación de las necesidades del cliente. Otro tipo de servicios suelen darse de manera renovable, de modo que cada cierto tiempo requieren de atención al cliente para su validación, como suscripciones a revistas o servicios específicos.
- Feedback del cliente. Es clave para concretar las estrategias de atención que más le conviene y que mejor le resultan, para lo cual pueden utilizarse distintos tipos de encuestas o de evaluaciones.

Expectativas de los clientes:

En cuanto a las expectativas por parte de los clientes acerca de los servicios prestados por las empresas aseguradoras, juega un papel importante en su decisión de adquirirlos. Es decir, que los servicios son el espectro de actividades diseñadas para acrecentar las expectativas y el disfrute de los beneficios del producto por parte del cliente Katz, (2012). Por consiguiente, las compañías de seguros tienen que tomar en cuenta tres elementos esenciales del mercado, la identificación de las necesidades de los compradores en un fragmento definido, la satisfacción de esas necesidades vendiendo lo requerido por ellos y la obtención de utilidad.

Las expectativas del cliente son actitudes que este asume respecto a una empresa, y está relacionada con el producto o servicio dado y el profesionalismo del contacto con el cliente. Las expectativas van vinculadas a las cualidades positivas del servicio tales como: interés personal, servicialidad, eficiencia y confiabilidad; antepuestas a las negativas, tales como: la rudeza, demora antes de responder, demora en la respuesta Romero y Romero (2016).

Satisfacción de clientes

Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas, dicho de otra manera, la satisfacción del cliente debe estar influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, que actúan para dar respuesta emocional Duque (2015).

En este sentido, la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, es decir, los clientes estarán satisfechos cuando los servicios cubran todas sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes Velandia, Ardón y Jara (2017).

Marco Normativo

Funcionamiento, en cumplimiento del artículo 41 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

DECRETO SUPREMO

N° 045-2019-PCM

El presente decreto supremo, mediante la Ley N° 28976 (Ley Marco de Licencia de Funcionamiento), instituye las disposiciones aplicables al procedimiento para el permiso de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades, en donde el artículo 3 del TUO de la Ley N° 28976, determina a la licencia de funcionamiento como la autorización que autorizan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas, conforme a la evaluación de la zonificación y condiciones de seguridad de la

edificación. En este sentido, la licencia de funcionamiento conforma un trámite de vital valor debido a que habilita el desarrollo de actividades comerciales y económicas a partir del cumplimiento de los requisitos establecidos en las disposiciones normativas, y garantiza el libre desarrollo de la actividad económica autorizada por cada municipalidad; razón por la cual, es de suma importancia para que las organizaciones se formalicen a fin de tener mejores beneficios en cuanto a licitaciones públicas o privadas, además de obtener préstamos bancarios y sobretodo porque da legitimidad al negocio.

A modo de justificación, la importancia de realizar la estandarización de procesos permitirá a la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C estar preparada frente a futuros cambios que son generados en el día a día, puesto que el mercado está en constante evolución y dinamismo, es por ello que de tener bien definidos cada uno de los procesos de la organización será de suma importancia para la subsistencia empresarial.

Asimismo, se justifica el alcance de la investigación porque ofrece bases teóricas relacionadas a la implementación de la estandarización de procesos bajo la perspectiva de la utilización de diferentes herramientas de gestión, lo cuales tienen el fin de ordenar y optimizar los procesos de la organización, de tal forma que contribuyan a mejorar la calidad del servicio, ya que se establecerá objetivos de satisfacción en el corto, mediano y largo plazo. Por otro lado, permitirá incentivar a que se disciplinen en tener una cultura de buen trato hacia los clientes internos como externos.

Además, la investigación facilitará y contribuirá, mejores propuestas a través de las herramientas de gestión que involucran la estandarización de procesos, permitirá

cubrir las necesidades de la empresa no realizadas de manera uniforme, ya que hoy en día muchos negocios optan por conocimientos empíricos y no aplican las herramientas de calidad para mejorar sus procesos.

La implementación de la estandarización de procesos se realizará mediante una metodología determinada, la cual abarca 4 pasos debidamente establecidos, en donde se espera que los resultados obtenidos puedan repercutir de manera positiva en la calidad del servicio ofrecido por la empresa, para luego evaluar los resultados a través de la prueba T de Student, si se considera una distribución normal de los datos o en tal caso la prueba de la U de Mann Whitney, si se considera una distribución no normal (datos no paramétricos).

Finalmente, en el tema social, esta investigación será de mucha importancia para los gerentes de aquellas que quieran facilitar el manejo eficiente del servicio ofrecido, puesto que les ayudará a eliminar procesos engorrosos, así como aquellos cuellos de botella e innecesarios, que a la larga servirá para lograr el sostenimiento de su organización.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida la estandarización de procesos incide en la calidad de servicio de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C., Trujillo 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la estandarización de procesos incide en la calidad de servicio de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C., Trujillo 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar los servicios ofrecidos por la empresa Sifuentes Olaechea
- Diseñar el modelo de estandarización de procesos de acuerdo a la metodología escogida.
- Implementar la estandarización de procesos en la empresa Sifuentes Olaechea
- Evaluar económica, social y ambiental la propuesta de implementar la estandarización de procesos

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La estandarización de procesos incide de manera significativa en la calidad de servicio de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C., Trujillo 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Aplicada: Este tipo de investigación es la que soluciona o esta orientada a dar soluciones a problemas prácticos Hernández, Fernández, y Baptista (2014). Por lo tanto la presente investigación pretende dar solución a través de la estandarización de procesos para mejorar la calidad de la asesoría ofrecida por el broker Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C

Diseño de investigación

Experimental

El diseño es Experimental porque se manipulará intencionalmente la variable independiente (Estandarización de procesos), para ver el efecto que repercute en la variable dependiente (Calidad del servicio).

Asimismo, corresponde a un tipo pre-experimental como consecuencia que el grado de control es minúsculo y valdrá como el acercamiento al problema de investigación.

GE	01	X	02
-----------	-----------	----------	-----------

Donde:

GE: Empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros

01: Resultados Pre test de la calidad del servicio

X: Tratamiento o implementación de la estandarización

02: Resultados Post test de la calidad del servicio

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Método de investigación

Se considera el método, hipotético-deductivo, porque se obtendrá nuevos conocimientos por medio del análisis de cada variable involucrada, de acuerdo también al objetivo de la investigación, el cual se podrá contrastar con las implicancias y los resultados obtenidos en función de la hipótesis establecida.

Población 1:

El estudio de la población son los 6 procesos de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C (Gerencia General, Gestión técnica documental, Gestión Comercial, Auditoría Interna, Recursos Humanos y Finanzas).

Población 2:

La población 2 son los 471 clientes que han contratado pólizas por tipo de cobertura en la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros en los meses de marzo, abril y mayo del 2021.

Muestra 1:

La muestra corresponde a un tipo de muestreo no probabilístico que de acuerdo a (Vara, 2010). Este tipo de muestreo se emplea para muestras de acuerdo a la viabilidad de acceso, o cualquier otra especificación práctica de algo en particular. Tomando en cuenta esta descripción y teniendo definida a la población, la muestra corresponde a los 6 procesos (Gerencia General, Gestión técnica documental, Gestión Comercial, Auditoría Interna, Recursos Humanos y Finanzas).

Muestra 2:

Al ser la población de 471 clientes y ser un número mayor a 30 datos se procede a aplicar la fórmula para poblaciones finitas para estipular su muestra.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)D^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(471) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(471 - 1)0.05^2 * +(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

n = 212

Por lo tanto, serán considerados 212 clientes, para la muestra y el desarrollo de los resultados.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas y herramientas que se utilizarán para asegurar una correcta investigación, se resumen en la siguiente figura.



Figura 4: Técnicas e instrumentos para la investigación

Fuente: Elaboración propia

Técnicas

Análisis Documental: El análisis documental es la técnica basada en un trabajo sucesivo, el cual da origen a un proceso intelectual de un grupo de operaciones orientadas a suplir un documento en base a un modo distinto del

contenido genuino, por tanto, es derivar la miscelánea de símbolos y palabras que le sirvan de representación.

Encuesta NPS: La encuesta NPS es una técnica que consta de preguntas relacionadas a un tema en específico, pero que tiene una característica de valoración y un complemento de respuesta libre. La función esencial de este tipo de encuestas es que ayuda a cuantificar la fidelidad de los clientes y su vez le brindan una crítica cualitativa para contribuir a enriquecer la experiencia con los clientes.

Instrumentos

Ficha Resumen: Esta herramienta procedente de la técnica del análisis documental, proporcionará el registro de los resultados provenientes de los indicadores mostrados en la Operacionalización de la variable gestión comercial, a fin de poder organizar y dar la interpretación correspondiente, en los dos escenarios planteados antes y después de la implementación de la estandarización de procesos.

Cuestionario NPS: Este instrumento derivado de la encuesta, es un documento compuesto por un grupo de interrogantes que deben estar redactadas de forma concordante, organizadas, secuenciadas y estructuradas a fin de que los encuestados puedan marcar la valoración entre 0 y 10, para poder determinar que clientes son promotores, pasivos y detractores.

Validez

En este acápite, la validez consiste en evaluar los dos instrumentos mencionados (ficha resumen y el cuestionario NPS), para ello se procederá a utilizar el criterio y la validación de 2 expertos en el tema de las variables de estudio, que estará a cargo de los docentes de la Universidad Privada del Norte. (Ver anexo 6)

Aspectos Éticos

La presente investigación utilizó información científica, extraída de fuentes indexadas de las principales revistas de Redalyc, Scielo, Ebsco y Dialnet, así como de los repositorios de las universidades, es decir que la recopilación de los antecedentes, ha sido estructurada de artículos científicos, papers y tesis, enfocadas en las variables de estandarización de procesos y calidad de servicio, y han sido citadas de acuerdo a las normas APA, para respetar los derechos del autor.

Asimismo, para guardar el criterio de confidencialidad de los datos, se estableció una carta de presentación, con el propósito de manejar los datos que la empresa crea pertinente. En cuanto al criterio de originalidad, la presente investigación está enfocada en elemento de aspecto formales, además de la revisión y supervisión por parte de la universidad.

Según el código de ética del colegio de ingenieros se debe tener en cuenta a los siguientes artículos, Artículo 7. El Colegio de Ingenieros del Perú regula, ordena y promueve el correcto ejercicio profesional dentro del marco de la Ley y las normas éticas y deontológicas. Y al Artículo 8. En donde, la conducta profesional del ingeniero y su comportamiento deben ser acordes con los objetivos y fines de la Institución, puesto, que la ética profesional es el conjunto de normas y valores que hacen y mejoran al desarrollo de las actividades profesionales y marcan, además, las pautas éticas del desarrollo laboral mediante valores universales.

Por lo tanto, el Colegio de Ingenieros promueve las buenas prácticas profesionales dentro de la Ley y las normas éticas, también regula el comportamiento profesional del ingeniero, ya que deben ser acordes con los objetivos y fines del organismo educativo.

2.4. Procedimiento

Análisis y recolección de datos

La obtención de datos se obtuvo gracias a la participación de los 212 clientes, quienes fueron encuestados en el periodo Marzo a Mayo, con el propósito de medir la satisfacción, la recomendación y la eficiencia de las solicitudes atendidas, esto en cuanto a la variable calidad de servicio. Mientras que por el lado de la variable Estandarización de procesos, en primer lugar, se identificó a los 6 procesos principales distribuidos en estratégicos, misionales y de apoyo con el fin de poder inventariarlos y establecer a los subprocesos o de segundo. En segunda instancia, se procedió a documentarlos, caracterizarlos y finalmente diagramarlos para poder mejorar la gestión en relación a la fluidez de las atenciones, la uniformidad de la información entre otros aspectos.

Procedimiento

El procedimiento a seguir, está orientado en que una vez obtenida toda la información de cada variable (calidad de servicio y estandarización de procesos) en base a datos cuantitativos a ser medidos en los escenarios (pre y post test), se procede a realizar la implementación de la estandarización de procesos, seguido de ello, se miden los indicadores planteados en cada variable para ver la repercusión de si es o no favorable dicha implementación, por ello, para lograr este paso es importante realizar la validación de la hipótesis planteada mediante el uso de la prueba estadística de la T de Student o la U de Mann-Whitney según corresponde la normalidad de datos (Ver anexo 9).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Análisis de los servicios ofrecidos por la empresa Sifuentes Olaechea

3.1.1 Descripción General de la empresa



Es un corredor de seguros firme y confiable, con desarrollada experiencia en la asesoría de seguros. El crecimiento sostenido que se tiene remonta a inicios del año 1992, por lo que se convierte hoy en una ventaja comparativa y competitiva en el rubro de los seguros, lo cual se reafirma con el reconocimiento de nuestros clientes, a través de la eficiencia administrativa.

Asimismo, la compañía tiene sedes descentralizadas a nivel nacional en las principales regiones del Perú. En número estas ascienden a 7 sedes que atienden la demanda de seguros de todas las modalidades de las diferentes entidades.



Figura 5: Mapa de ubicación de las Oficinas Comerciales de Sifuentes Olaechea

Fuente: Intranet Sifuentes Olaechea corredores de seguros

Giro del negocio:

Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C es una empresa cuya actividad comercial responde al CIUU N° 6622 – Actividades de agentes y corredores de seguros, según se consigna en la ficha RUC de SUNAT, mostrada en la figura 6.

Número de RUC:	20511937419 - SIFUENTES OLAECHEA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	11/11/2005	Fecha de Inicio de Actividades:	11/11/2005
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. REDUCTO NRO. 1370 DPTO. 702 URB. LEURO LIMA - LIMA - MIRAFLORES		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	6622 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 19/02/2018		
Emisor electrónico desde:	19/02/2018		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 19/02/2018),BOLETA (desde 19/02/2018)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2014		
Padrones :	NINGUNO		

Figura 6: Consulta RUC de la empresa Sifuentes Olaechea

Fuente: Intranet - Sunat

Organigrama:

La organización de la compañía responde a una organización funcional según se muestra la siguiente figura



Figura 7: Organigrama del equipo norte de Sifuentes Olaechea

Fuente: Intranet Sifuentes Olaechea corredores de seguros

3.1.2 Direccionamiento estratégico

Misión

“Somos una empresa peruana en el rubro de corretaje de seguros que trabajamos con responsabilidad, honestidad, creatividad, dedicación y esfuerzo, innovando permanentemente en la búsqueda de brindar el mejor servicio posible a nuestros clientes, superando sus expectativas”.

Visión

“Ser líderes a nivel nacional, con la mejor opción del mercado asegurador, en estándares de calidad y servicio con los clientes, además ser reconocido como una empresa de prestigio en el corretaje de seguros”.

Valores

- Responsabilidad

Cuando ocurre un siniestro, Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros brinda la mejor asistencia al asegurado, con la diligencia necesaria para formular el reclamo correspondiente.

- Integridad

Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros actúa en representación del asegurado y realiza un seguimiento constante de los procesos de contratación de seguros, brindando atención personalizada y confidencial a cada cliente.

- Excelencia

En Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros se busca brindar un servicio que sobrepase las expectativas.

Objetivos

- Promover la iniciativa de prevención y bienestar.
- Fidelizar a los actuales clientes.

- Superar la rentabilidad del año anterior.
- Trabajar por un mundo con menos preocupaciones.
- Seguir siendo la empresa líder del mercado.
- Mantener los diferentes canales e interactuar constantemente con nuestros clientes.
- Seguir aportando más beneficios para mejorar calidad de vida las personas.

Cadena de valor



Figura 8: Cadena de valor propuesta para Sifuentes Olaechea

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de factores internos

Una vez definido, la misión, visión y valores es momento de analizar el panorama interno de Sifuentes Olaechea, con el propósito de evaluar los recursos, activos, competencias capacidades y ventajas.

Matriz EFI

Tabla 1: Análisis de factores internos

FACTOR INTERNO CLAVE	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL
FORTALEZAS			
1. Buena ubicación de las oficinas	0.2	4	0.8
2. Nivel profesional del recurso humano con el que cuenta la empresa.	0.05	4	0.20
3. Plataforma tecnológica disponible, software y comunicaciones.	0.1	3	0.3
4. Posicionamiento de la marca.	0.03	4	0.12
5. Buen clima laboral.	0.1	4	0.4
6. Posee una buena reputación comercial, financiera tiene clasificación A+ por 2 empresas clasificadoras de riesgo equilibrium y apoyo.	0.1	3	0.3
Total de las fortalezas			2.12
DEBILIDADES			
1. Débil difusión en la coordinación de actividades a manera interna.	0.1	2	0.2
2. Ausencia de un plan de promoción y publicidad.	0.02	1	0.02
3. Baja calidad de servicio en la percepción de clientes en cuanto a satisfacción por los servicios contratados.	0.05	2	0.1
4. Falta de autonomía en la toma de decisiones.	0.1	1	0.1
5. Procesos desactualizados	0.05	1	0.05
6. Costos elevados	0.1	2	0.2
Total de las debilidades			0.67
TOTAL	1		2.79

Fuente: Elaboración Propia

Leyenda:

Calificación de Factores	
Clasificación	Criterio
4	Fortaleza mayor
3	Fortaleza menor
2	Debilidad menor
1	Debilidad mayor

Peso Factores	
Peso	Criterio
Cercano a 0	Menor importancia
Cercano a 1	Mayor importancia

Interpretación

La suma de las fortalezas alcanza un total ponderado de 2.12, en donde predomina que el tener un posicionamiento de marca, así como el recurso humano capacitado y el buen clima laboral, son factores que marcaran la diferencia con los competidores directos. Mientras que, al observar las debilidades, se tiene un puntaje de 0.67, resaltando que las debilidades que están afectando de manera indirecta a la gestión del negocio son la débil difusión en la coordinación de actividades a manera interna, así como la baja calidad de servicio en la percepción de clientes en cuanto a satisfacción por los servicios contratados. Sin embargo, al tener un resultado total ponderado de 2.79, se llega a concluir que, si bien Sifuentes Olaechea presente algunas deficiencias, necesita capitalizar las debilidades a fin de conseguir la mejora continua y poder convertirlas en fortalezas.

Evaluación de factores externos

Matriz EFE

Tabla 2: Análisis de factores externos

FACTOR EXTERNO CLAVE	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL
OPORTUNIDADES			
1. Crecimiento económico en el Perú post-Covid.	0.05	4	0.20
2. Gran diversificación de canales de difusión en todo el mercado.	0.10	3	0.30
3. Mayor accesos a redes sociales y de comunicación a nivel nacional para todas las sedes.	0.15	4	0.60
4. Impulso creado por el progreso de nuevas compañías de seguros.	0.10	4	0.40
5. Mayor preocupación por una cultura de prevención entre organizaciones del INDECI y MINSA.	0.20	3	0.60
Total de las oportunidades			2.10
AMENAZAS			
1. Procesos burocráticos y tediosos.	0.05	2	0.10
2. Alta rivalidad de los competidores.	0.15	3	0.45
3. Cambios adversos en el tipo de cambio	0.05	2	0.10
4. Coyuntura internacional	0.03	1	0.03
5. Presión a la baja por tarifas de las primas por mayor oferta del mercado	0.02	1	0.02
6. Inestabilidad política	0.10	2	0.20
Total de las amenazas			0.90
TOTAL	1		3.00

Fuente: Elaboración Propia

LEYENDA	
PESO	Los pesos se asignaron desde 0.02 hasta 0.20 de acuerdo al nivel de importancia del factor.
CALIFICACIÓN	La calificación va desde 1 a 4, donde el 1 indica que la respuesta tiene una respuesta deficiente en sus estrategias con respecto al factor; y 4 indica todo lo contrario.

Se concluye que Sifuentes Olaechea, con relación a los factores externos desfavorables, tiene un índice (3.00) de respuesta mayor al promedio de 2.5 en general. Eso implica que si bien la empresa esta propensa a ciertas amenazas, sabe gestionarlas para salir a flote.

3.1.3 Servicios y coberturas:

A continuación, se detalla los principales servicios ofrecidos en los últimos años, por concepto de coberturas ambulatorias, hospitalarias, de emergencia y atenciones por maternidad.

Cobertura Ambulatoria del año 2021



	Prestaciones (S/.)	Atenciones (N°)	Costo Prom. x Atención (S/.)
Sanna Clinica Sanchez Ferrer Trujillo	21,591	122	177
Clinica Peruano Americana	5,777	49	118
Clinica San Pablo Trujillo	4,093	18	227
Clinica San Antonio Trujillo	2,993	14	214
Reembolso	2,340	10	234
Clinica Arequipa	1,992	6	332
Clinica San Felipe	1,417	4	354
Tomonorte Trujillo	1,074	2	537
Sanna Clinica Belen Piura	824	2	412
Sanna Clinica Del Sur Arequipa	749	3	250
Otros Proveedores	5,574	35	159

Figura 9: Coberturas ambulatorias de Sifuentes Olaechea
Fuente: Intranet de Sifuentes Olaechea

Cobertura Hospitalaria del 2021



	Prestaciones (S/.)	Atenciones (N°)	Costo Prom. x Atención (S/.)
Sanna Clinica Sanchez Ferrer Trujillo	7,776	5	4,835
Clinica Padre Luis Tezza	4,835	1	1,609
Clinica San Pablo Trujillo	3,219	2	2,375
Reembolso	2,375	1	293
Clinica San Antonio Trujillo	293	1	293
Total General	S/. 18,499	10	1,850

Figura 10: Coberturas hospitalaria de Sifuentes Olaechea
Fuente: Intranet de Sifuentes Olaechea

Cobertura de Emergencia del 2021

SIFUENTES OLAECHEA	Prestaciones (S/.)	Atenciones (N°)	Costo Prom. x Atención (S/.)
Sanna Clinica Sanchez Ferrer Trujillo	835	2	417
Clinica Angloamericana	555	3	185
Clinica San Pablo Trujillo	291	2	145
Clinica del Pacifico	150	1	150
Doctor +	83	1	83
Total General	S/. 1,914	9	S/. 213

Figura 11: Coberturas de emergencia de Sifuentes Olaechea
Fuente: Intranet de Sifuentes Olaechea

Atención por Maternidad del 2021

SIFUENTES OLAECHEA	Prestaciones (S/.)	Atenciones (N°)	Costo Prom. x Atención (S/.)
Clinica Peruano Americana	636	4	159
Clinica Arequipa	617	2	309
Clinica Internacional Medicentro Trujillo	347	1	347
Clinica Angloamericana	183	2	91
Reembolso	162	1	162
Sanna Clinica Sanchez Ferrer Trujillo	91	3	30
Total General	S/. 2,036	13	S/. 157

Figura 12: Atenciones por maternidad de Sifuentes Olaechea
Fuente: Intranet de Sifuentes Olaechea

3.1.4 Análisis específicos de las atenciones que no tienen una calidad idónea.

De las 154 atenciones registradas (en los servicios de cobertura ambulatoria, hospitalaria, emergencia y de maternidad) en el 2021, se ha podido determinar que la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C, tiene varias deficiencias en lo que respecta a la fluidez en la atención, además de no presentar información completa en los

correos de solicitud, así también se ha evidenciado falta de uniformidad en la información, por lo que hay acumulación de pendientes y por consiguiente se han registrado quejas por falta de rapidez en el servicio.

En este sentido, y de acuerdo a la información proporcionada, por los clientes de la empresa, es que se ha logrado cuantificar a las principales causas que conllevan a la baja calidad de servicio, para ello se presenta el siguiente análisis de Pareto, el cual ayuda a determinar sobre que causas se debe priorizar para mejorar la atención brindada.

Tabla 3: Principales causas que ocasionan la baja calidad de servicio

	Causa	Cantidad de Ocurrencias	%	% Acumulado
DATOS ORDENADOS	Falta fluidez en las atenciones	42	22.22%	22.22%
	Falta de información completa en los correos de solicitud	38	20.11%	42.33%
	Falta de uniformidad en la información	34	17.99%	60.32%
	Acumulación de Pendientes	17	8.99%	69.31%
	Demoras en las cotizaciones	16	8.47%	77.78%
	Falta de capacitación al agente corredor	14	7.41%	85.19%
	Ausencia de formatos para información por tipo de servicio	10	5.29%	90.48%
	Errores en las emisiones	10	5.29%	95.77%
	Demoras en los pagos de comisiones	8	4.23%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Este análisis de Pareto, tiene como propósito valiéndose de su principio, 80/20, asignar un orden de prioridades y facilitar el estudio de las causas encontradas en la calidad del servicio ofrecido por parte de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C.

Análisis de Pareto

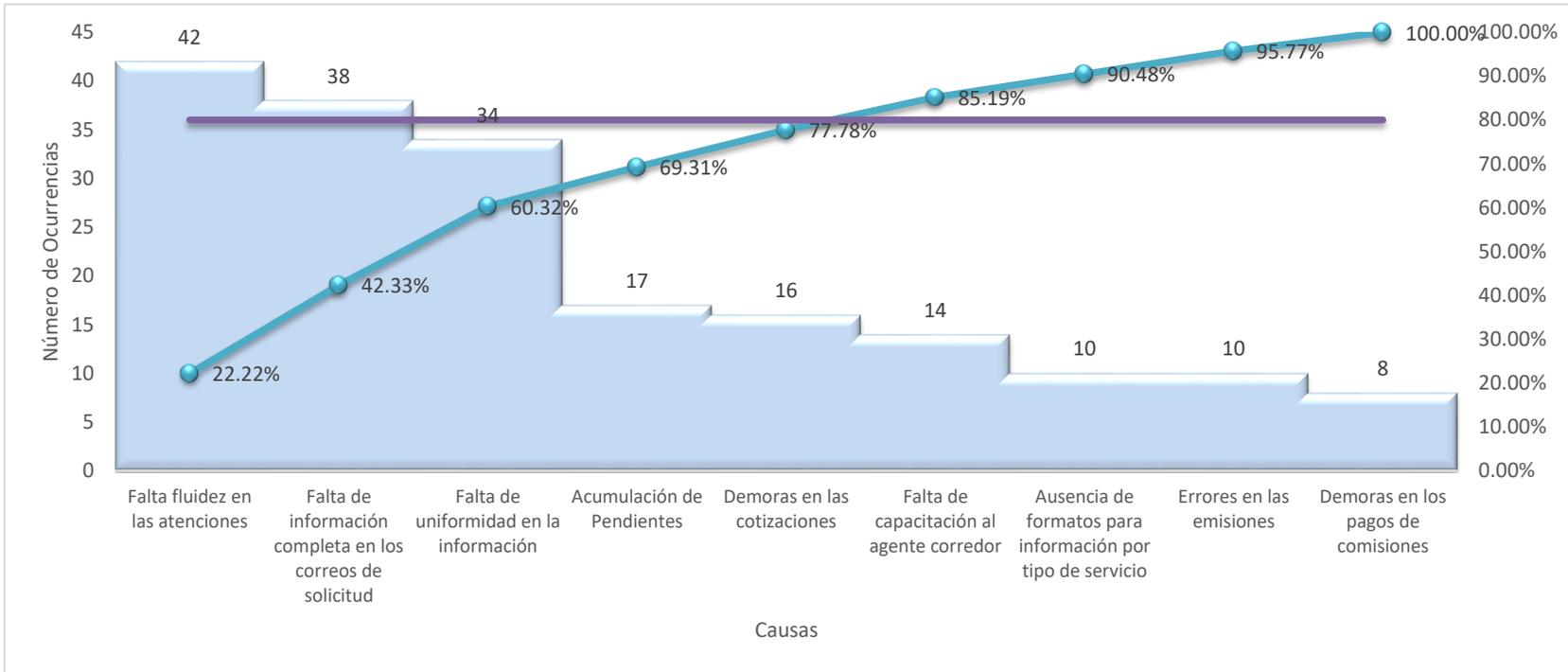


Figura 13: Diagrama de Pareto de las principales causas que generan la baja calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

La figura 13 da a conocer que se puede priorizar el 20% de las causas que originan el 80% de las ocurrencias más relevantes detectadas en la empresa, en donde se concluye que ese 20% que se requiere ser atendidas de manera inmediata son la falta de fluidez en las atenciones, la falta de información completo en los correos, la acumulación de pendientes y las demoras en las cotizaciones.

3.2 Resultados a nivel Pre Test de las variables de estudio

Resultados de la variable Independiente

Dimensión: Eficiencia de los procesos

Indicador: Procesos identificados – Pre Test

Tabla 4: Procesos identificados – Pre Test

Indicador	Tipo de proceso	Nombre de los procesos a plasmar	Procesos identificados por la empresa
Procesos identificados	Estratégico	Gerencia general	Sí
	Estratégico	Gestión técnica documental	No
	Misional	Gestión comercial	Sí
	Misional	Auditoría interna	No
	Soporte	Finanzas	Sí
	Soporte	Recursos Humanos	Sí

Nota: La tabla 4 muestra que la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros, cuenta actualmente con 4 macro-procesos identificados por la propia empresa, y existen 2 macro-procesos que surgen como propuesta para mejorar la gestión.

Indicador: Procesos estandarizados – Pre Test

Tabla 5: Procesos estandarizados – Pre Test

Indicador	Tipo de proceso	Nombre del proceso identificado	Procesos identificados por la empresa	Proceso cuenta con ficha de caracterización o diagramas	Proceso estandarizado
Procesos identificados	Estratégico	Gerencia general	Sí	No	No
	Estratégico	Gestión técnica documental	Sí	No	No
	Misional	Gestión comercial	Sí	No	No
	Soporte	Auditoría interna	Sí	No	No
	Soporte	Finanzas	Sí	No	No
	Soporte	Recursos Humanos	Sí	No	No

Nota: La tabla 5, muestra que, del total de los 6 procesos identificados, ninguno de ellos ha sido estandarizado, es decir no tienen una ficha de caracterización o algún diagrama de flujo, por lo que se recomienda realizar dicha documentación para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Dimensión: Eficacia de los procesos

Indicador: Cumplimiento de solicitudes ingresadas – Pre Test

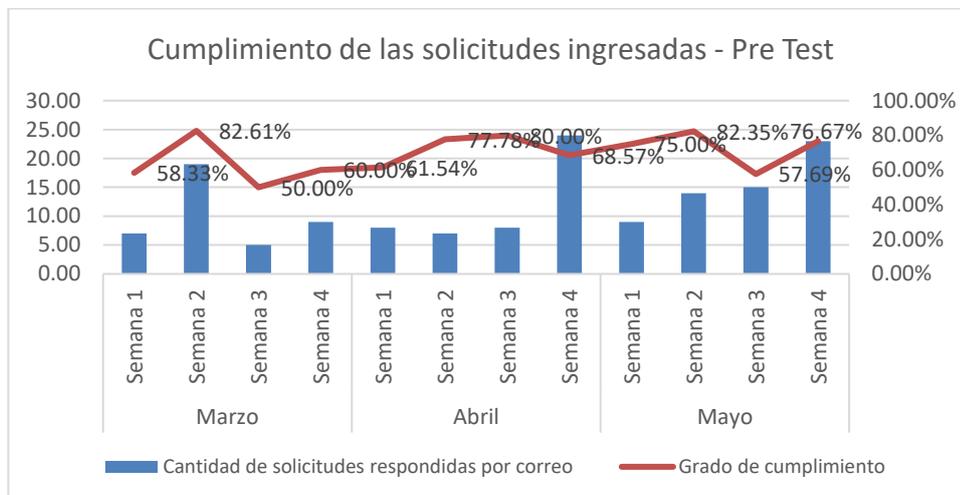


Figura 14: Cumplimiento de las solicitudes ingresadas – Pre Test

La figura 14 muestra, que antes de incorporar la estandarización de procesos, el grado de cumplimiento de las solicitudes ingresadas, tienen un alcance del 69.81%, es decir que la eficiencia de este proceso tiene falencias, puesto que no tiene una capacidad de respuesta idónea

Resultados de la variable Dependiente

Dimensión: Atención

Indicador: Cumplimiento de las atenciones realizadas – Pre Test

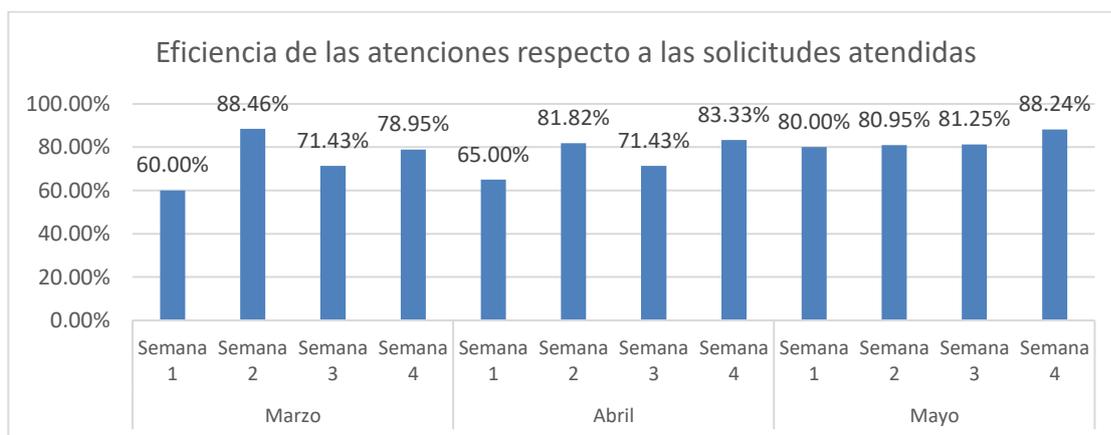


Figura 15: Cumplimiento de las atenciones realizadas – Pre Test

La figura 15, muestra que actualmente, sin incorporar la estandarización de procesos, las atenciones tienen un grado de cumplimiento en promedio del 79.10%, es decir que luego de realizar las 268 atenciones, solo se logró captar a 212 clientes, lo cual indica que se puede mejorar, si se ajustan los procesos en relación a la atención al cliente.

Dimensión: Expectativas

Indicador: Satisfacción por la entrega de pólizas – Pre Test

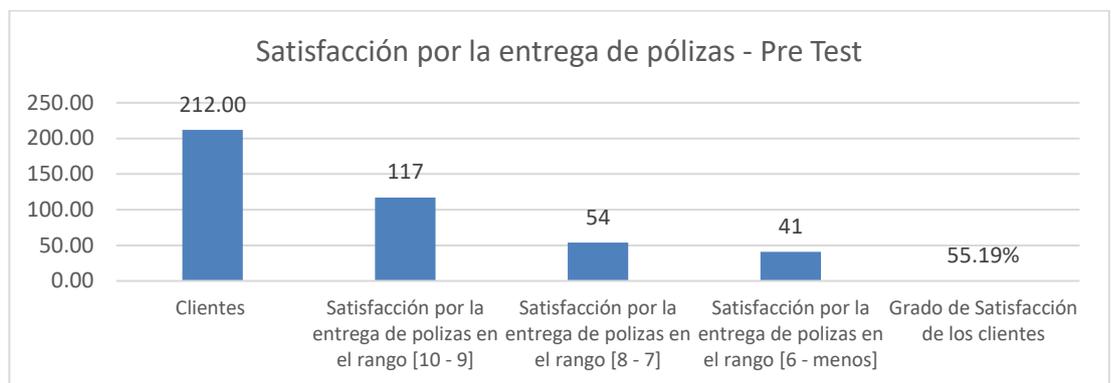


Figura 16: Satisfacción por la entrega de pólizas – Pre Test

La figura 16, muestra que actualmente, sin incorporar la estandarización de procesos, la satisfacción por la entrega de pólizas con una calificación de 9 a 10, tiene un grado de satisfacción del 55.19%, es decir que los clientes que son promotores y que realmente se sienten satisfechos son 117 clientes, quedando en evidencia que hay un largo margen por mejorar.

Indicador: Percepción del cliente – Pre Test

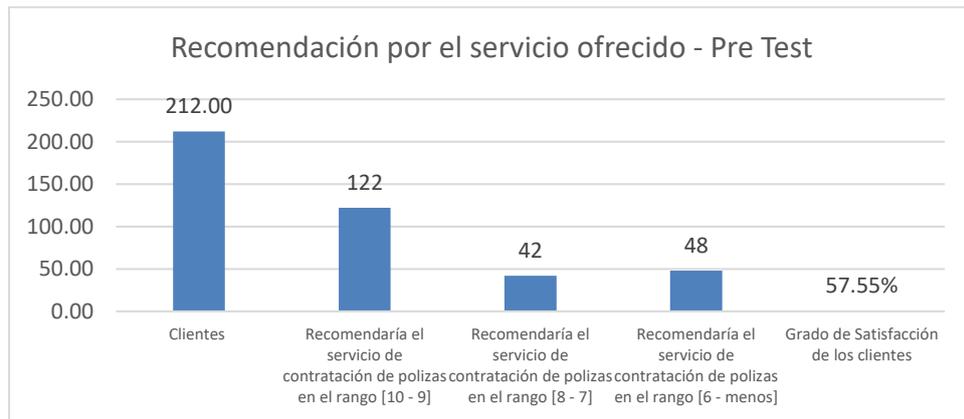


Figura 17: Recomendación por los servicios ofrecidos – Pre Test

La figura 17, muestra que, sin incorporar la estandarización de procesos, la recomendación de los servicios ofrecidos con una calificación de 9 a 10, tiene un grado de 57.55%, es decir que los clientes que son promotores y que realmente recomendarían los servicios ofrecidos de la empresa son 122 clientes, quedando claro que son muy pocos los clientes que respaldarían.

Dimensión: Satisfacción

Indicador: Quejas absueltas – Pre Test

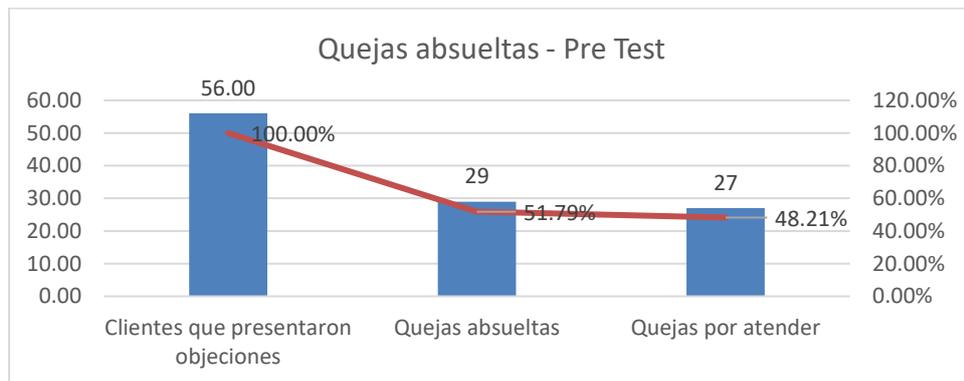


Figura 18: Quejas absueltas – Pre Test

La figura 18, muestra que, sin incorporar la estandarización de procesos, el número de clientes que presentaron objeciones ascienden a 56, mientras que el 51.79% de ese total registrado han sido absueltas y quedaría un 48.21% por ser atendidas, esto como consecuencia

de que el proceso de atenciones tiene falencias, por lo que urge estandarizarlo para mejorar dicho indicador.

3.3 Diseñar el modelo de estandarización de procesos

Para lograr el diseño de la estandarización de procesos, se debe tener en cuenta a la metodología de la Estandarización de procesos como herramienta de gestión de la industria impuesta por (Meléndez, 2017), en donde menciona que la estandarización debe englobar todos los procesos desarrollados en la empresa que tengan influencia sobre la calidad de los productos y servicios. Por lo que, al lograr la estandarización, se busca mejorar la forma de hacer las cosas para obtener calidad uniforme, solo así se mantendrá la preferencia de los clientes. En este sentido, los pasos para estandarizar los procesos estarán basados en establecer o identificar, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de Calidad para asegurar la conformidad con los requisitos especificados.

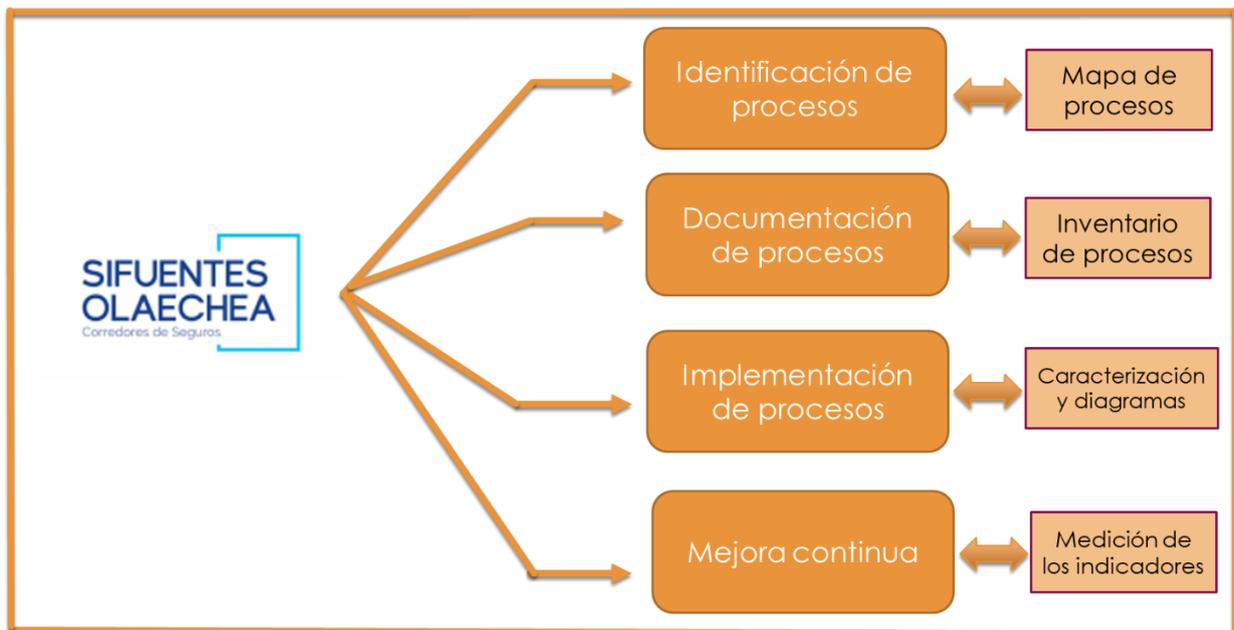


Figura 19: Diseño de la estandarización de procesos de acuerdo a la metodología de (Meléndez, 2017)

Adaptado de la metodología estandarización de procesos como herramienta de gestión de la industria

3.4 Implementación la estandarización de procesos en la empresa

Identificación de procesos

Este primer paso consiste, en la identificación de procesos, para ello como menciona la metodología de estandarización de procesos se tendrá que identificar plenamente solo a los Macro-procesos o de primer nivel, por tanto, los macro-procesos de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros es la siguiente:

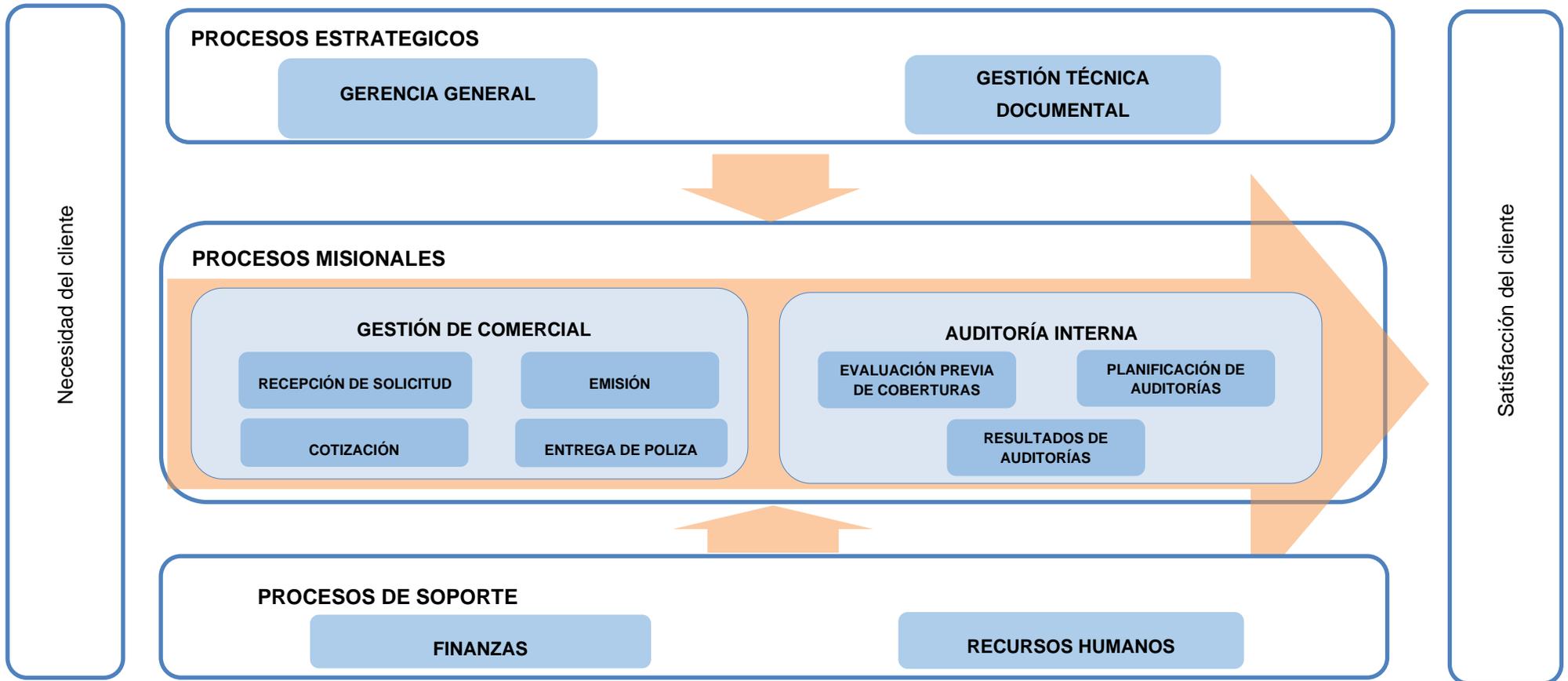


Figura 20: Mapa de procesos propuesto

Documentación de procesos

Luego de establecer el mapa de procesos para la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C, el siguiente paso consiste en realizar, la documentación de procesos, el cual estará a cargo del inventario de procesos, en donde se incluyen a los macro procesos identificados en el mapa de procesos como los sub-procesos o procesos de nivel 1, puesto que se priorizará a aquellos procesos que responden directamente con la gestión comercial, con el propósito de mejorar la calidad del servicio ofrecido

Tabla 6: Inventario de procesos de nivel 0 y nivel 1

PROCESOS	NIVEL 0		NIVEL 1	
	CODIGO	PROCESO	CODIGO	PROCESO
ESTRATEGICOS	E01	Gerencia General	E01.01	Planificación estratégica
			E01.02	Planes de acción
	E02	Gestión técnica documental	E02.01	Verificar pólizas activas
			E02.02	Renovar pólizas Vigentes
			E02.03	Documentos con medidas legales
	MISIONALES	M01	Gestión comercial	M01.01
M01.02				Cotización
M01.03				Emisión
M02		Auditoría Interna	M01.04	Entrega de pólizas
			M02.01	Evaluación previa de coberturas
			M02.02	Planificación de auditorías
SOPORTE	S01	Finanzas	M02.03	Resultados de auditorías
			S01.01	Expedición presupuestaria
	S02	Recursos Humanos	S01.02	Consolidación de estados financieros
			S02.01	Reclutamiento y selección de personal
			S02.02	Orientación e inducción al personal

Fuente: Elaboración propia

Etapa 3: Documentación de procesos

La tercera etapa consiste en documentar todos los Macro-procesos

Tabla 7: Caracterización del proceso de Gerencia general

Código	E01	Clasificación/ Tipo	Estratégico / Nivel 0	
Nombre	Gerencia General			
Objetivo	Analizar, diseñar y ejecutar planes encaminados al cumplimiento de las metas alineadas a la misión y visión de la organización.			
Responsable	Director administrativo			
Alcance	Entidad Organizacional			
Marco de referencia	ISO 9001: 2015 4.1 Entendiendo la organización y su contexto. 4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad. 8.1 Planificación y control operacional. 10.3 Mejora continua.			
Proveedores	Entrada/Insumos	Proceso	Salidas	Usuarios/ Clientes
Clientes, proveedores, competencia, gobierno y sociedad Junta directiva	Estado actual del mercado Requerimientos, necesidades, mejora continua de la organización Plan de capacitación	<p>Planear: Revisión por la dirección el direccionamiento estratégico respecto a la misión, visión, objetivos, indicadores y estrategias.</p> <p>Hacer: Analizar necesidades y comportamiento del mercado y de los procesos, además de velar por el cumplimiento de las metas.</p> <p>Verificar: Cumplimiento de las metas establecidas y proyectadas, evaluar la gestión de cada proceso.</p> <p>Actuar: Definir mejoras a aplicar en cada proceso, y establecer como aumentar el nivel de satisfacción del cliente y los recursos necesarios.</p>	Direccionamiento estratégico Reporte de procesos Solicitud de recursos y necesidades de información	Todos los procesos Planificación estratégica Mejora continua
Indicador	N° de objetivos proyectados / N° de objetivos cumplidos N° de clientes satisfechos / N° total de clientes			
Elaborado por: - Jair Cedano Romero		Revisado por: Gerente General		Fecha: 20/11/2021

Nota: La caracterización corresponde al proceso de gerencia general establecido en noviembre del 2021

Tabla 8: Caracterización del proceso de Gestión técnica documental

Código	E02	Clasificación/ Tipo	Estratégico / Nivel 0	
Nombre	Gestión técnica documental			
Objetivo	Ser el apoyo en todo aspecto legal en la atención de procesos de renovación y reclamos.			
Responsable	Gestor técnico			
Alcance	Dar seguimiento a los diferentes procesos de renovación y reclamos hasta su termino			
Marco de referencia	ISO 9001:2015 4.1 Entendiendo la organización y su contexto. 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad 7.1 Recursos. 8.1 Planificación y control operacional 10.2 No conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.			
Proveedores	Entrada/Insumos	Proceso	Salidas	Usuarios/ Clientes
Clientes internos Clientes externos Auditores Junta directiva	Solicitudes de renovación Cartas de nombramiento. Derechos de petición, quejas y reclamos Documentación y registro de los procesos	Planear: Revisión por el área legal de la aseguradora en función de las diferentes solicitudes de trámites y servicios. Hacer: Analizar cada solicitud, para darle contestación de la acción judicial o prejudicial. Verificar: Cumplimiento de un informe por cada solicitud atendida para un correcto control. Actuar: Definir acciones en base a proyecciones de respuestas	Solicitudes atendidas Proyección de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos Informe consolidado del registro de los procesos	Clientes internos Clientes externos Gerencia general Todos los procesos
Indicador	N° de solicitudes registradas / N° de solicitudes atendidas N° atenciones realizadas / N° de atenciones efectivas			
Elaborado por: - Jair Cedano Romero		Revisado por: Gerente General		Fecha: 20/11/2021

Nota: La caracterización corresponde al proceso Gestión técnica documental establecido en noviembre del 2021

Tabla 9: Caracterización del proceso de Gestión comercial

Código	M01	Clasificación/ Tipo	Estratégico / Nivel 0		
Nombre	Gestión Comercial				
Objetivo	Establecer procedimientos y controles para la administración de actividades respecto a las cotizaciones, emisiones y entregas de pólizas, con el propósito de garantizar la prestación de los diferentes servicios.				
Responsable	Gestor comercial				
Alcance	Inicia con la recepción de las solicitudes y finaliza con los informes consolidados de aceptación o rechazo de las diferentes peticiones				
Marco de referencia	ISO 9001:2015 5.1 Liderazgo y compromiso. 6.2 Objetivos de calidad y planificación. 7.2 Competencia. 8.1 Planificación y control operacional. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.3 Revisión por la dirección. 10.3 Mejora continua.				
Proveedores	Entrada/Insumos	Proceso		Salidas	Usuarios/ Clientes
Clientes Mejora continua Gerencia general	Recepción de solicitudes Cotizaciones Petición por emisión de pólizas Petición por entrega de pólizas	Planear: Programa de coberturas por los servicios ofrecidos (hospitalarias, maternidad, emergencias, etc.) Hacer: Realizar los diferentes procedimientos para que el cliente sea atendido de acuerdo al tipo de cobertura solicitado. Verificar: El cumplimiento de las atenciones solicitadas en función del tipo de cobertura contratado Actuar: Realizar reportes para dar priorización a las coberturas más solicitadas y atendidas.		Informes de aceptación o rechazo de las solicitudes Consolidado de cotizaciones Informes con la respuesta de la emisión de pólizas Informes con la respuesta por la entrega de pólizas	Clientes Mejora continua Gerencia general
Indicador	Cotizaciones (Cotizaciones realizadas/ Total de cotizaciones aceptadas) Coberturas realizadas (Coberturas realizadas/ Coberturas aceptadas)				
Elaborado por: - Jair Cedano Romero		Revisado por: Gerente General		Fecha: 20/11/2021	

Nota: La caracterización corresponde al proceso de gestión comercial establecido en noviembre del 2021

Tabla 10: Caracterización del proceso de Gestión comercial

Código	M01	Clasificación/ Tipo	Estratégico / Nivel 0		
Nombre	Gestión Comercial				
Objetivo	Establecer procedimientos y controles para la administración de actividades respecto a las cotizaciones, emisiones y entregas de pólizas, con el propósito de garantizar la prestación de los diferentes servicios.				
Responsable	Gestor comercial				
Alcance	Inicia con la recepción de las solicitudes y finaliza con los informes consolidados de aceptación o rechazo de las diferentes peticiones				
Marco de referencia	ISO 9001:2015 5.1 Liderazgo y compromiso. 6.2 Objetivos de calidad y planificación. 7.2 Competencia. 8.1 Planificación y control operacional. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.3 Revisión por la dirección. 10.3 Mejora continua.				
Proveedores	Entrada/Insumos	Proceso		Salidas	Usuarios/ Clientes
Clientes Mejora continua Gerencia general	Recepción de solicitudes Cotizaciones Petición por emisión de pólizas Petición por entrega de pólizas	Planear: Programa de coberturas por los servicios ofrecidos (hospitalarias, maternidad, emergencias, etc.) Hacer: Realizar los diferentes procedimientos para que el cliente sea atendido de acuerdo al tipo de cobertura solicitado. Verificar: El cumplimiento de las atenciones solicitadas en función del tipo de cobertura contratado Actuar: Realizar reportes para dar priorización a las coberturas más solicitadas y atendidas.		Informes de aceptación o rechazo de las solicitudes Consolidado de cotizaciones Informes con la respuesta de la emisión de pólizas Informes con la respuesta por la entrega de pólizas	Clientes Mejora continua Gerencia general
Indicador	Cotizaciones (Cotizaciones realizadas/ Total de cotizaciones aceptadas) Coberturas realizadas (Coberturas realizadas/ Coberturas aceptadas)				
Elaborado por: - Jair Cedano Romero		Revisado por: Gerente General		Fecha: 20/11/2021	

Nota: La caracterización corresponde al proceso de gestión comercial establecido en noviembre del 2021

Tabla 11: Caracterización del proceso de Auditoría interna

Código	M03	Clasificación/ Tipo	Estratégico / Nivel 0		
Nombre	Auditoría Interna				
Objetivo	Asegurar mediante el seguimiento, la medición, el análisis y los resultados de las diferentes coberturas (hospitalaria, emergencia, ambulatoria, maternidad)				
Responsable	Auditor interno				
Alcance	Este proceso aplica a todos los cargos de la organización, con el propósito de mejorar la calidad del servicio ofrecido en función de respuestas oportunas por solicitudes de los clientes.				
Marco de referencia	ISO 9001:2015 5.1 Liderazgo y compromiso. 6.2 Objetivos de calidad y planificación. 8.1 Planificación y control operacional. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.3 Revisión por la dirección.				
Proveedores	Entrada/Insumos	Proceso		Salidas	Usuarios/ Clientes
Gestión comercial Gerencia general	Registros de auditoría interna y externa Informes de desarrollo de nuevos segmentos Políticas de objetivos de calidad	<p>Planear: Elaborar auditorías, planes de mejoramiento y evaluación de la planificación del sistema de calidad por los servicios ofrecidos.</p> <p>Hacer: Implementar y mantener el enfoque de seguimiento y medición establecido para los diferentes procesos.</p> <p>Verificar: El cumplimiento de metas en cada proceso, es decir aplicar métodos de control, para darle un enfoque de mejoramiento continuo.</p> <p>Actuar: Acciones correctivas y preventivas, y si no aplicará, se debe reestructurar y tomar nuevas acciones, ajustando lo planeado.</p>		Informe final con respuestas de las auditorías realizadas Medición de los nuevos segmentos en base a indicadores Reporte de posibles modificaciones de las políticas en relación a la mejora continua	Clientes Gerencia general
Indicador	Mejora en la documentación (solicitudes aprobadas y completas/ solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos)				
Elaborado por: - Jair Cedano Romero		Revisado por: Gerente General		Fecha: 20/11/2021	

Nota: La caracterización corresponde al proceso de auditoría interna establecido en noviembre del 2021

Tabla 12: Caracterización del proceso de Finanzas

Código	E01	Clasificación/ Tipo	Estratégico / Nivel 0	
Nombre	Finanzas			
Objetivo	Satisfacer la demanda de los recursos económicos, necesarios para la eficiente operación de la aseguradora, además de asegurar la información requerida en forma confiable y oportuna que permita apoyar las decisiones de inversión y financiación.			
Responsable	Director financiero			
Alcance	Inicia con la programación presupuestal anual, para luego realizar los estados financieros consolidados y finaliza con la emisión de informes con destino del directorio.			
Marco de referencia	ISO 9001: 2015 8.1 Planificación y control operacional. 8.7 Control y salidas no conformes 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección			
Proveedores	Entrada/Insumos	Proceso	Salidas	Usuarios/ Clientes
Clientes internos (todos los procesos de la empresa) Clientes externos (entidades financieras)	Facturas de venta (por la emisión de pólizas) Facturas de compra de equipos para oficina	Planear: Revisión de las diferentes acciones presupuestarias Hacer: Realizar la expedición presupuestaria y realizar la consolidación de estados financieros Verificar: Control de la gestión financiera y de los retornos del capital propio y externo Actuar: Analizar indicadores de eficiencia, de rentabilidad, de liquidez y de valor agregado.	Elaboración de Estados de situación financiera Elaboración de Estados de resultados Elaboración de Estados de cambio en el patrimonio	Gerencia general Bancos y entidades financieras Gestión técnica documental
Indicador	Rentabilidad de las ventas (Ventas por servicios/ Utilidad generada) Endeudamiento total (pasivo/activos) Capital de trabajo (activo – pasivo)			
Elaborado por: - Jair Cedano Romero		Revisado por: Gerente General		Fecha: 20/11/2021

Nota: La caracterización corresponde al proceso de finanzas establecido en noviembre del 2021

Tabla 13: Caracterización del proceso de Recursos humanos

Código	E01	Clasificación/ Tipo	Estratégico / Nivel 0	
Nombre	Recursos Humanos			
Objetivo	Gestionar las competencias del capital humano de la aseguradora en forma oportuna y eficiente, en un ambiente favorable			
Responsable	Coordinador de Recursos Humanos			
Alcance	Este proceso aplica a todos los cargos de la organización, e incluye las actividades desde la selección hasta la evaluación del personal			
Marco de referencia	ISO 9001: 2015 4.1 Comprensión de la organización y contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada			
Proveedores	Entrada/Insumos	Proceso	Salidas	Usuarios/ Clientes
Todos los procesos Mejora continua Gerencia general	Solicitudes de capacitación Presupuestos para capacitaciones Políticas institucionales Necesidades de personal	<p>Planear: Elaborar informes sobre las solicitudes de cada área en función de los requerimientos de personal.</p> <p>Hacer: Realizar el perfil del puesto requerido y coordinar las entrevistas con los candidatos.</p> <p>Verificar: Evaluar a los candidatos y seleccionarlos para luego pasar por el proceso de inducción.</p> <p>Actuar: Realizar la capacitación y la inducción requerida de acuerdo al perfil de puesto solicitado.</p>	Plan de capacitación Informe con los costos necesarios para la capacitación. Colaboradores capacitados de acuerdo a las políticas establecidas Reporte con las propuestas del personal	Clientes Mejora continua Gerencia general
Indicador	Cotizaciones (horas de capacitación en el periodo/ total de horas contratadas) Coberturas realizadas (horas de ausentismo en el periodo /total de hora contratadas)			
Elaborado por: - Jair Cedano Romero		Revisado por: Gerente General		Fecha: 20/11/2021

Nota: La caracterización corresponde al proceso de recursos humanos establecido en noviembre del 2021

Diagramas de procesos

Macro-proceso de Gerencia General

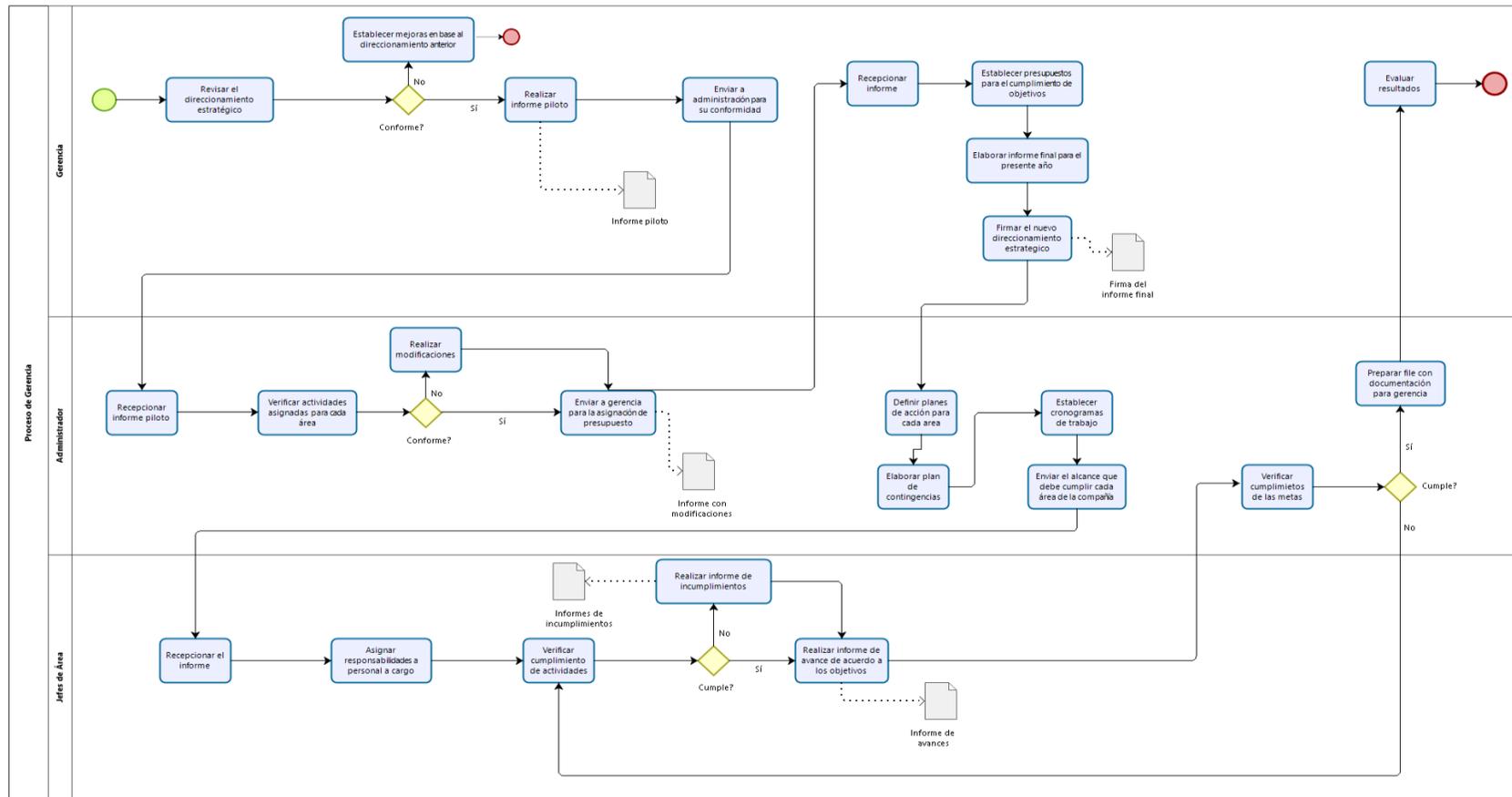


Figura 21: Diagrama del Macro-proceso de Gerencia general, tiene 3 actores que son: Gerente, Administrador y Jefes de área.

Descripción del procedimiento del Macro-proceso de Gerencia general

Tabla 14: Procedimiento del proceso de Gerencia General

Ítem	Actividad	Actor
1	Revisar el direccionamiento estratégico	Gerente
2	Establecer mejoras en base al direccionamiento anterior	Gerente
3	Realizar informe piloto	Gerente
4	Enviar a administración para su conformidad	Gerente
5	Recepcionar informe piloto	Administrador
6	Verificar actividades asignadas para cada área	Administrador
7	Realizar modificaciones	Administrador
8	Enviar a gerencia para la asignación de presupuesto	Administrador
9	Recepcionar informe	Administrador
10	Establecer presupuestos para el cumplimiento de objetivos	Gerente
11	Elaborar informe final para el presente año	Gerente
12	Firmar el nuevo direccionamiento estratégico	Gerente
13	Definir planes de acción para cada área	Administrador
14	Elaborar plan de contingencias	Administrador
15	Establecer cronogramas de trabajo	Administrador
16	Enviar el alcance que debe cumplir cada área de la compañía	Administrador
17	Recepcionar el informe	Jefes de área
18	Asignar responsabilidades a personal a cargo	Jefes de área
19	Verificar cumplimiento de actividades	Jefes de área
20	Realizar informe de incumplimientos	Jefes de área
21	Realizar informe de avance de acuerdo a los objetivos	Jefes de área
22	Verificar cumplimientos de las metas	Administrador
23	Preparar file con documentación para gerencia	Administrador
24	Evaluar resultados	Gerente

Nota: El procedimiento del proceso de gerencia general comprende 24 actividades de los cuales participan 3 actores.

Macro-proceso de Gestión técnica documental

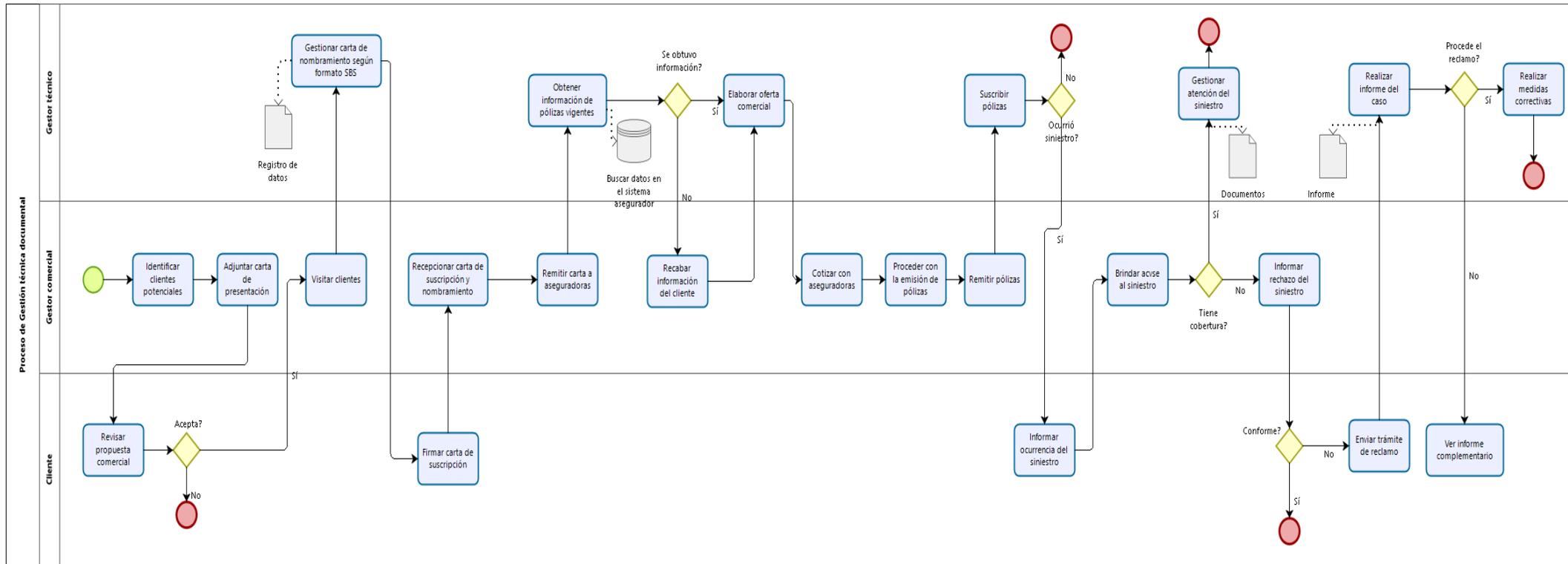


Figura 22: Diagrama del Macro-proceso de Gestión técnica documental

Nota: El diagrama establecido para el Macro-proceso de gestión técnica documental tiene 3 actores que son: Cliente, Gestor técnico y Gestor comercial

Descripción del procedimiento del Macro-proceso de Gestión técnica documental

Tabla 15: Procedimiento del proceso de Gestión técnica documental

Ítem	Actividad	Actor
1	Identificar clientes potenciales	Gestor comercial
2	Adjuntar carta de presentación	Gestor comercial
3	Revisar propuesta comercial	Cliente
4	Visitar clientes	Gestor comercial
5	Gestionar carta de nombramiento según formato SBS	Gestor técnico
6	Firmar carta de suscripción	Cliente
7	Recepcionar carta de suscripción y nombramiento	Gestor comercial
8	Remitir carta a aseguradoras	Gestor comercial
9	Obtener información de pólizas vigentes	Gestor técnico
10	Recabar información del cliente	Gestor comercial
11	Elaborar oferta comercial	Gestor técnico
12	Cotizar con aseguradoras	Gestor comercial
13	Proceder con la emisión de pólizas	Gestor comercial
14	Remitir pólizas	Gestor comercial
15	Suscribir pólizas	Gestor técnico
16	Informar ocurrencia del siniestro	Cliente
17	Brindar acuse al siniestro	Gestor comercial
18	Gestionar atención del siniestro	Gestor técnico
19	Informar rechazo del siniestro	Gestor comercial
20	Enviar trámite de reclamo	Cliente
21	Realizar informe del caso	Gestor comercial
22	Ver informe complementario	Cliente
23	Realizar medidas correctivas	Gestor técnico

Nota: El procedimiento del proceso de gestión técnica documental comprende 23 actividades de los cuales participan 3 actores.

Macro-proceso de Gestión Comercial

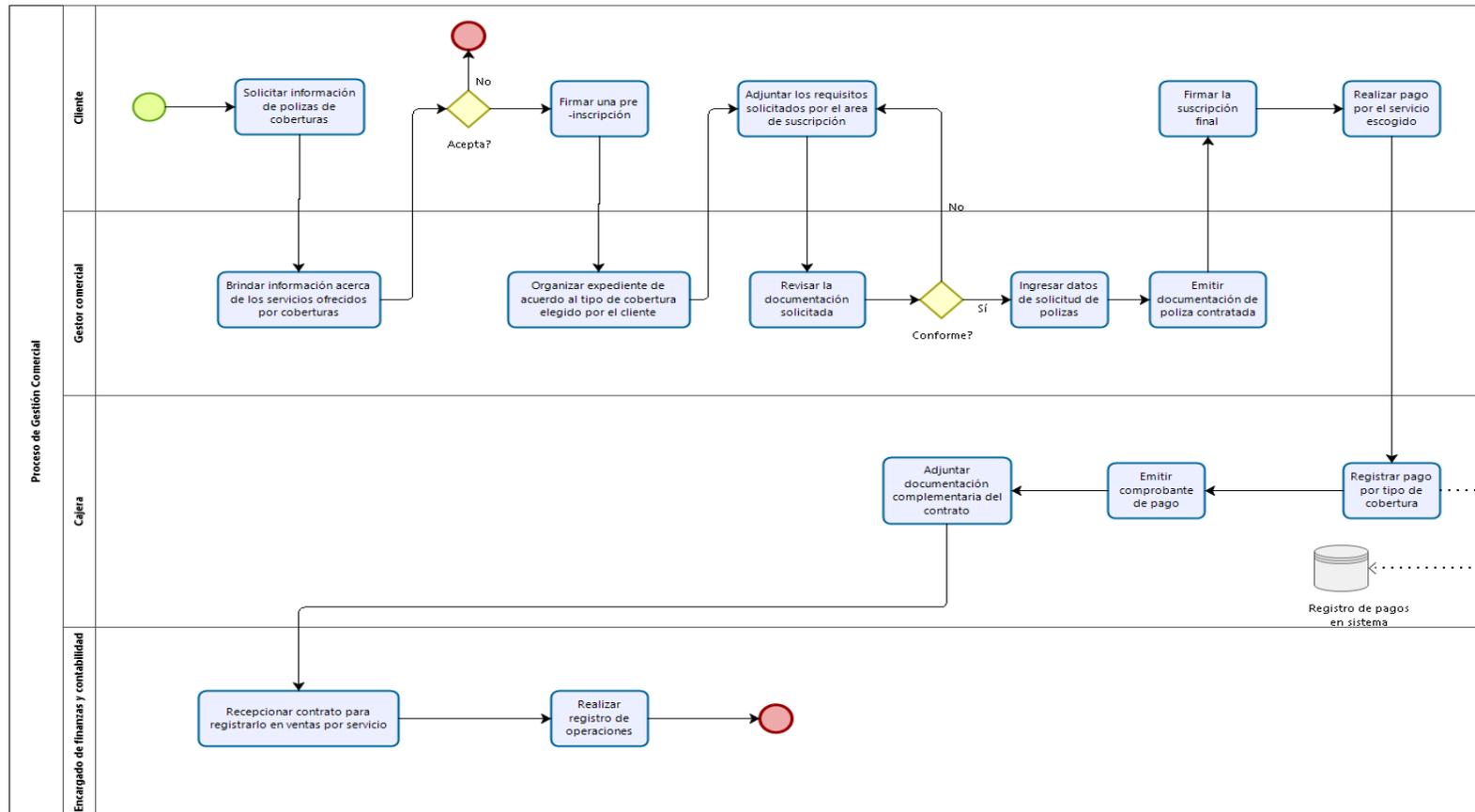


Figura 23: Diagrama del Macro-proceso de Gestión comercial

Nota: El diagrama establecido para el Macro-proceso de gestión comercial tiene 4 actores que son: Cliente, Gestor comercial, Cajera y Encargado de finanzas

Descripción del procedimiento del Macro-proceso de Gestión comercial

Tabla 16: Procedimiento del proceso de Gestión comercial

Ítem	Actividad	Actor
1	Solicitar información de pólizas de coberturas	Cliente
2	Brindar información acerca de los servicios ofrecidos por coberturas	Gestor comercial
3	Firmar una pre-inscripción	Cliente
4	Organizar expediente de acuerdo al tipo de cobertura elegido por el cliente	Gestor comercial
5	Adjuntar los requisitos solicitados por el área de suscripción	Cliente
6	Revisar la documentación solicitada	Gestor comercial
7	Ingresar datos de solicitud de pólizas	Gestor comercial
8	Emitir documentación de póliza contratada	Gestor comercial
9	Firmar la suscripción final	Cliente
10	Realizar pago por el servicio escogido	Cliente
11	Registrar pago por tipo de cobertura	Cajera
12	Emitir comprobante de pago	Cajera
13	Adjuntar documentación complementaria del contrato	Cajera
14	Recepcionar contrato para registrarlo en ventas por servicio	Encargado de finanzas y contabilidad
15	Realizar registro de operaciones	Encargado de finanzas y contabilidad

Nota: El procedimiento del proceso de gestión comercial comprende 15 actividades de los cuales participan 4 actores.

Macro-proceso de Auditoría Interna

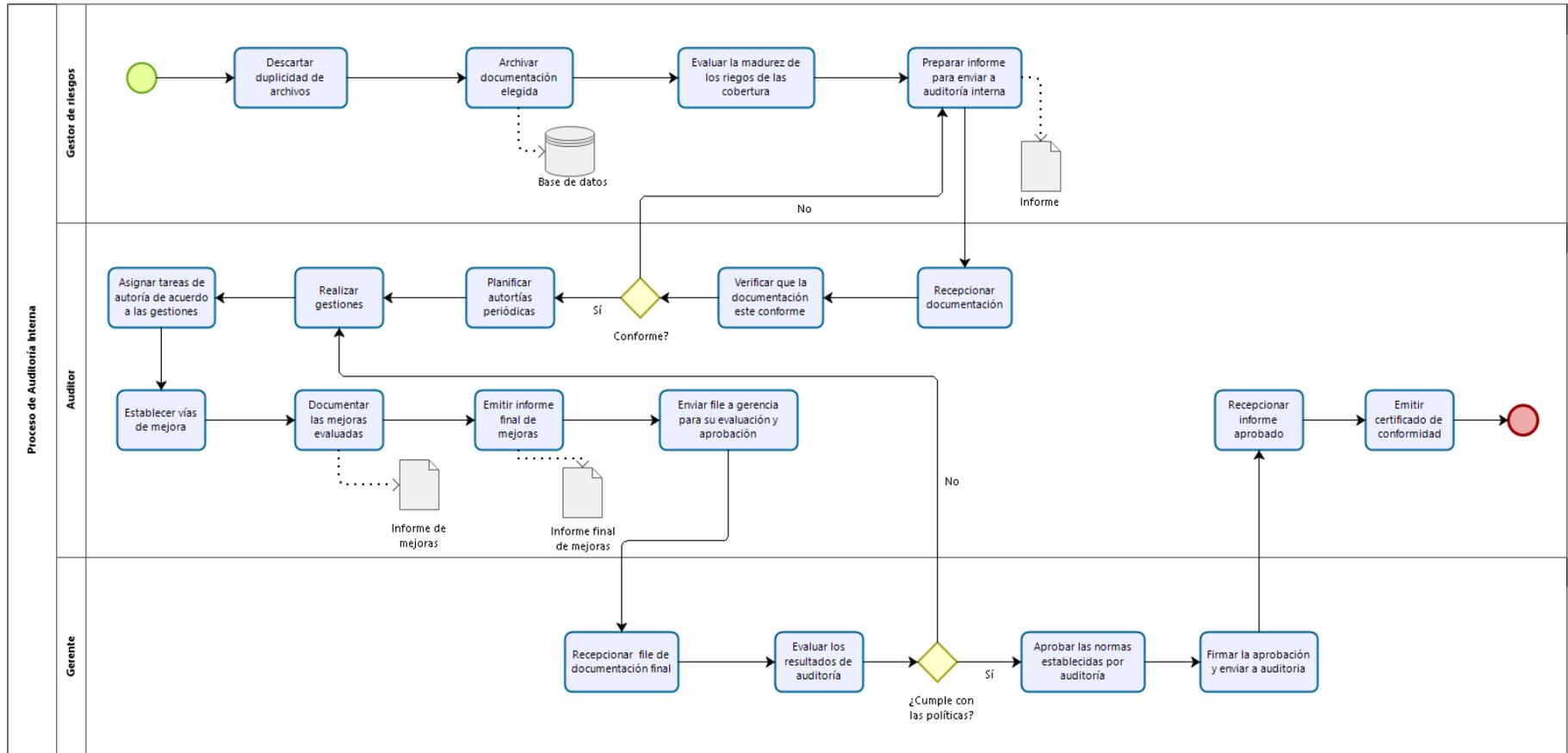


Figura 24: Diagrama del Macro-proceso de Auditoría interna

Nota: El diagrama establecido para el Macro-proceso de auditoría interna tiene 3 actores que son: Gestor de riesgos, Auditor y Gerente

Descripción del procedimiento del Macro-proceso de Auditoría interna

Tabla 17: Procedimiento del proceso de Auditoría interna

Ítem	Actividad	Actor
1	Descartar duplicidad de archivos	Gestor de riesgos
2	Archivar documentación elegida	Gestor de riesgos
3	Evaluar la madurez de los riegos de las coberturas	Gestor de riesgos
4	Preparar informe para enviar a auditoría interna	Gestor de riesgos
5	Recepcionar documentación	Auditor
6	Verificar que la documentación este conforme	Auditor
7	Planificar autorías periódicas	Auditor
8	Realizar gestiones	Auditor
9	Asignar tareas de autoría de acuerdo a las gestiones	Auditor
10	Establecer vías de mejora	Auditor
11	Documentar las mejoras evaluadas	Auditor
12	Emitir informe final de mejoras	Auditor
13	Enviar file a gerencia para su evaluación y aprobación	Auditor
14	Recepcionar file de documentación final	Gerente
15	Evaluar los resultados de auditoría	Gerente
16	Aprobar las normas establecidas por auditoría	Gerente
17	Firmar la aprobación y enviar a auditoria	Gerente
18	Recepcionar informe aprobado	Auditor
19	Emitir certificado de conformidad	Auditor

Nota: El procedimiento del proceso de auditoría interna comprende 19 actividades de los cuales participan 3 actores.

Macro-proceso de Finanzas

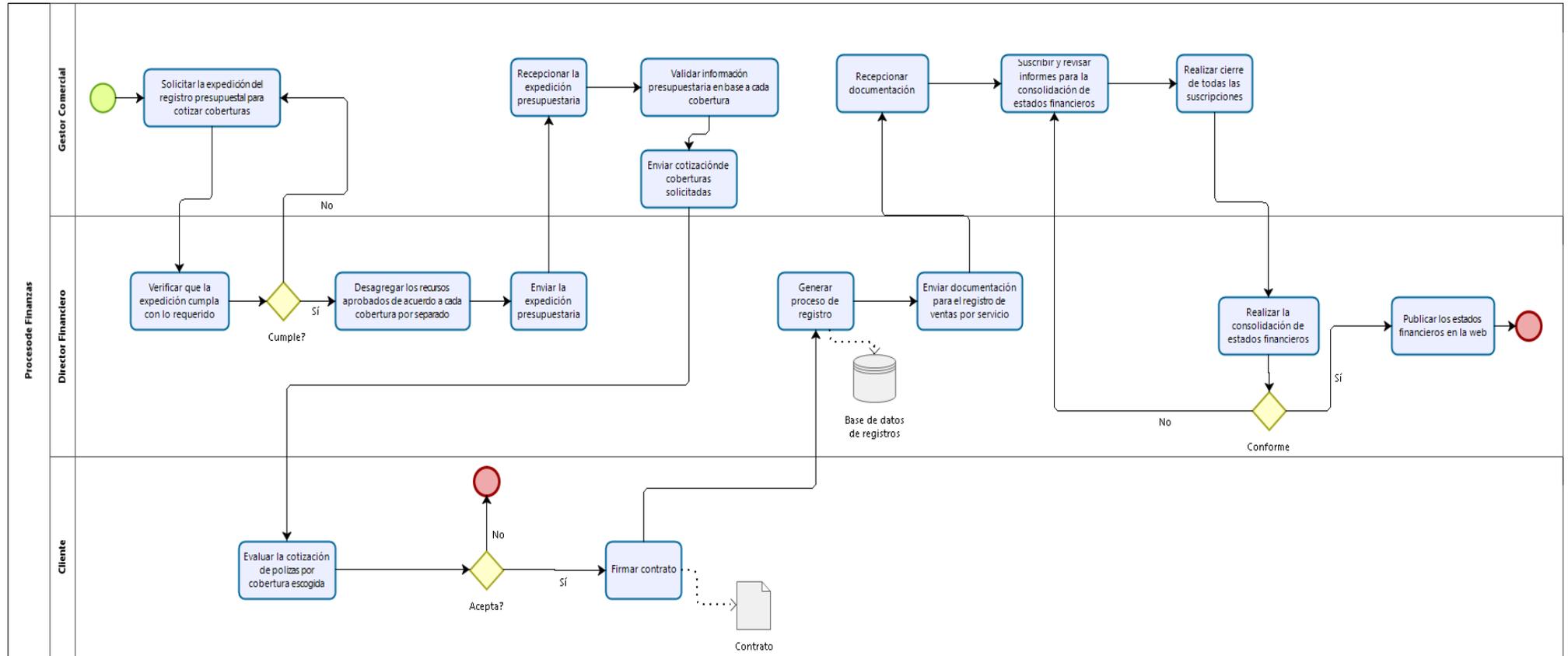


Figura 25: Diagrama del Macro-proceso de Finanzas

Nota: El diagrama establecido para el Macro-proceso de finanzas tiene 3 actores que son: Gestor comercial, Director financiero y Cliente

Descripción del procedimiento del Macro-proceso de Finanzas

Tabla 18: Procedimiento del proceso de Finanzas

Ítem	Actividad	Actor
1	Solicitar la expedición del registro presupuestal para cotizar coberturas	Gestor comercial
2	Verificar que la expedición cumpla con lo requerido	Director financiero
3	Desagregar los recursos aprobados de acuerdo a cada cobertura por separado	Director financiero
4	Enviar la expedición presupuestaria	Director financiero
5	Recepcionar la expedición presupuestaria	Gestor comercial
6	Validar información presupuestaria en base a cada cobertura	Gestor comercial
7	Enviar cotización de coberturas solicitadas	Gestor comercial
8	Evaluar la cotización de pólizas por cobertura escogida	Cliente
9	Firmar contrato	Cliente
10	Generar proceso de registro	Director financiero
11	Enviar documentación para el registro de ventas por servicio	Director financiero
12	Recepcionar documentación	Gestor comercial
13	Suscribir y revisar informes para la consolidación de estados financieros	Gestor comercial
14	Realizar cierre de todas las suscripciones	Gestor comercial
15	Realizar la consolidación de estados financieros	Director financiero
16	Publicar los estados financieros en la web	Director financiero

Nota: El procedimiento del proceso de finanzas comprende 16 actividades de los cuales participan 3 actores.

Macro-proceso de Recursos Humanos

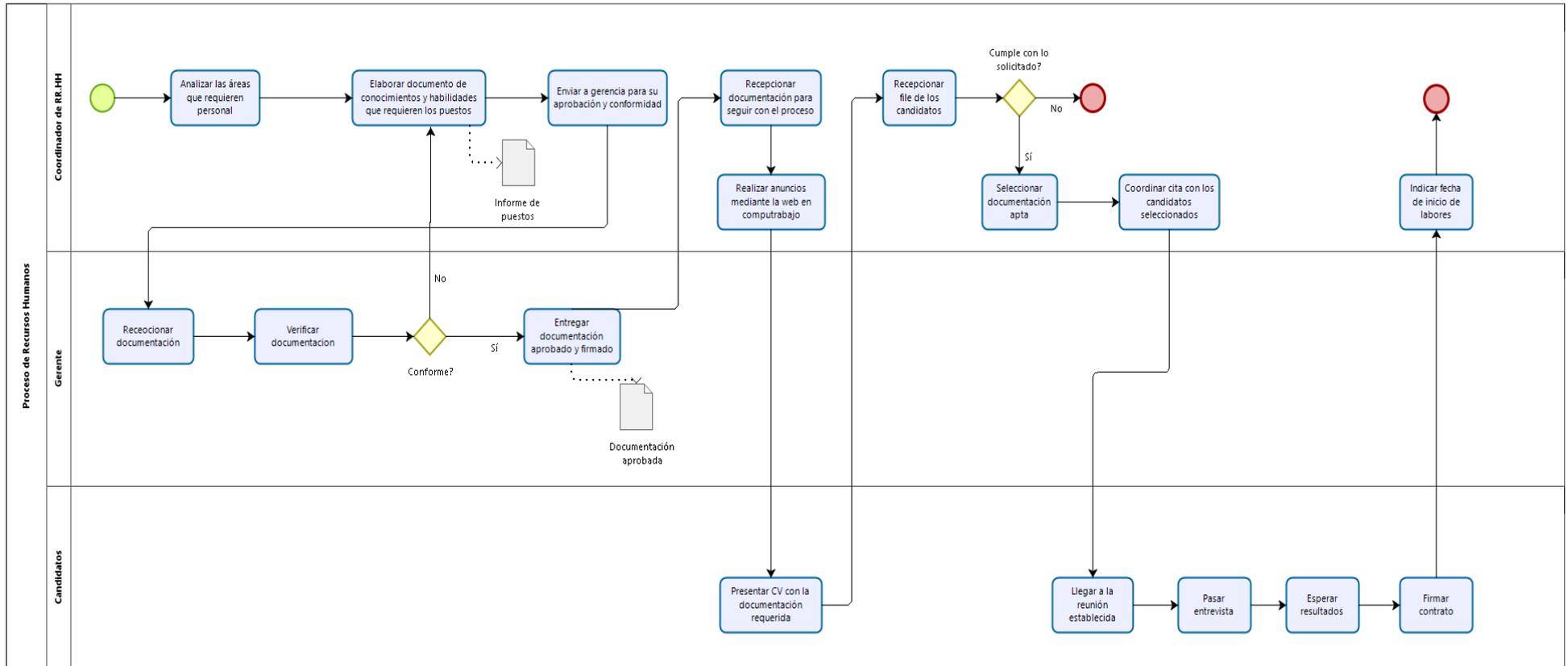


Figura 26: Diagrama del Macro-proceso de Recursos humanos

Nota: El diagrama establecido para el Macro-proceso de recursos humanos general tiene 3 actores que son: Coordinador de RR.HH, Gerente y Candidatos

Descripción del procedimiento del Macro-proceso de Recursos Humanos

Tabla 19: Procedimiento del proceso de Recursos humanos

Ítem	Actividad	Actor
1	Analizar las áreas que requieren personal	Coordinador de RR.HH
2	Elaborar documento de conocimientos y habilidades que requieren los puestos	Coordinador de RR.HH
3	Enviar a gerencia para su aprobación y conformidad	Coordinador de RR.HH
4	Recepcionar documentación	Gerente
5	Verificar documentación	Gerente
6	Entregar documentación aprobado y firmado	Gerente
7	Recepcionar documentación para seguir con el proceso	Coordinador de RR.HH
8	Realizar anuncios mediante la web en compu-trabajo	Coordinador de RR.HH
9	Presentar CV con la documentación requerida	Candidatos
10	Recepcionar file de los candidatos	Coordinador de RR.HH
11	Seleccionar documentación apta	Coordinador de RR.HH
12	Coordinar cita con los candidatos seleccionados	Coordinador de RR.HH
13	Llegar a la reunión establecida	Candidatos
14	Pasar entrevista	Candidatos
15	Esperar resultados	Candidatos
16	Firmar contrato	Candidatos
17	Indicar fecha de inicio de labores	Coordinador de RR.HH

Nota: El procedimiento del proceso de recursos humanos comprende 17 actividades de los cuales participan 3 actores.

3.5 Resultados a nivel Post Test de las variables de estudio

Resultados de la variable Independiente

Dimensión: Eficiencia de los procesos

Indicador: Procesos identificados – Post Test

Tabla 20: Procesos identificados – Post Test

Indicador	Tipo de proceso	Nombre de los procesos a plasmar	Procesos identificados por la empresa
Procesos identificados	Estratégico	Gerencia general	Sí
	Estratégico	Gestión técnica documental	Sí
	Misional	Gestión comercial	Sí
	Misional	Auditoría interna	Sí
	Soporte	Finanzas	Sí
	Soporte	Recursos Humanos	Sí

Nota: La tabla 19 muestra que la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros, después de implementar la gestión por procesos cuenta con 6 macro-procesos, en donde se incorporó al proceso de Gestión técnica documental y a la Auditoría interna, con el propósito de mejorar la calidad de servicio.

Indicador: Procesos estandarizados – Pre Test

Tabla 21: Procesos estandarizados – Post Test

Indicador	Tipo de proceso	Nombre del proceso identificado	Proceso cuenta con ficha de caracterización o diagramas	Proceso estandarizado
Procesos identificados	Estratégico	Gerencia general	Sí	Sí
	Estratégico	Gestión técnica documental	Sí	Sí
	Misional	Gestión comercial	Sí	Sí
	Misional	Auditoría interna	Sí	Sí
	Soporte	Finanzas	Sí	Sí
	Soporte	Recursos Humanos	Sí	Sí

Nota: La tabla 20, muestra que, del total de los 6 Macro-procesos identificados, todos han sido estandarizados, a través de su caracterización y su diagramación oportuna, lo que conlleva a concluir que el 100% de todos los procesos están documentados.

Dimensión: Eficacia de los procesos

Indicador: Cumplimiento de solicitudes ingresadas – Post Test

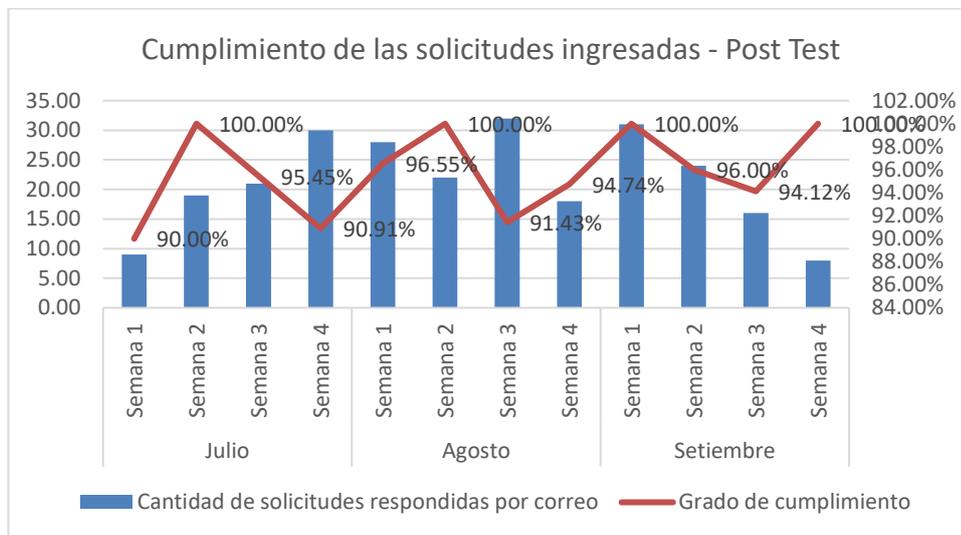


Figura 27: Cumplimiento de las solicitudes ingresadas – Post Test

La figura 27 muestra que, luego de estandarizar los procesos, el grado de cumplimiento de las solicitudes ingresadas, aumentaron en beneficio de la empresa y de los propios clientes, puesto que pasaron de tener un alcance de 69.81%, a un 95.56% evidenciando una mejora sustancial.

Resultados de la variable Calidad de Servicio

Dimensión: Atención

Indicador: Cumplimiento de las atenciones realizadas – Post Test

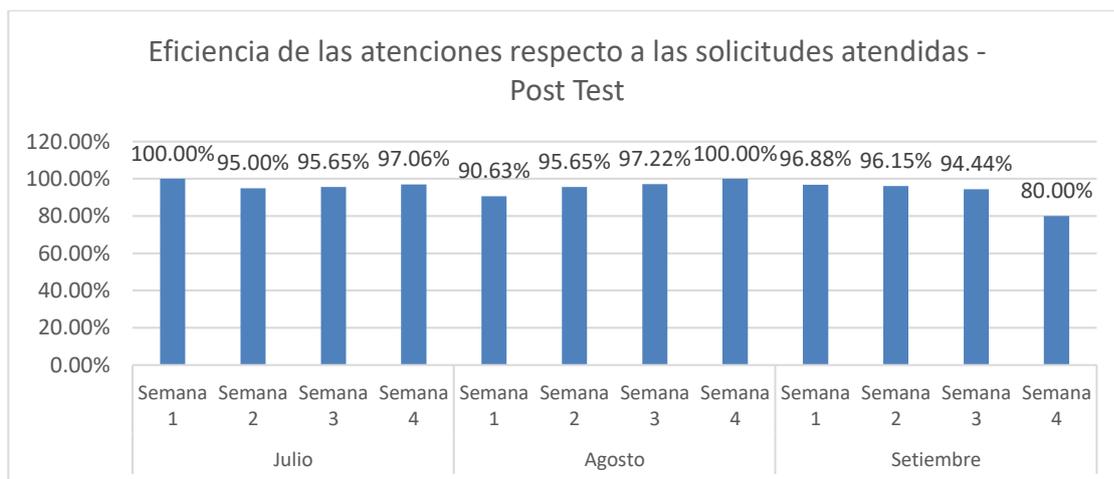


Figura 28: Cumplimiento de las atenciones realizadas – Post Test

La figura 28, muestra que luego de estandarizar los Macro-procesos, las eficiencias en las atenciones respecto a las solicitudes atendidas aumentaron de 79.10% a 95.41% para el post test, evidenciando una mejora, gracias a la incorporación del proceso de auditoría interna, es decir, que al evaluar las coberturas por pólizas contratadas el proceso se vuelve más eficiente.

Dimensión: Expectativas

Indicador: Satisfacción por la entrega de pólizas – Post Test

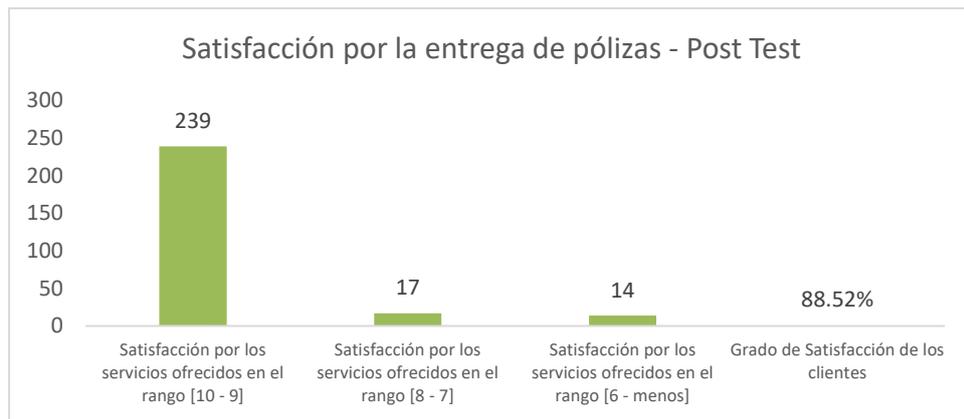


Figura 29: Satisfacción por la entrega de pólizas – Post Test

La figura 29, muestra que luego de estandarizar los procesos, la satisfacción por la entrega de pólizas con una calificación de 9 a 10, paso de 55.19% a una satisfacción mayor con un 88.52% es decir que los clientes que son promotores y que realmente se sienten satisfechos son ahora 239 clientes, resaltando que los procedimientos establecidos mejoran la gestión del negocio.

Indicador: Percepción del cliente – Post Test

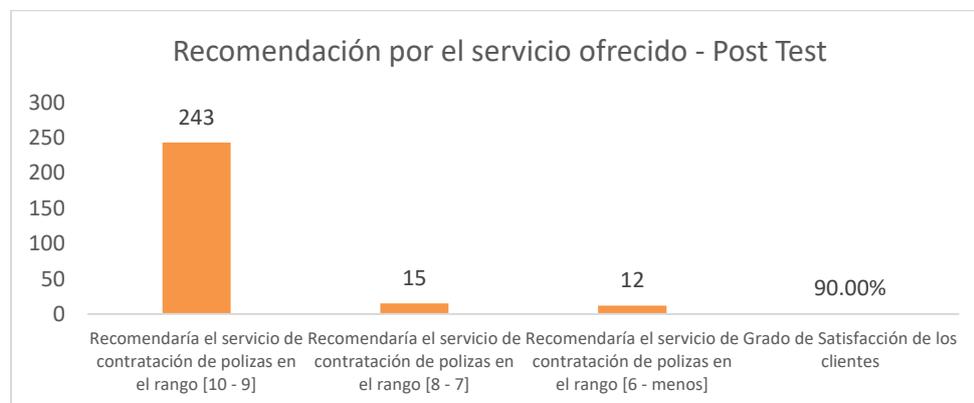


Figura 30: Recomendación por los servicios ofrecidos – Post Test

La figura 30, muestra que, con la implementación de la estandarización de procesos, las recomendaciones de los servicios ofrecidos aumentaron en beneficio de la empresa, puesto que de tener un grado de 57.55% paso a un 90% es decir los clientes se sienten satisfechos, por tal motivo es que logran aumentar el grado de recomendación por los servicios ofrecidos, por lo que se concluye que al tener identificado plenamente las actividades a realizar la gestión mejora.

Dimensión: Satisfacción

Indicador: Quejas absueltas – Post Test

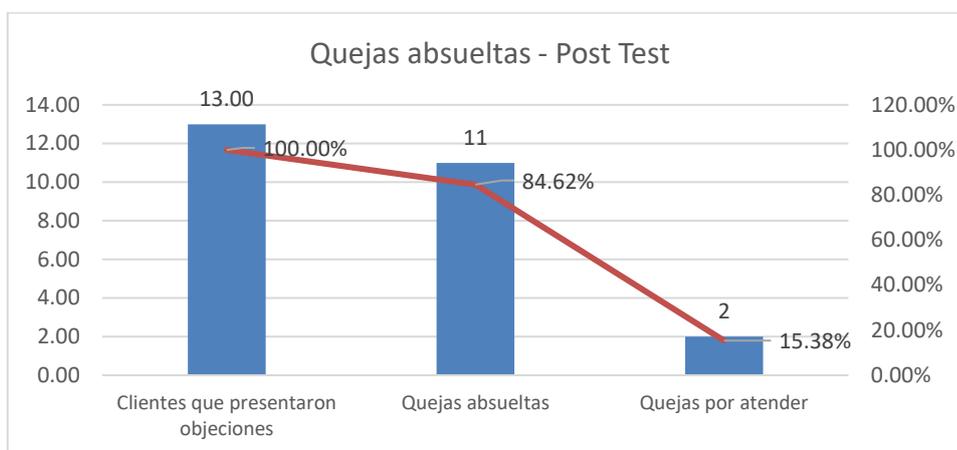


Figura 31: Quejas absueltas – Post Test

La figura 31, muestra que, luego de implementar la estandarización de procesos, el número de clientes que presentaron objeciones se redujeron, ya que inicialmente se registró 48.21% de quejas por atender, sin embargo, para el post test, este porcentaje bajo a un 15.38%, lo que indicaría que la documentación de todos los procesos está alineada en función de mejorar la calidad del servicio, tal como se pretende demostrar.

3.6 Evaluar económicamente la propuesta de implementar la estandarización de procesos

Para evaluar económicamente la propuesta, se debe establecer el presupuesto de la investigación y el presupuesto de la implementación de la estandarización de procesos.

Tabla 22: Presupuesto de la investigación

ITEM	DESCRIPCION	UND	DURACION (meses)	CANT	COSTO MENSUALS/.	COSTO TOTAL S/	TASA DE DEPRECIACION	DEPRECIACION ACUMULADA
1	RECURSOS					S/ 20,800		
	Investigador	1	4		S/ 1,200.00	S/ 4,800.00		
	Asesor	1	4		S/ 4,000.00	S/ 16,000.00		
2	BIENES Y SERVICIOS					S/ 3,663.00		
	Útiles de oficina					S/ 84.00		
	Papelería	cien	2	2	S/ 12.50	S/ 25.00		
	Engrapador	und	2	1	S/ 20.00	S/ 20.00		
	Grapas	caja	2	1	S/ 7.00	S/ 7.00		
	Perforador	und	2	1	S/ 15.00	S/ 15.00		
	Lapiceros	und	2	4	S/ 0.50	S/ 2.00		
	Papelera	und	2	1	S/ 15.00	S/ 15.00		
3	Equipos de oficina					S/ 3,309.00		-
	Scanner	und	2	1	S/ 100.00	S/ 100.00	25%	25.00
	Impresora	und	4	1	S/ 500.00	S/ 200.00	25%	50.00
	Fotocopias	und	4	100	S/ 0.09	S/ 9.00		-
	Laptop	und	4	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	25%	750.00
4	Servicios					S/ 270.00		-
	Telefonía móvil	und	4	1	S/ 109.00	S/ 80.00		-
	Servicio de internet	und	4	1	S/ 139.00	S/ 90.00		-
	Servicio de movilidad	und	4	1	S/ 100.00	S/ 100.00		-
	TOTAL PRESUPUESTO					S/ 24,463.00		S/ 825.00

Nota: El presupuesto de la investigación contempla el monto total en el que se incurre para realizar todo el aspecto metodológico.

Tabla 23: Presupuesto de la implementación de la estandarización de procesos

Ítem	Descripción	Costo
1	Inventario de procesos	S/ 2,000.00
2	Caracterización de procesos	S/ 2,500.00
3	Diagramación de procesos	S/ 2,500.00
4	Evaluación de indicadores	S/ 2,500.00
Total		S/ 9,500.00

Nota: El presupuesto de la implementación abarca 4 principales actividades relacionados a la estandarización de procesos.

Tabla 24: Estado de Resultados para la evaluación económica

Estado de resultados de Sifuentes Olaechea												
Partida	Mar-21		Abr-21		May-21		Jun-21		Jul-21		Ago-21	
Ventas netas	S/	99,892	S/	112,203	S/	115,100	S/	149,937	S/	150,001	S/	162,877
Costo de ventas	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-
Resultado bruto	S/	99,892	S/	112,203	S/	115,100	S/	149,937	S/	150,001	S/	162,877
Gasto de ventas	-S/	58,045	-S/	64,760	-S/	57,202	-S/	73,069	-S/	79,060	-S/	82,188
Gastos de administración	-S/	14,961	-S/	13,641	-S/	13,655	-S/	14,298	-S/	15,396	-S/	15,607
Resultado operativo	S/	26,887	S/	33,802	S/	44,244	S/	62,570	S/	55,545	S/	65,082
Gastos financieros	S/	-	S/	-	-S/	9,177	-S/	7,120	S/	-	-S/	5,654
Ingresos financieros gravados	S/	-	S/	-	S/	1,098	S/	-	S/	-	S/	-
Otros ingresos	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-
Resultado antes de participaciones e impuestos	S/	26,887	S/	33,802	S/	36,165	S/	55,450	S/	55,545	S/	59,428
Participación de los trabajadores	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-
Impuesto a la renta	-S/	16,204	-S/	17,102	-S/	17,432	-S/	25,881	-S/	23,195	-S/	21,100
Resultado del ejercicio	S/	10,682	S/	16,700	S/	18,733	S/	29,569	S/	32,350	S/	38,328

Nota: El estado de resultados mostrado comprende 6 periodos del 2021, los cuales abarcan los resultados pre y post de la presente investigación, con el propósito de evaluar la viabilidad económica en los mismos periodos donde se realizó la medición de los resultados.

Tabla 25: Flujo de caja operativo

Flujo de Caja Operativo	Mar-21		Abr-21		May-21		Jun-21		Jul-21		Ago-21	
Resultado del ejercicio	S/	10,682	S/	16,700	S/	18,733	S/	29,569	S/	32,350	S/	38,328
(+) Depreciación	S/	825										
Flujo de Caja Operativo Total	S/	11,507	S/	17,525	S/	19,558	S/	30,394	S/	33,175	S/	39,153

Nota: Este reporte económico se realiza con el propósito de sumar la depreciación acumulada del presupuesto de la investigación, puesto que no hubo salida de dinero, por lo tanto, se le debe adicionar para cumplir con la teoría económica-financiera

Tabla 26: Flujo de caja libre

Flujo de Caja Libre	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21
Flujo de Caja Operativo Total		S/ 17,525	S/ 19,558	S/ 30,394	S/ 33,175	S/ 39,153
(-)Inversiones						
Inversión de la Investigación	-S/ 24,463					
Inversión de la estandarización de procesos	-S/ 9,500					
Flujo de Caja Libre Total	-S/ 33,963	S/ 17,525	S/ 19,558	S/ 30,394	S/ 33,175	S/ 39,153

Nota: Este reporte económico muestra el resultado total, que le queda al inversionista o dueños del negocio, luego de descontar todos los costos y de incorporar en el primer periodo a la inversión que se debe realizar a fin de poder evaluar los indicadores económicos para sustentar la viabilidad.

Tabla 27: Evaluación de indicadores económicos

Indicadores Económicos	
Van	S/. 49,842.71
Tir	62%
IR	1.47
Cok	17%

Nota: La evaluación de indicadores manifiesta que al evaluar la viabilidad económica de la presente investigación es positiva, puesto que el VAN tiene beneficios monetarios por S/. 49,842.71, asimismo, el retorno de la inversión en el horizonte evaluado asciende a 62% (TIR) y al ser mayor a la tasa de descuento (COK) con un 17% se acepta la viabilidad económica por concepto de la teoría económica-financiera y finalmente el Índice de Rentabilidad (IR) dice que la empresa Sifuentes Olaechea tiene un retorno por encima de la unidad con un 1.47, superando los beneficios a los costos en 0.47.



Figura 32: Evaluación de la viabilidad económica

Nota: Como ya se mencionó en la tabla anterior, existe una viabilidad económica positiva, de haber implementado la estandarización de procesos en la Aseguradora Sifuentes Olaechea para el 2022.

Evaluación Social

Como parte de esta evaluación se pretende que al capacitar al personal operativo (que es el personal de ventas de las pólizas por seguros), en este sentido, los costos disminuirán para el beneficio de la utilidad neta por cada periodo de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C, por lo tanto, al capacitar al personal se estará contribuyendo a mejorar su desarrollo personal y profesional y por lo tanto la empresa será vista como una organización socialmente responsable al tener a sus clientes internos capacitados. Al lograr este impacto se espera al menos contar con un 5% en la reducción del gasto de ventas en el estado de resultados.

Tabla 28: Estados de resultados para la evaluación social

Estado de resultados						
Partida	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21
Ventas netas	S/ 99,892	S/ 112,203	S/ 115,100	S/ 149,937	S/ 150,001	S/ 162,877
Costo de ventas	S/ -					
Resultado bruto	S/ 99,892	S/ 112,203	S/ 115,100	S/ 149,937	S/ 150,001	S/ 162,877
Gasto de ventas	-S/ 58,045	-S/ 64,760	-S/ 57,202	-S/ 73,069	-S/ 79,060	-S/ 82,188
Gastos de administración	-S/ 14,961	-S/ 13,641	-S/ 13,655	-S/ 14,298	-S/ 15,396	-S/ 15,607
Resultado operativo	S/ 26,887	S/ 33,802	S/ 44,244	S/ 62,570	S/ 55,545	S/ 65,082
Gastos financieros	S/ -	S/ -	-S/ 9,177	-S/ 7,120	S/ -	-S/ 5,654
Ingresos financieros gravados	S/ -	S/ -	S/ 1,098	S/ -	S/ -	S/ -
Otros ingresos	S/ -					
Resultado antes de participaciones e impuestos	S/ 26,887	S/ 33,802	S/ 36,165	S/ 55,450	S/ 55,545	S/ 59,428
Participación de los trabajadores	S/ -					
Impuesto a la renta	-S/ 16,204	-S/ 17,102	-S/ 17,432	-S/ 25,881	-S/ 23,195	-S/ 21,100
Resultado del ejercicio	S/ 10,682	S/ 16,700	S/ 18,733	S/ 29,569	S/ 32,350	S/ 38,328

Nota: Como se puede apreciar en el estado de resultados, al considerar los gastos de ventas como su función normal, se obtiene una utilidad entre S/. 10,682 hasta S/. 38,328

Tabla 29: Estado de resultados reduciendo 5% al gasto de ventas

Estado de resultados						
Partida	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21
Ventas netas	S/ 99,892	S/ 112,203	S/ 115,100	S/ 149,937	S/ 150,001	S/ 162,877
Costo de ventas	S/ -					
Resultado bruto	S/ 99,892	S/ 112,203	S/ 115,100	S/ 149,937	S/ 150,001	S/ 162,877
Gasto de ventas	-S/ 55,143	-S/ 61,522	-S/ 54,342	-S/ 69,416	-S/ 75,107	-S/ 78,079
Gastos de administración	-S/ 14,961	-S/ 13,641	-S/ 13,655	-S/ 14,298	-S/ 15,396	-S/ 15,607
Resultado operativo	S/ 29,789	S/ 37,040	S/ 47,104	S/ 66,223	S/ 59,498	S/ 69,192
Gastos financieros	S/ -	S/ -	-S/ 9,177	-S/ 7,120	S/ -	-S/ 5,654
Ingresos financieros gravados	S/ -	S/ -	S/ 1,098	S/ -	S/ -	S/ -
Otros ingresos	S/ -					
Resultado antes de participaciones e impuestos	S/ 29,789	S/ 37,040	S/ 39,025	S/ 59,103	S/ 59,498	S/ 63,537
Participación de los trabajadores	S/ -					
Impuesto a la renta	-S/ 16,204	-S/ 17,102	-S/ 17,432	-S/ 25,881	-S/ 23,195	-S/ 21,100
Resultado del ejercicio	S/ 13,584	S/ 19,938	S/ 21,593	S/ 33,223	S/ 36,303	S/ 42,437

Nota: Al reducir el 5% en los gastos de ventas, como parte de la política de capacitar al personal para mejorar la calidad de servicio en la empresa y para mejorar el desempeño laboral, la utilidad o resultado del ejercicio pasaría a generar un aumento desde los S/. 13,584 hasta los S/. 42,437 evidenciando una mejora en la gestión del negocio.

Evaluación Ambiental

Para la evaluación ambiental Sifuentes Olaechea presenta las siguientes medidas



Figura 33: Medidas para la evaluación ambiental

Nota: Estas medidas lograrán reducir en un 5% la utilización de papel, por tanto, reducirán los gastos de ventas y los gastos de administración, puesto que se ahorraría papel y energía en la emisión de pólizas de tal manera que contribuye a mejorar el medioambiente.

Tabla 30: Estados de resultados para la evaluación ambiental

Estado de resultados						
Partida	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21
Ventas netas	S/ 99,892	S/ 112,203	S/ 115,100	S/ 149,937	S/ 150,001	S/ 162,877
Costo de ventas	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
Resultado bruto	S/ 99,892	S/ 112,203	S/ 115,100	S/ 149,937	S/ 150,001	S/ 162,877
Gasto de ventas	-S/ 58,045	-S/ 64,760	-S/ 57,202	-S/ 73,069	-S/ 79,060	-S/ 82,188
Gastos de administración	-S/ 14,961	-S/ 13,641	-S/ 13,655	-S/ 14,298	-S/ 15,396	-S/ 15,607
Resultado operativo	S/ 26,887	S/ 33,802	S/ 44,244	S/ 62,570	S/ 55,545	S/ 65,082
Gastos financieros	S/ -	S/ -	-S/ 9,177	-S/ 7,120	S/ -	-S/ 5,654
Ingresos financieros gravados	S/ -	S/ -	S/ 1,098	S/ -	S/ -	S/ -
Otros ingresos	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
Resultado antes de participaciones e impuestos	S/ 26,887	S/ 33,802	S/ 36,165	S/ 55,450	S/ 55,545	S/ 59,428
Participación de los trabajadores	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
Impuesto a la renta	-S/ 16,204	-S/ 17,102	-S/ 17,432	-S/ 25,881	-S/ 23,195	-S/ 21,100
Resultado del ejercicio	S/ 10,682	S/ 16,700	S/ 18,733	S/ 29,569	S/ 32,350	S/ 38,328

Nota: Como se puede apreciar en el estado de resultados, al considerar los gastos de ventas y los gastos de administración como su función normal, se obtiene una utilidad entre S/. 10,682 hasta S/. 38,328

Tabla 31: Estado de resultados recudiendo 5% al gasto de ventas y al gasto de administración

Estado de resultados						
Partida	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21
Ventas netas	S/ 99,892	S/ 112,203	S/ 115,100	S/ 149,937	S/ 150,001	S/ 162,877
Costo de ventas	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
Resultado bruto	S/ 99,892	S/ 112,203	S/ 115,100	S/ 149,937	S/ 150,001	S/ 162,877
Gasto de ventas	-S/ 55,143	-S/ 61,522	-S/ 54,342	-S/ 69,416	-S/ 75,107	-S/ 78,079
Gastos de administración	-S/ 14,213	-S/ 12,959	-S/ 12,972	-S/ 13,583	-S/ 14,626	-S/ 14,826
Resultado operativo	S/ 30,537	S/ 37,722	S/ 47,786	S/ 66,938	S/ 60,268	S/ 69,972
Gastos financieros	S/ -	S/ -	-S/ 9,177	-S/ 7,120	S/ -	-S/ 5,654
Ingresos financieros gravados	S/ -	S/ -	S/ 1,098	S/ -	S/ -	S/ -
Otros ingresos	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
Resultado antes de participaciones e impuestos	S/ 30,537	S/ 37,722	S/ 39,708	S/ 59,818	S/ 60,268	S/ 64,318
Participación de los trabajadores	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
Impuesto a la renta	-S/ 16,204	-S/ 17,102	-S/ 17,432	-S/ 25,881	-S/ 23,195	-S/ 21,100
Resultado del ejercicio	S/ 14,332	S/ 20,620	S/ 22,276	S/ 33,938	S/ 37,073	S/ 43,217

Nota: Al reducir el 5% en los gastos de ventas y al gasto de administración como parte de la política de ayudar a disminuir los niveles de contaminación gracias a la no utilización de papel y energía, la utilidad o resultado del ejercicio pasaría a generar un aumento desde los S/. 14,332 hasta los S/. 43,217 evidenciando una mejora en la gestión del negocio.

Desarrollo del objetivo general:

Para determinar en qué medida la estandarización de procesos incide en la calidad de servicio de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C., Trujillo 2022, se procede a realizar la validación de la hipótesis general con la prueba estadística T de Student, la cual sirve para datos cuantitativos como se presenta en la siguiente investigación, para dicho procedimiento se validará los indicadores de la variable dependiente (Calidad de servicio).

Validación del indicador: Cumplimiento en las atenciones

Regla de decisión, Aceptar H1 si $P \leq 0.05$

Rechazar H0 si $P > 0.05$ (aceptar H1)

H0= No hay diferencias en el cumplimiento de las atenciones antes ni después de la implementación de la estandarización de procesos.

H1= Si hay diferencias en el cumplimiento de las atenciones antes ni después de la implementación de la estandarización de procesos

Tabla 32: Prueba T de Student para el indicador cumplimiento en las atenciones

Prueba t para dos muestras suponiendo varianzas iguales		
– Cumplimiento en las atenciones	Variable 1	Variable 2
Media	0.7757127	0.94890307
Varianza	0.007805147	0.00281072
Observaciones	12	12
Varianza agrupada	0.005307935	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	-5.822862857	
P(T<=t) una cola	3.68888E-06	
Valor crítico de t (una cola)	1.717144374	
P(T<=t) dos colas	0.000738	
Valor crítico de t (dos colas)	2.073873068	

Fuente: Análisis de datos de Microsoft Excel

Interpretación:

Como el valor de $p=0.000738 < 0.05$, entonces se acepta la hipótesis alterna H1:
Por lo tanto, el cumplimiento en las atenciones en ambos grupos es diferente, y se concluye que hay una diferencia significativa por haber implementado la estandarización de procesos en Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros.

Validación del indicador: Satisfacción por la entrega de pólizas

Regla de decisión, Aceptar H1 si $P \leq 0.05$

Rechazar H0 si $P > 0.05$ (aceptar H1)

H0= No hay diferencias en la satisfacción por la entrega de pólizas antes ni después de la implementación de la estandarización de procesos.

H1= Si hay diferencias en la satisfacción por la entrega de pólizas antes ni después de la implementación de la estandarización de procesos

Tabla 33: Prueba T de Student para el indicador satisfacción por la entrega de pólizas

Prueba t para dos muestras suponiendo varianzas iguales - satisfacción por la entrega de pólizas	Variable 1	Variable 2
Media	0.045990566	0.07376543
Varianza	0.001327409	0.000904
Observaciones	12	12
Varianza agrupada	0.001115704	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	-2.036821987	
P(T<=t) una cola	0.02693901	
Valor crítico de t (una cola)	1.717144374	
P(T<=t) dos colas	0.043878021	
Valor crítico de t (dos colas)	2.073873068	

Fuente: Análisis de datos de Microsoft Excel

Interpretación:

Como el valor de $p=0.0438 < 0.05$, entonces se acepta la hipótesis alterna H1: Por lo tanto, la satisfacción por la entrega de pólizas en ambos grupos es diferente, y se

concluye que hay una diferencia significativa por haber implementado la estandarización de procesos en Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros.

Validación del indicador: Percepción del cliente en relación a las recomendaciones

Regla de decisión, Aceptar H1 si $P \leq 0.05$

Rechazar H0 si $P > 0.05$ (aceptar H1)

H0= No hay diferencias en la percepción del cliente antes ni después de la implementación de la estandarización de procesos.

H1= Si hay diferencias en la percepción del cliente antes ni después de la implementación de la estandarización de procesos

Tabla 34: Prueba T de Student para el indicador percepción del cliente

Prueba t para dos muestras suponiendo		
varianzas iguales – Percepción de clientes	Variable 1	Variable 2
Media	0.04795597	0.075
Varianza	0.00107946	0.00089319
Observaciones	12	12
Varianza agrupada	0.00098632	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	-2.10929367	
P(T<=t) una cola	0.02326422	
Valor crítico de t (una cola)	1.71714437	
P(T<=t) dos colas	0.04652844	
Valor crítico de t (dos colas)	2.07387307	

Fuente: Análisis de datos de Microsoft Excel

Interpretación:

Como el valor de $p=0.0465 < 0.05$, entonces se acepta la hipótesis alterna H1: Por lo tanto, la percepción de cliente en relación a las recomendaciones en ambos grupos es diferente, y se concluye que hay una diferencia significativa por haber implementado la estandarización de procesos en Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros.

Validación del indicador: Quejas atendidas

Regla de decisión, Aceptar H1 si $P \leq 0.05$

Rechazar H0 si $P > 0.05$ (aceptar H1)

H0= No hay diferencias en las quejas atendidas antes ni después de la implementación de la estandarización de procesos.

H1= Si hay diferencias en las quejas atendidas antes ni después de la implementación de la estandarización de procesos

Tabla 35: Prueba T de Student para el indicador quejas atendidas

Prueba t para dos muestras suponiendo		
varianzas iguales – Quejas atendidas	Variable 1	Variable 2
Media	2.41666667	0.91666667
Varianza	0.99242424	0.4469697
Observaciones	12	12
Varianza agrupada	0.71969697	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	4.33103853	
P(T<=t) una cola	0.00013439	
Valor crítico de t (una cola)	1.71714437	
P(T<=t) dos colas	0.00026877	
Valor crítico de t (dos colas)	2.07387307	

Fuente: Análisis de datos de Microsoft Excel

Interpretación:

Como el valor de $p=0.0002 < 0.05$, entonces se acepta la hipótesis alterna H1: Por lo tanto, las quejas atendidas en ambos grupos son diferentes, y se concluye que hay una diferencia significativa por haber implementado la estandarización de procesos en Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Limitaciones

Dentro de las limitaciones encontradas para la realización de la presente investigación fue la organización de los datos, pues si bien es una empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C cuenta con varios años en el mercado de seguros, son conscientes de que la información que manejan debe ser confidencial y debe ser guardada de forma segura. Sin embargo, para lograr superar esta limitación se utilizó como estrategia al documento de uso de información, el cual estipula que, para disminuir los riesgos de divulgación de información confidencial, solo se ha de recopilar los datos necesarios, sin utilizar información de identificación personal, así como evitar transmitir electrónicamente los datos solicitados, es por ello que la información brindada es información general sobre la contratación de pólizas por tipo de cobertura, más no se estipula que personas las han adquirido, por otro lado, para la evaluación económica, se pudo solicitar la información sin oposición al área de finanzas y contabilidad, quienes brindaron el estado de resultados para dicho propósito, ya que normalmente su información económica-financiera la publican en la página de la Superintendencia de Mercados y Valores, para su transparencia como parte de la gestión de una empresa socialmente responsable.

Discusión comparativa

Según (González, 2018) en su investigación sobre la estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa Estampados Color Way SAS, el autor diagnóstico que para poder estandarizar los procesos de la empresa, tenía que efectuar el reconocimiento de los diferentes procesos que se realizan en cada área de la empresa como, diseño, grabación, colores, producción, impresión y administración. Dentro de las principales herramientas utilizadas para asegurar la correcta estandarización, partió por realizar el mapa de procesos

de la empresa, así como el organigrama funcional, luego efectuó los perfiles de cada puesto de trabajo para finalmente utilizar la evaluación de desempeño con el propósito de medir los resultados después de estandarizar cada proceso. En cuanto a los resultados se tiene que la eficiencia de los operarios aumento en 7%, pasando de una medición inicial del 60% a 67% luego de implementar las diferentes herramientas de estandarización propuestas, otro de los resultados es que mejoró el cumplimiento en las atenciones al público pasando de tener un grado de atención del 76% a un 84%, mejorando en 8%. En este sentido y contrastando los resultados encontrados por dicho autor, se afirma que la estandarización de procesos es una herramienta de gestión eficiente, pues busca establecer la mejor forma de hacer las cosas para obtener calidad uniforme de los servicios ofrecidos, logrando mantener la preferencia de los clientes, en la investigación realizada al evaluar la eficiencia en las atenciones respecto a las solicitudes atendidas se obtuvo en un primer momento un 79.10% de eficiencia, sin embargo, luego de establecer la estandarización de procesos y de incorporar el proceso de auditoría interna se mejoró este indicador pasando a una eficiencia del 95.41% en las atenciones, lo que se traduce en una mejora sustancial por haber implementado la estandarización de procesos.

Así también (Gómez, 2018) en su investigación basada en la estandarización y documentación de los procesos operativos de la empresa MONTAIND LTDA con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008. El autor menciona que, para lograr la estandarización de los procesos, primeramente, tiene que definir los procesos y las directrices organizacionales, para luego pasar a documentar a los procesos que son el Core Business del negocio, dentro de las herramientas utilizadas también se enfoca en la sensibilización al personal de la compañía sobre la estandarización de los procesos operativos, con la finalidad de fomentar una cultura de calidad en la prestación del servicio

en la empresa. Asimismo, dentro de los principales resultados se tiene que el número de quejas disminuyó, presentándose dos (2) quejas de las diez (10) asesorías que se ejecutaron, mientras que dentro de la principal conclusión menciona que la documentación de los procesos aporta a desarrollar la disciplina operacional y asegurar un marco de control en los procesos que generan valor, además de ser útil como soporte de las actividades de mejora y lograr la calidad requerida del producto. Resaltando lo antes mencionado, existe concordancia con lo obtenido en la investigación, primero porque a través de la metodología de (Meléndez, 2017) sobre la estandarización de procesos como herramienta de gestión en la industria, se debe realizar la identificación de procesos, para luego pasar a la documentación y terminar con la mejora continua, tal como lo menciona el autor en su investigación, por otro lado, se pudo corroborar que con la implementación de los diagramas de flujo y con las caracterizaciones se logra reducir el número de quejas, ya que inicialmente se registró 48.21% de quejas por atender, sin embargo, luego de la implementación, este porcentaje bajo a un 15.38%, lo que indicaría que la documentación de todos los procesos está alineada en función de mejorar la calidad del servicio, tal como se pretende demostrar.

(Arabus, 2018), en su investigación estandarización de procesos para mejorar la calidad del servicio del área de suscripción SOAT de la Compañía de Seguros BNP Paribas Cardif S.A, la autora aplicó la estandarización de los procedimientos post venta que están a cargo del área de suscripción SOAT, en donde partió por el levantamiento de información y considero una población y muestra de los requerimientos ingresados de manera semanal, por un periodo de dos meses. Es así que los resultados muestran un aumento de la calidad del servicio manifestada a través de la satisfacción de los clientes, ya que paso 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. Corroborando lo antes mencionado

y contrastando con lo realizado en la presente investigación se llegó a estandarizar los 6 Macro-procesos identificados (2 procesos estratégicos, 2 procesos misionales y 2 procesos de soporte) llegando así a mejorar la gestión del negocio en cuanto a la satisfacción de los clientes a través de las recomendaciones por la contratación de pólizas por tipo de cobertura, en donde dichas recomendaciones de los servicios ofrecidos aumentaron en beneficio de la empresa, ya que en primera instancia se obtuvo grado de satisfacción del 57.55% y luego paso a un 90% de satisfacción, por ello, se concluye que al tener identificado plenamente las actividades a realizar la gestión de la aseguradora mejora.

Implicancias

Dentro de las implicancias, se argumenta que a través de la metodología de la estandarización de procesos se logra realizar una solución práctica basada en la mejora continua de aquellas organizaciones que necesitan optimizar la calidad de sus servicios a través de la organización y documentación de sus procesos, en este sentido, la investigación desarrollada se aplicó en una empresa de seguros, permitiendo encontrar resultados satisfactorios en relación a los indicadores planteados. Concluyendo que este estudio sirve como un futuro antecedente de aquellas investigaciones que opten por el desarrollo de las variables en estudio en empresas de servicios.

Conclusiones

- Se estableció que la implementación de la estandarización de procesos sí incide en la calidad de servicio de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C., porque los indicadores evaluados cumplen con la regla de significancia, es decir todos los valores p son menores al 0.05 como manda la regla de la T de Student, por el lado del cumplimiento en las atenciones el valor de $p = 0.000738$, en la satisfacción por la entrega de pólizas el $p = 0.0438$, en las recomendaciones el $p = 0.0465$ y finalmente en el indicador quejas el $p = 0.0002$, entonces al ser todos menores se acepta la hipótesis general.
- Al analizar los servicios ofrecidos por la aseguradora, en primera instancia, se evidenció que existen varias deficiencias en lo que respecta a la fluidez en la atención, además de no presentar información completa en los correos de solicitud, por lo que hay acumulación de pendientes y por consiguiente las quejas por falta de rapidez en el servicio, todo ello a consecuencia de no tener una organización adecuada en los Macro-procesos.
- Se diseñó el modelo de estandarización de procesos de acuerdo a la metodología impuesta por (Meléndez, 2017) el cual se basa en la estandarización de procesos y se identificó a los 6 Macro-procesos, luego de ello se procedió a la documentación, mediante la caracterización de procesos enfocados en el ciclo PHVA, finalmente se plantearon indicadores para darle seguimiento a cada proceso.
- La implementación de la estandarización de procesos, trajo consigo la identificación, caracterización y documentación de los 6 Macro-procesos (Gerencia, Gestión técnica documental, Gestión comercial, Auditoría interna, Finanzas y Recursos humanos) en donde luego de incorporarla ayudó de manera positiva en la

medición de los indicadores planteados, por ejemplo, en la eficiencia de las atenciones respecto a las solicitudes atendidas aumentaron de 79.10% a 95.41%, las recomendaciones pasaron de 57.55% paso a un 90%, asimismo se redujeron las quejas pasando de 48.21% a 15.38%.

- La evaluación económica manifiesta ser viable debido a que se obtiene un VAN de S/. 49,842.71, asimismo, el retorno de la inversión en el horizonte evaluado asciende a 62% (TIR) y al ser mayor a la tasa de descuento (COK) con un 17% se acepta la viabilidad económica, el Índice de Rentabilidad (IR) dice que la empresa Sifuentes Olaechea tiene un retorno por encima de la unidad con un 1.47, superando los beneficios a los costos en 0.47. Por último, en relación al tema ambiental, a través de la propuesta de reducir el uso de papel en 5%, se espera aumentar el nivel de vida de la sociedad, ya que se estaría contribuyendo a mejorar y reducir la contaminación ambiental, ya que todo se estaría digitalizando.

REFERENCIAS

- Abreu, M., & Cañedo, R. (2018). *Gerencia total de la calidad en las organizaciones*: ACIMED.
[Fecha de consulta 12 de junio 2021]
- Acevedo, A., & Conde, L. (2019). *Metodología para el diseño, estandarización y mejoramiento de procesos en una empresa prestadora de servicio*: Universidad EAN. Repositorio de la Universidad EAN.
- Altangerel, E. (2020). *Proteger a las familias del impacto económico de la COVID-19*. New York: Unicef. Disponible en <https://repository.universidadean.edu.co>
- Alva, G. (21 de Mayo de 2018). ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas? *Tendencias*, pág. 14. Mc Graw Hill. <https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia>.
- Arabus, Y. (2017). *Estandarización de procesos para mejorar la calidad del servicio del área de suscripción SOAT de la Compañía de Seguros BNP Paribas Cardif S.A.* Universidad César Vallejo. Dspace <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1373>
- Arrieta, J. (2018). *Control de calidad y satisfacción de clientes de seguros Capesa*: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Dspace <https://repositorio.unan.edu.ni/10134/>
- Chávez, Z., & Quiroz, G. (2017). *Estandarización de procesos y su impacto en la productividad de la empresa Negociaciones Minera Chavez, Año 2017*". Universidad Privada del Norte. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Del águila, J., Díaz, J. C., & Torres, E. (2018). *Calidad en las Empresas de Seguros en Lima Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Dspace <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle>
- Duque, E. (2015). *Revisión de concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales. [Fecha de consulta 19 de Setiembre del 2021]

- Gómez, F. (2018). *Estandarización y documentación de los procesos operativos de la empresa MONTAIND LTDA con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008*. Universidad Autónoma de Occidente. Repositorio de la Universidad Autónoma de Occidente
- González, C. (2017). *Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa Estampados COLOR WAY SAS*. Corporación Universitaria Lasallista. Repositorio de la Corporación Universitaria Lasallista.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). Mc Graw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lazo, Y., Gómez, C., & Mariño, Y. (2020). *Proceso de aseguramiento de la calidad para un modelo de la calidad en Cuba*. Revista informática de Ciencias Informáticas.
- Liza, C., & Siancas, C. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Universidad Privada del Norte. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Martínez, M. (2019). *Hacia la calidad total en la empresa aseguradora español*. Madrid: MAPRE: Centro de documentación. Dspace <https://documentacion.fundacionmapfre.org/doc>.
- Meléndez, R. (2017). *Estandarización de procesos*. Digital Publishing Platform & Content Marketing Solutions. Disponible en <https://issuu.com/>
- Pizzo, M. (2017). *¿Para qué medimos la satisfacción del cliente?* Madrid: Gestipolis Portal de publicaciones del conocimiento. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/marketing-2/para-que-medimos-lasatisfaccion-del-cliente.htm> el 8 de abril de 2014.
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Restrepo, C., Restrepo, L., & Estrada, S. (2014). *Enfoque estratégico del servicio al cliente*. Pereira Revistas de ciencias de américa latina.[Fecha de consulta 22 de Noviembre del 2021].

- Romero , G., & Romero, J. (2016). *Expectativas de clientes externos de las empresas aseguradoras*, Venezuela: Revista de ciencias sociales. [Fecha de consulta 09 de Noviembre del 2021].
- Sánchez, M. (2020). *Estandarización de procesos de servicio y su influencia en la satisfacción del clientel del Restaurante Antojitos, Trujillo 2020*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Repositorio de la Universidad Privada del Norte
- Scalvasio, R. (2019). *La calidad de servicio como propuesta de mejora en empresas de seguros*. Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Rafaela. Repositorio de la Universidad Tecnológica Nacional de Rafaela].
- Suyo, L. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del asegurado en la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima*. Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Vásquez , C., & Labarca, N. (2018). *Calidad y estandarización como estrategias*.Revista Venezolana de Gerencia. [Fecha de consulta 19 de Octubre del 2021]
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2017). *Satisfacción y calidad: análisis de la euivalencia o no de los términos*. Revista Gerencia y Políticas de Salud. [Fecha de consulta 29 de Diciembre del 2021].

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: “ESTANDARIZACIÓN DE PROCEOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SIUENTES OLAECHEA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C, TRUJILLO 2022”							
Autor: Br. Jair Eder Cedano Romero							
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN					POBLACIÓN
		VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO	
¿De qué manera la estandarización de procesos incide en la calidad de servicio de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C., Trujillo 2022?	Determinar en qué medida la estandarización de procesos incide en la calidad de servicio de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C., Trujillo 2022.	Estandarización de procesos	Eficiencia de los procesos	Procesos identificados	Porcentaje	Ficha resumen	
				Procesos estandarizados	Porcentaje	Ficha resumen	
			Eficacia de los procesos	Cumplimiento de las solicitudes respondidas	Porcentaje	Ficha resumen	
HIPÓTESIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO	MUESTRA
La estandarización de procesos incide de manera significativa en la calidad de servicio de la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C., Trujillo 2022.	<ul style="list-style-type: none"> Analizar los servicios ofrecidos por la empresa Sifuentes Olaechea Diseñar el modelo de estandarización de procesos de acuerdo a la metodología escogida. Implementar la estandarización de procesos en la empresa Sifuentes Olaechea Evaluar económica, social y ambiental la propuesta de implementar la estandarización de procesos 	Calidad de servicio	Atención	Cumplimiento en la atención	Porcentaje	Ficha resumen	
			Expectativas	Satisfacción por la entrega de pólizas de seguros	Porcentaje	Cuestionario NPS	
				Percepción de clientes			
		Satisfacción	Quejas atendidas	Porcentaje	Ficha resumen		

Anexo 2: Operacionalización de la variable Estandarización de procesos

Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Formulas	Instrumento	U. medida
Estandarización de procesos	La estandarización de procesos permite unificar procedimientos, a fin de crear valor sobre las actividades empresariales, las cuales deben estar enfocadas en la mejora continua de los servicios ofrecidos en términos de eficiencia y eficacia, pues esto permite trabajar sin mayores fluctuaciones, mejorando la experiencia del responsable asignado. Rodríguez (2017).	Eficiencia de los procesos	% Procesos identificados	$PI = \frac{N^{\circ} \text{ de procesos identificados}}{N^{\circ} \text{ total de procesos}} * 100$	Ficha resumen	%
			% Procesos estandarizados	$PE = \frac{N^{\circ} \text{ de procesos estandarizados}}{N^{\circ} \text{ total de procesos}} * 100$	Ficha resumen	%
		Eficacia de los procesos	% Cumplimiento de las solicitudes respondidas	$C = \frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes ingresadas}}{N^{\circ} \text{ solicitudes respondidas a tiempo}} * 100$	Ficha resumen	%

Anexo 3: Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Formula	Instrumento (s)
Calidad del servicio	Está enfocado a como la empresa u organización mediante la atención oportuna llega a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Duque (2015)	Atención	Cumplimiento en la atención	$C.A = \frac{N^{\circ} \text{Atenciones realizadas}}{\text{Clientes que no presentaron objeciones}} * 100$	Ficha resumen
		Expectativas	Satisfacción por la entrega de la póliza de seguros	<i>Nivel de satisfacción x la entrega oportuna de pólizas</i>	Encuesta de NPS (Índice Net Promoter)
			Percepción del cliente	<i>Recomendación de los servicios ofrecidos x contratación de pólizas</i>	Encuesta de NPS (Índice Net Promoter)
		Satisfacción	Quejas atendidas	$Q.A = \frac{N^{\circ} \text{de quejas absueltas}}{N^{\circ} \text{Total de quejas registradas}} * 100$	Ficha resumen

Anexo 4: Diseño del instrumento de la ficha resumen – Estandarización de procesos

Ficha para el indicador: procesos identificados

Indicador	Tipo de proceso	Nombre del proceso identificado	Procesos identificados por la empresa
Procesos identificados			

Ficha para el indicador: procesos estandarizados

Indicador	Tipo de proceso	Nombre del proceso identificado	Procesos identificados por la empresa	Proceso cuenta con ficha de caracterización o diagramas	Proceso estandarizado
Procesos identificados					

Ficha para el indicador: cumplimiento de las solicitudes

Mes	Nº de semana	Cantidad de solicitudes ingresadas	Cantidad de solicitudes respondidas por correo	Cantidad de solicitudes no respondidas en el tiempo esperado	Grado de cumplimiento
Marzo	Semana 1				
	Semana 2				
	Semana 3				
	Semana 4				
Abril	Semana 1				
	Semana 2				
	Semana 3				
	Semana 4				
Mayo	Semana 1				
	Semana 2				
	Semana 3				
	Semana 4				
Total					

Anexo 4: Diseño del instrumento de la ficha resumen – Calidad de servicio

Ficha para el indicador: cumplimiento en las atenciones

Mes	N° de semana	Número de atenciones realizadas	Cantidad de solicitudes ingresadas	Eficiencia de las atenciones respecto a las solicitudes atendidas
Marzo	Semana 1			
	Semana 2			
	Semana 3			
	Semana 4			
Abril	Semana 1			
	Semana 2			
	Semana 3			
	Semana 4			
Mayo	Semana 1			
	Semana 2			
	Semana 3			
	Semana 4			
Total				

Ficha para el indicador: satisfacción en la entrega de pólizas

	N° de semana	Clientes	Satisfacción por los servicios ofrecidos en el rango [10 - 9]	Satisfacción por los servicios ofrecidos en el rango [8 - 7]	Satisfacción por los servicios ofrecidos en el rango [6 - menos]	Grado de Satisfacción de los clientes
Julio	Semana 1					
	Semana 2					
	Semana 3					
	Semana 4					
Agosto	Semana 1					
	Semana 2					
	Semana 3					
	Semana 4					
Setiembre	Semana 1					
	Semana 2					
	Semana 3					
	Semana 4					
Total						

Ficha para el indicador: percepción del cliente a través de las recomendaciones

	Nº de semana	Clientes	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [10 - 9]	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [8 - 7]	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [6 - menos]	Grado de Satisfacción de los clientes
Marzo	Semana 1					
	Semana 2					
	Semana 3					
	Semana 4					
Abril	Semana 1					
	Semana 2					
	Semana 3					
	Semana 4					
Mayo	Semana 1					
	Semana 2					
	Semana 3					
	Semana 4					
Total						

Ficha para el indicador: quejas atendidas

Mes	Nº de semana	Número de atenciones realizadas	Clientes que presentaron objeciones	Quejas absueltas	Quejas por atender
Marzo	Semana 1				
	Semana 2				
	Semana 3				
	Semana 4				
Abril	Semana 1				
	Semana 2				
	Semana 3				
	Semana 4				
Mayo	Semana 1				
	Semana 2				
	Semana 3				
	Semana 4				
Total					

Anexo 5: Diseño del cuestionario NPS – Calidad de servicio**Buenos días:**

Estimado cliente, el siguiente cuestionario consta de 2 preguntas, con el propósito de identificar que tan conformes se encuentran con los servicios ofrecidos por la empresa Sifuentes Olaechea Corredores de Seguros S.A.C, por lo que pedimos su colaboración ya que es un cuestionario anónimo.

Instrucción: Marque con una X en el número que crea conveniente de acuerdo a su criterio y su experiencia en la contratación de servicios ofrecidos

Pregunta1: Teniendo en cuenta su completa experiencia con los servicios ofrecidos la aseguradora Sifuentes Olaechea ¿En qué medida del 1 al 10 usted se siente satisfecho?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 2: Usted se siente cómodo con la atención recibida por parte de la aseguradora, en tal sentido si usted decide recomendar a la empresa ¿En qué medida usted recomendaría los servicios ofrecidos en la escala del 1 al 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Anexo 6: Validación del instrumento de la variable – Estandarización de procesos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SIFUENTES OLAECHEA CORRADORES DE SEGUROS S.A.C, TRUJILLO 2022
Línea de investigación:	Gestión por procesos
Apellidos y nombres del experto:	Elizabeth Kristina Bravo Huivin
El instrumento de medición pertenece a la variable:	V1- Estandarización de procesos

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Firma del experto:



ELIZABETH KRISTINA
BRAVO HUIVIN
Ingeniera Empresarial
CIP Nº 26110B

Anexo 7: Validación del instrumento de la variable – Calidad de servicio
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SIFUENTES OLAECHEA CORRADORES DE SEGUROS S.A.C, TRUJILLO 2022
Línea de investigación:	Gestión y mejora continua en los negocios
Apellidos y nombres del experto:	Cesia Elizabeth Boñón Silva
El instrumento de medición pertenece a la variable:	V2 – Calidad de servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Firma del experto:


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SIFUENTES OLAECHEA
Línea de investigación:	Gestión por procesos
Apellidos y nombres del experto:	Deza Castillo Juan Miguel
El instrumento de medición pertenece a la variable:	V1- Estandarización de procesos

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?			
	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?			
	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los			
	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos			

Firma del experto:



Anexo 8: Resultados complementarios

Resultados de la variable Independiente

Dimensión: Eficiencia de los procesos

Indicador: Cumplimiento de solicitudes ingresadas – Pre Test

Mes	N° de semana	Cantidad de solicitudes ingresadas	Cantidad de solicitudes respondidas por correo	Cantidad de solicitudes no respondidas en el tiempo esperado	Grado de cumplimiento
Marzo	Semana 1	12.00	7.00	5.00	58.33%
	Semana 2	23.00	19.00	4.00	82.61%
	Semana 3	10.00	5.00	5.00	50.00%
	Semana 4	15.00	9.00	6.00	60.00%
Abril	Semana 1	13.00	8.00	5.00	61.54%
	Semana 2	9.00	7.00	2.00	77.78%
	Semana 3	10.00	8.00	2.00	80.00%
	Semana 4	35.00	24.00	11.00	68.57%
Mayo	Semana 1	12.00	9.00	3.00	75.00%
	Semana 2	17.00	14.00	3.00	82.35%
	Semana 3	26.00	15.00	11.00	57.69%
	Semana 4	30.00	23.00	7.00	76.67%
Total		212.00	148.00	64.00	
		100%	69.81%	30.19%	69.81%

Fuente: Elaboración propia

Resultados de la variable Dependiente

Dimensión: Atención

Indicador: Cumplimiento de las atenciones realizadas – Pre Test

Mes	N° de semana	Número de atenciones realizadas	Cantidad de solicitudes ingresadas	Eficiencia de las atenciones respecto a las solicitudes atendidas
Marzo	Semana 1	20	12.00	60.00%
	Semana 2	26	23.00	88.46%
	Semana 3	14	10.00	71.43%
	Semana 4	19	15.00	78.95%
Abril	Semana 1	20	13.00	65.00%
	Semana 2	11	9.00	81.82%
	Semana 3	14	10.00	71.43%
	Semana 4	42	35.00	83.33%
Mayo	Semana 1	15	12.00	80.00%
	Semana 2	21	17.00	80.95%

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Expectativas

Indicador: Satisfacción por la entrega de pólizas – Pre Test

	N° de semana	Cientes	Satisfacción por la entrega de pólizas en el rango [10 - 9]	Satisfacción por la entrega de pólizas en el rango [8 - 7]	Satisfacción por la entrega de pólizas en el rango [6 - menos]	Grado de Satisfacción de los clientes
Marzo	Semana 1	12.00	5	3	4	2.36%
	Semana 2	23.00	17	4	2	8.02%
	Semana 3	10.00	4	4	2	1.89%
	Semana 4	15.00	7	3	5	3.30%
Abril	Semana 1	13.00	7	3	3	3.30%
	Semana 2	9.00	3	3	3	1.42%
	Semana 3	10.00	2	4	4	0.94%
	Semana 4	35.00	27	3	5	12.74%
Mayo	Semana 1	12.00	4	4	4	1.89%
	Semana 2	17.00	9	6	2	4.25%
	Semana 3	26.00	13	10	3	6.13%
	Semana 4	30.00	19	7	4	8.96%
Total		212.00	117	54	41	55.19%

Fuente: Elaboración propia

Indicador: Percepción del cliente – Pre Test

	N° de semana	Cientes	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [10 - 9]	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [8 - 7]	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [6 - menos]	Grado de Satisfacción de los clientes
Marzo	Semana 1	12.00	4	7	1	1.89%
	Semana 2	23.00	15	6	2	7.08%
	Semana 3	10.00	5	1	4	2.36%
	Semana 4	15.00	8	3	4	3.77%
Abril	Semana 1	13.00	4	2	7	1.89%
	Semana 2	9.00	5	2	2	2.36%
	Semana 3	10.00	3	5	2	1.42%
	Semana 4	35.00	22	2	11	10.38%
Mayo	Semana 1	12.00	7	4	1	3.30%
	Semana 2	17.00	11	0	6	5.19%
	Semana 3	26.00	16	5	5	7.55%
	Semana 4	30.00	22	5	3	10.38%
Total		212.00	122	42	48	57.55%

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Satisfacción

Indicador: Quejas absueltas – Pre Test

Mes	N° de semana	Número de atenciones realizadas	Clientes que presentaron objeciones	Quejas absueltas	Quejas por atender
Marzo	Semana 1	20	8	4	4
	Semana 2	26	3	2	1
	Semana 3	14	4	3	1
	Semana 4	19	4	2	2
Abril	Semana 1	20	7	4	3
	Semana 2	11	2	1	1
	Semana 3	14	4	2	2
	Semana 4	42	7	3	4
Mayo	Semana 1	15	3	2	1
	Semana 2	21	4	1	3
	Semana 3	32	6	3	3
	Semana 4	34	4	2	2
Total		268	56.00	29	27
			100.00%	51.79%	48.21%

Fuente: Elaboración propia

Resultados de la variable Independiente

Dimensión: Eficiencia de los procesos

Indicador: Cumplimiento de solicitudes ingresadas – Post Test

Mes	N° de semana	Cantidad de solicitudes ingresadas	Cantidad de solicitudes respondidas por correo	Cantidad de solicitudes no respondidas en el tiempo esperado	Grado de cumplimiento
Julio	Semana 1	10.00	9.00	1.00	90.00%
	Semana 2	19.00	19.00	0.00	100.00%
	Semana 3	22.00	21.00	1.00	95.45%
	Semana 4	33.00	30.00	3.00	90.91%
Agosto	Semana 1	29.00	28.00	1.00	96.55%
	Semana 2	22.00	22.00	0.00	100.00%
	Semana 3	35.00	32.00	3.00	91.43%
	Semana 4	19.00	18.00	1.00	94.74%
Setiembre	Semana 1	31.00	31.00	0.00	100.00%
	Semana 2	25.00	24.00	1.00	96.00%
	Semana 3	17.00	16.00	1.00	94.12%
	Semana 4	8.00	8.00	0.00	100.00%
Total		270.00	258.00	12.00	
		100%	95.56%	4.44%	95.56%

Fuente: Elaboración propia

Resultados de la variable Calidad de Servicio

Dimensión: Atención

Indicador: Cumplimiento de las atenciones realizadas – Post Test

Mes	N° de semana	Número de atenciones realizadas	Cantidad de solicitudes ingresadas	Eficiencia de las atenciones respecto a las solicitudes atendidas
Julio	Semana 1	10	10.00	100.00%
	Semana 2	20	19.00	95.00%
	Semana 3	23	22.00	95.65%
	Semana 4	34	33.00	97.06%
Agosto	Semana 1	32	29.00	90.63%
	Semana 2	23	22.00	95.65%
	Semana 3	36	35.00	97.22%
	Semana 4	19	19.00	100.00%
Setiembre	Semana 1	32	31.00	96.88%
	Semana 2	26	25.00	96.15%
	Semana 3	18	17.00	94.44%
	Semana 4	10	8.00	80.00%
Total		283	270.00	95.41%
		100%		95.41%

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Expectativas

Indicador: Satisfacción por la entrega de pólizas – Post Test

	N° de semana	Cientes	Satisfacción por los servicios ofrecidos en el rango [10 - 9]	Satisfacción por los servicios ofrecidos en el rango [8 - 7]	Satisfacción por los servicios ofrecidos en el rango [6 - menos]	Grado de Satisfacción de los clientes
Julio	Semana 1	10.00	8	0	2	2.96%
	Semana 2	19.00	17	1	1	6.30%
	Semana 3	22.00	15	5	2	5.56%
	Semana 4	33.00	28	4	1	10.37%
Agosto	Semana 1	29.00	25	2	2	9.26%
	Semana 2	22.00	17	2	3	6.30%
	Semana 3	35.00	33	1	1	12.22%
	Semana 4	19.00	18	1	0	6.67%
Setiembre	Semana 1	31.00	30	0	1	11.11%
	Semana 2	25.00	24	0	1	8.89%
	Semana 3	17.00	16	1	0	5.93%
	Semana 4	8.00	8	0	0	2.96%
Total		270.00	239	17	14	88.52%

Fuente: Elaboración propia

Indicador: Percepción del cliente – Post Test

	N° de semana	Cientes	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [10 - 9]	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [8 - 7]	Recomendaría el servicio de contratación de pólizas en el rango [6 - menos]	Grado de Satisfacción de los clientes
Julio	Semana 1	10.00	9	0	1	3.33%
	Semana 2	19.00	17	2	0	6.30%
	Semana 3	22.00	22	0	0	8.15%
	Semana 4	33.00	30	1	2	11.11%
Agosto	Semana 1	29.00	23	4	2	8.52%
	Semana 2	22.00	20	2	0	7.41%
	Semana 3	35.00	34	0	1	12.59%
	Semana 4	19.00	17	0	2	6.30%
Setiembre	Semana 1	31.00	28	3	0	10.37%
	Semana 2	25.00	20	1	4	7.41%
	Semana 3	17.00	17	0	0	6.30%
	Semana 4	8.00	6	2	0	2.22%
Total		270.00	243	15	12	90.00%

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Satisfacción

Indicador: Quejas absueltas – Pos Test

Mes	N° de semana	Número de atenciones realizadas	Cientes que presentaron objeciones	Quejas absueltas	Quejas por atender
Julio	Semana 1	10	0	0	0
	Semana 2	20	1	1	0
	Semana 3	23	1	1	0
	Semana 4	34	1	1	0
Agosto	Semana 1	32	3	2	1
	Semana 2	23	1	1	0
	Semana 3	36	1	1	0
	Semana 4	19	0	0	0
Setiembre	Semana 1	32	1	0	1
	Semana 2	26	1	1	0
	Semana 3	18	1	1	0
	Semana 4	10	2	2	0
Total		283	13.00	11	2
			100.00%	84.62%	15.38%

Fuente: Elaboración propia

Anexo 9: Comparación de resultados pre vs post test

Resultado Pre Test			Resultados Post Test		
Eficiencia de las atenciones respecto a las solicitudes atendidas			Eficiencia de las atenciones respecto a las solicitudes atendidas		
Marzo	Semana 1	60.00%	Julio	Semana 1	100.00%
	Semana 2	88.46%		Semana 2	95.00%
	Semana 3	71.43%		Semana 3	95.65%
	Semana 4	78.95%		Semana 4	97.06%
Abril	Semana 1	65.00%	Agosto	Semana 1	90.63%
	Semana 2	81.82%		Semana 2	95.65%
	Semana 3	71.43%		Semana 3	97.22%
	Semana 4	83.33%		Semana 4	100.00%
Mayo	Semana 1	80.00%	Setiembre	Semana 1	96.88%
	Semana 2	80.95%		Semana 2	96.15%
	Semana 3	81.25%		Semana 3	94.44%
	Semana 4	88.24%		Semana 4	80.00%

Nota: Comparación del pre vs pos test de los resultados del indicador cumplimiento de atenciones

Resultado Pre Test			Resultados Post Test		
Satisfacción en la entrega de pólizas			Satisfacción en la entrega de pólizas		
Marzo	Semana 1	2.36%	Julio	Semana 1	2.96%
	Semana 2	8.02%		Semana 2	6.30%
	Semana 3	1.89%		Semana 3	5.56%
	Semana 4	3.30%		Semana 4	10.37%
Abril	Semana 1	3.30%	Agosto	Semana 1	9.26%
	Semana 2	1.42%		Semana 2	6.30%
	Semana 3	0.94%		Semana 3	12.22%
	Semana 4	12.74%		Semana 4	6.67%
Mayo	Semana 1	1.89%	Setiembre	Semana 1	11.11%
	Semana 2	4.25%		Semana 2	8.89%
	Semana 3	6.13%		Semana 3	5.93%
	Semana 4	8.96%		Semana 4	2.96%

Nota: Comparación del pre vs pos test de los resultados del indicador satisfacción por la entrega de pólizas

Resultado Pre Test			Resultados Post Test		
Percepción del cliente en relación a recomendaciones			Percepción del cliente en relación a recomendaciones		
Marzo	Semana 1	1.89%	Julio	Semana 1	3.33%
	Semana 2	7.08%		Semana 2	6.30%
	Semana 3	2.36%		Semana 3	8.15%
	Semana 4	3.77%		Semana 4	11.11%
Abril	Semana 1	1.89%	Agosto	Semana 1	8.52%
	Semana 2	2.36%		Semana 2	7.41%
	Semana 3	1.42%		Semana 3	12.59%
	Semana 4	10.38%		Semana 4	6.30%
Mayo	Semana 1	3.30%	Setiembre	Semana 1	10.37%
	Semana 2	5.19%		Semana 2	7.41%
	Semana 3	7.55%		Semana 3	6.30%
	Semana 4	10.38%		Semana 4	2.22%

Nota: Comparación del pre vs pos test de los resultados del indicador percepción del cliente

Resultado Pre Test			Resultados Post Test		
Quejas atendidas			Quejas atendidas		
Marzo	Semana 1	4.00	Julio	Semana 1	0.00
	Semana 2	2.00		Semana 2	1.00
	Semana 3	3.00		Semana 3	1.00
	Semana 4	2.00		Semana 4	1.00
Abril	Semana 1	4.00	Agosto	Semana 1	2.00
	Semana 2	1.00		Semana 2	1.00
	Semana 3	2.00		Semana 3	1.00
	Semana 4	3.00		Semana 4	0.00
Mayo	Semana 1	2.00	Setiembre	Semana 1	0.00
	Semana 2	1.00		Semana 2	1.00
	Semana 3	3.00		Semana 3	1.00
	Semana 4	2.00		Semana 4	2.00

Nota: Comparación del pre vs pos test de los resultados del indicador quejas atendidas

Anexo 9: Pruebas de Normalidad

Cumplimiento de atenciones

Como los elementos de la muestra son $12 < 35$, se utilizará la prueba de Shapiro-Wilk, para determinar la normalidad de los datos
 Ho La distribución del número total del cumplimiento de las atenciones No difiere de la distribución normal
 H1 La distribución del número total del cumplimiento de las atenciones difiere de la distribución normal
 Regla de decisión: Si $P > 0.05$ se acepta la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos siguen una distribución normal
 Regla de decisión: Si $P < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos No siguen una distribución normal

Resumen de procesamiento de casos

Plan	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nº cumplimiento en las atenciones	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%
	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%

Descriptivos

Plan	Estadístico	Error estándar	
Nº cumplimiento en las atenciones	Media	.324	
	95% de intervalo de confianza superior		
	Límite inferior	10.86	
	Límite superior	12.39	
	Media recortada al 5%	8.64	
	Mediana	12.00	
	Varianza	.839	
	Desviación estándar	.916	
	Mínimo	7	
	Máximo	10	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	1	
	Asimetría	-.488	.752
	Curtosis	.421	1.481
Si	Media	.754	
	95% de intervalo de confianza superior		
	Límite inferior	9.59	
	Límite superior	13.16	
	Media recortada al 5%	11.42	
	Mediana	11.50	
	Varianza	4.554	
	Desviación estándar	2.134	
	Mínimo	8	
	Máximo	14	
	Rango	6	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	-.300	.752
	Curtosis	-.653	1.481

Pruebas de normalidad

Plan	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nº cumplimiento en las atenciones	.284	12	.057	.906	12	.324
	.180	12	.200 [*]	.930	12	.513

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el valor de $p=0.324 > 0.05$ y $p=0.513 > 0.05$

entonces se se acepta la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos siguen una distribución normal y se debe aplicar pruebas paramétricas

Satisfacción en la entrega de pólizas

Como los elementos de la muestra son $12 < 35$, se utilizará la prueba de Shapiro-Wilk, para determinar la normalidad de los datos
 H_0 La distribución del número total de la satisfacción en la entrega de pólizas No difiere de la distribución normal
 H_1 La distribución del número total de la satisfacción en la entrega de pólizas difiere de la distribución normal
 Regla de decisión: Si $P > 0.05$ se acepta la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos siguen una distribución normal
 Regla de decisión: Si $P < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos No siguen una distribución normal

Resumen de procesamiento de casos

Plan	Casos						
	Válido		Perdidos		Total		
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
N° total de satisfacción por entrega de pólizas	No	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%
	Si	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%

Descriptivos

Plan	Estadístico	Error estándar	
N° total de satisfacción por entrega de pólizas	Media	12.63	
	95% de intervalo de confianza		
	Límite inferior	10.74	
	Límite superior	12.51	
	Media recortada al 5%	12.64	
	Mediana	7.50	
	Varianza	1.125	
	Desviación estándar	1.061	
	Mínimo	6	
	Máximo	9	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	2	
	Asimetría	.045	.752
	Curtosis	-.940	1.481
	Si	Media	9.00
95% de intervalo de confianza			
Límite inferior		8.11	
Límite superior		9.89	
Media recortada al 5%		8.94	
Mediana		9.00	
Varianza		1.143	
Desviación estándar		1.069	
Mínimo		8	
Máximo		11	
Rango		3	
Rango intercuartil		2	
Asimetría		.935	.752
Curtosis		.350	1.481

Pruebas de normalidad

Plan	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
N° total de satisfacción por entrega de pólizas	.222	12	.200 [*]	.912	12	.366
	.250	12	.150	.860	12	.120

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el valor de $p=0.366 > 0.05$ y $p=0.120 > 0.05$

entonces se se acepta la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos siguen una distribución normal y se debe aplicar pruebas paramétricas pero previamente se debe analizar la homogeneidad de las varianzas

Percepción de clientes

Como los elementos de la muestra son $12 < 35$, se utilizará la prueba de Shapiro-Wilk, para determinar la normalidad de los datos

Ho La distribución del número total de la percepción de clientes No difiere de la distribución normal

H1 La distribución del número total de la percepción de clientes difiere de la distribución normal

Regla de decisión: Si $P > 0.05$ se acepta la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos siguen una distribución normal

Regla de decisión: Si $P < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos No siguen una distribución normal

Resumen de procesamiento de casos

Plan	Casos						
	Válido		Perdidos		Total		
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
N° de la percepción de clientes	No	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%
	Si	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%

Descriptivos

Plan	Estadístico	Error estándar	
N° total de prospectos contactados	Media	.324	
	95% de intervalo de confianza superior	10.86	
	95% de intervalo de confianza superior	12.39	
	Media recortada al 5%	8.64	
	Mediana	12.00	
	Varianza	.839	
	Desviación estándar	.916	
	Mínimo	5	
	Máximo	9	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	1	
	Asimetría	-.488	.752
	Curtosis	.420	1.481
	Si	Media	.632
95% de intervalo de confianza superior		9.59	
95% de intervalo de confianza superior		13.16	
Media recortada al 5%		11.42	
Mediana		11.50	
Varianza		4.554	
Desviación estándar		2.134	
Mínimo		8	
Máximo		14	
Rango		6	
Rango intercuartil		4	
Asimetría		-.300	.752
Curtosis		-.653	1.481

Pruebas de normalidad

Plan	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
N° de la percepción de clientes	.256	12	.909	.906	12	.309
	.200	12	.180 [*]	.930	12	.277

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el valor de $p = 0.309 > 0.05$ y $p = 0.277 > 0.05$

entonces se se acepta la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos siguen una distribución normal y se debe aplicar pruebas paramétricas

Quejas atendidas

Como los elementos de la muestra son $12 < 35$, se utilizará la prueba de Shapiro-Wilk, para determinar la normalidad de los datos

H₀ La distribución del número total de quejas atendidas No difiere de la distribución normal

H₁ La distribución del número total de quejas atendidas difiere de la distribución normal

Regla de decisión: Si $P > 0.05$ se acepta la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos siguen una distribución normal

Regla de decisión: Si $P < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos No siguen una distribución normal

Resumen de procesamiento de casos

Plan	Casos						
	Válido		Perdidos		Total		
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
N° total de quejas atendidas	No	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%
	Si	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%

Descriptivos

Plan	Estadístico	Error estándar	
N° total de quejas atendidas	Media	.375	
	95% de intervalo de confianza		
	Limite inferior	10.54	
	Limite superior	13.21	
	Media recortada al 5%	12.64	
	Mediana	7.50	
	Varianza	1.125	
	Desviación estándar	1.061	
	Mínimo	6	
	Máximo	9	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	2	
	Asimetría	.045	.752
	Curtosis	-.940	1.481
Si	Media	.378	
	95% de intervalo de confianza		
	Limite inferior	8.11	
	Limite superior	9.89	
	Media recortada al 5%	8.94	
	Mediana	9.00	
	Varianza	1.143	
	Desviación estándar	1.069	
	Mínimo	8	
	Máximo	11	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	2	
	Asimetría	.935	.752
	Curtosis	.350	1.481

Pruebas de normalidad

Plan	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
N° total de quejas atendidas	.218	12	.600 [*]	.912	12	.315
	.243	12	.190	.860	12	.146

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el valor de $p=0.315 > 0.05$ y $p=0.146 > 0.05$

entonces se se acepta la hipótesis nula: Por lo tanto, los datos siguen una distribución normal y se debe aplicar pruebas paramétricas pero previamente se debe analizar la homogeneidad de las varianzas