



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ingeniería y Negocios  
Escuela Académico Profesional de Ingenierías**

**Propuesta de un sistema web para el proceso de  
emisión de pólizas de seguros en una empresa  
aseguradora, Lima 2022**

**Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e  
Informática**

**Presentado por:**

**Br. Rosas Santillán, Ernesto Rubén**

**Código ORCID: 0000-0003-0858-1818**

**Asesor: Dr. Yosip Vladimir Urquizo Gómez**

**Código ORCID: 0000-0002-3669-3967**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Sociedad y transformación digital

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Tecnologías de la información y comunicaciones

**Lima - Perú**

**2022**

## **Miembros del jurado**

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325X

Asesor temático

Dr. Yosip Vladimir Urquizo Gómez

ORCID: 0000-0002-3669-3967


## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mi Dios y Padre, quien me dio la vida, me da las fuerzas y sabiduría para alcanzar mis objetivos. De igual forma a mi madre y mis hermanos a quienes amo con todo el corazón.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi Creador por darme la vida y las fuerzas cada día. A la universidad Norbert Wiener por darme la oportunidad de concretar un objetivo muy importante en mi vida. A mi familia por su apoyo constante en cada momento de mi vida.

## Declaración de autenticidad

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA: 24/06/2022</b>
		<b>REVISIÓN: 01</b>	

Yo, Rosas Santillán Ernesto Rubén, estudiante del Curso Extracurricular de Investigación Formativa 2022-0 de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional en Ingeniería de Sistemas e Informática es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

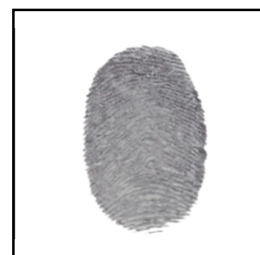


.....  
Firma

Rosas Santillán Ernesto Rubén

DNI: 09824892

Lima, 29 de junio de 2022



Huella

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
	vi
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de cuadros	12
Resumen	13
Abstract	14
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	15
<b>II. MÉTODO</b>	32
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	32
2.2 Población, muestra y unidades informantes	34
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.5 Proceso de recolección de datos	36
2.6 Método de análisis de datos	37
<b>III. RESULTADOS</b>	38
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	38
3.2 Descripción de resultados cualitativos	46
3.3 Diagnóstico	50
3.4 Propuesta	54
3.4.1 Priorización de los problemas	54
3.4.2 Consolidación del problema	54
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	54
3.4.4 Categoría solución	55
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	56
3.4.6 Actividades y cronograma	59
<b>IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	60
4.1 Discusión	60

4.2	Conclusiones	63
4.3	Recomendaciones	64
	<b>REFERENCIAS</b>	65
	<b>ANEXOS</b>	71
	Anexo 1: Matriz de consistencia	72
	Anexo 2: Evidencias de la propuesta	73
	Anexo 3: Instrumento cuantitativo	153
	Anexo 4: Instrumento cualitativo	155
	Anexo 5: Base de datos	157
	Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	158
	Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	167
	Anexo 8: Fichas de validación del instrumento	170
	Anexo 9: Fichas de validación de la propuesta	179
	Anexo 10: Ficha de validación de la investigación holística	180
	Anexo 11: Matrices de trabajo	182

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización de la variable y subcategorías apriorísticas	35
Tabla 2 Análisis de Confiabilidad	37
Tabla 3 Información correspondiente a la subcategoría obligación presente	38
Tabla 4 Información correspondiente a la subcategoría desprendimiento de recursos	39
Tabla 5 Información correspondiente a la subcategoría estimación fiable del importe	41
Tabla 6 Pareto de la categoría proceso de emisión de pólizas	42



## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	17
Figura 2 Información correspondiente a la subcategoría obligación presente	38
Figura 3 Información correspondiente a la subcategoría desprendimiento de recursos	40
Figura 4 Información correspondiente a la subcategoría estimación fiable del importe	41
Figura 5 Pareto de la categoría proceso de emisión de pólizas	44
Figura 6 Análisis cualitativo de la subcategoría obligación presente	46
Figura 7 Análisis cualitativo de la subcategoría desprendimiento de recursos	47
Figura 8 Análisis cualitativo de la subcategoría estimación fiable del importe	48
Figura 9 Análisis mixto de la categoría proceso de emisión de pólizas	50
Figura 10 Nube de palabras	53
Figura 11 Diagrama de casos de uso actual: creación de aplicación para nuevo cliente	73
Figura 12 Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #01, seguro de desgravamen	74
Figura 13 Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #02 – seguro de desgravamen	75
Figura 14 Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #03 – seguro de vida	76
Figura 15 Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #04 – seguro de vida	77
Figura 16 Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #05 – seguro de desgravamen	78
Figura 17 Diagrama de casos de uso modificado: creación de un nuevo cliente	79
Figura 18 Diagrama de casos de uso modificado: emisión de pólizas para nuevo cliente	80
Figura 19 Diagrama de proceso AS-IS: Creación de cliente en aseguradora	81
Figura 20 Diagrama de procesos AS-IS: Emisión de pólizas	82
Figura 21 Diagrama de proceso TO-BE: Creación de cliente en aseguradora	83
Figura 22 Diagrama de procesos TO-BE: Emisión de pólizas	84
Figura 23 Tablero de Control: Análisis por Canal y Tipo de Seguro	85
Figura 24 Tablero de Control: Análisis por Lote y Sub Lote	86
Figura 25 Reporte de Carga de Tramas	87
Figura 26 Reporte de Recepción de Tramas	88
Figura 27 Reporte de Validación de Tramas	89
Figura 28 Reporte de Emisión	90
Figura 29 Reporte de Resumen de Lotes y Sub Lotes	91
Figura 30 Reporte Detallado Resumen de Lotes y Sub Lotes	92
Figura 31 Menú principal	93
Figura 32 Menú de configuración	94

Figura 33 Menú de procesos	95
Figura 34 Menú de consultas	96
Figura 35 Menú de reportes	97
Figura 36 Menú de tablero de control	98
Figura 37 Menú de mantenimiento de usuarios	99
Figura 38 Menú de herramientas	100
Figura 39 Mantenimiento de canales	101
Figura 40 Mantenimiento de tipos de seguro	102
Figura 41 Mantenimiento de producto	103
Figura 42 Mantenimiento de canal producto	104
Figura 43 Mantenimiento de reglas por producto	105
Figura 44 Mantenimiento de errores	106
Figura 45 Carga de tramas	107
Figura 46 Recepción de tramas	108
Figura 47 Recepción de tramas corregidas	109
Figura 48 Validación de tramas	110
Figura 49 Reproceso de validación de tramas	111
Figura 50 Modificación de tramas	112
Figura 51 Modificación de tramas detalle	113
Figura 52 Emisión de pólizas	114
Figura 53 Consulta de estado de lotes	115
Figura 54 Consulta de estado de sub lotes	116
Figura 55 Mantenimiento de usuarios	117
Figura 56 Pantalla inicial - Beta	118
Figura 57 Menú del sistema - Beta	119
Figura 58 Menú de configuración - Beta	120
Figura 59 Menú de procesos - Beta	121
Figura 60 Menú de consultas - Beta	122
Figura 61 Menú de reportes - Beta	123
Figura 62 Menú de tablero de control - Beta	124
Figura 63 Menú de módulo de administración - Beta	125
Figura 64 Menú de herramientas - Beta	126
Figura 65 Mantenimiento de canales - Beta	127
Figura 66 Mantenimiento de tipos de seguro - Beta	128

Figura 67 Mantenimiento de tipos de seguro - Beta	129
Figura 68 Mantenimiento de producto - Beta	130
Figura 69 Mantenimiento de canal producto - Beta	131
Figura 70 Mantenimiento de reglas por producto - Beta	132
Figura 71 Mantenimiento de errores - Beta	133
Figura 72 Carga de tramas - Beta	134
Figura 73 Recepción de tramas - Beta	135
Figura 74 Recepción de tramas corregidas - Beta	136
Figura 75 Validación de tramas - Beta	137
Figura 76 Reproceso de validación de tramas - Beta	138
Figura 77 Modificación de tramas - Beta	139
Figura 78 Modificación de tramas - Beta	140
Figura 79 Modificación de tramas - Beta	141
Figura 80 Emisión de pólizas - Beta	142
Figura 81 Consulta de estado de lotes - Beta	143
Figura 82 Consulta de estado de sub lotes - Beta	144
Figura 83 Reporte de carga - Beta	145
Figura 84 Reporte de recepción - Beta	146
Figura 85 Reporte de validación - Beta	147
Figura 86 Reporte resumen de lotes y sub lotes - Beta	148
Figura 87 Reporte detallado de lotes y sub lotes - Beta	149
Figura 88 Análisis por canal y tipo de seguro - Beta	150
Figura 89 Análisis por lote y sub lote - Beta	151
Figura 90 Mantenimiento de usuarios - Beta	152

## Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Direccionalidad de la propuesta	56
Cuadro 2 Matriz de tácticas, actividades y cronograma	59

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Propuesta de un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022”, tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de un sistema web para mejorar el proceso de emisión de seguros de todos los clientes de una compañía aseguradora utilizando diversas herramientas tecnológicas para su construcción. Este estudio, es de carácter holístico con un enfoque mixto. Se construyó la propuesta en base a los datos obtenidos a través de la encuesta a cuarenta colaboradores y, entrevistas a empleados claves de la compañía aseguradora con sede en la ciudad de Lima.

Se realizó un cuestionario para la encuesta de tres subcategorías: obligación presente, desprendimiento de recursos, estimación fiable del importe, además, se elaboró seis preguntas para la entrevista al jefe de área, a un empleado del área de operaciones y a un empleado del área de tecnología de información. Al analizar los resultados de las entrevistas y encuestas se concluyó que las aplicaciones de procesamiento de tramas presentan demoras al procesar la información, se debe optimizar los procesos de la aplicación, además, existen reportes discontinuados y otros deben ser creados. Así mismo, las aplicaciones de gestión de tramas no realizan todas las fases del proceso de emisión correctamente.

Con el objetivo de mejorar el proceso de emisión de pólizas, se desarrolló la propuesta de un sistema web que ayudará al usuario en el tratamiento de las tramas de datos de los distintos clientes de la empresa. Los resultados servirán para mejorar la operatividad diaria del área de operaciones, ayudará al usuario a gestionar de manera más eficiente la generación de pólizas y permitirá mejorar la satisfacción de los clientes externos de la empresa.

***Palabras clave:*** Emisión, tramas, proceso, procesamiento y sistema web.

## **Abstract**

The present research work entitled "Proposal of a web system for the process of issuing insurance policies in an insurance company, Lima 2022", aimed to develop a proposal for a web system to improve the process of issuing insurance policies to all customers of an insurance company using various technological tools for its construction. This study is holistic in nature with a mixed approach. The proposal was built based on the data obtained through a survey of forty collaborators and interviews with key employees of the insurance company based in the city of Lima.

A questionnaire was prepared for the survey with three subcategories: present obligation, detachment of resources, reliable estimation of the amount, in addition, six questions were elaborated for the interview to the area manager, to an employee of the operations area and to an employee of the information technology area. When analyzing the results of the interviews and surveys, it was concluded that the frame processing applications present delays when processing the information, the application processes must be optimized, in addition, there are discontinued reports and others must be created. Likewise, the frame management applications do not perform all the phases of the issuance process correctly.

In order to improve the policy issuance process, a proposal was developed for a web system that will help the user in the processing of the data frames of the different clients of the company. The results will serve to improve the daily operations of the operations area, will help the user to manage more efficiently the generation of policies and will improve the satisfaction of the company's external clients.

**Keywords:** Issuance, frames, process, processing and web system.

# I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las compañías de seguros desempeñan un papel crucial en la existencia de las empresas y las personas. Existen diversas empresas aseguradoras que comercializan seguros orientados a distintos ámbitos de la vida, como el de salud, vida, sepelio, obras de arte y otros. Las empresas aseguradoras ofrecen cada vez más, con mayor diversidad, productos competitivos a fin de ampliar su cartera de clientes y obtener buenas ganancias en sus ventas.

En Argentina, las soluciones de la industria de seguros se caracterizan por tener un proceso predefinido que debe ser auditado. En este proceso se toma un amplio volumen de decisiones. El problema que enfrenta la industria de seguros es contar con aplicaciones confiables, eficientes que le brinde la capacidad de tomar buenas decisiones de la forma más óptima, en el menor tiempo posible, maximizando el desempeño del negocio. Fue fundamental desarrollar una estrategia multicanal para atender al gran volumen de clientes con diferentes necesidades, ofreciendo recursos tecnológicos de vanguardia ofrecidos a través de plataforma digitales (Insurance Service Bus, 2021).

En Ecuador, cierta compañía reguladora estableció un proceso de notificación de pólizas a fin de optimizar el control, la información y los tiempos de atención de los reclamos. El problema del proceso fue la demora en los tiempos de atención, lo cual afectaba a las compañías de seguros y a la misma entidad. Con las mejoras desarrolladas, el proceso de aprobación de material de suscripción inició con el registro de datos a la aplicación. Se definió enviar un archivo XML desde la Superintendencia para ser validado en línea, para luego enviar un mensaje a la aseguradora. Si las validaciones son correctas, se envía un código de verificación a la compañía notificando la exitosa recepción de la póliza (Superintendencia de Compañías, 2018).

En Ecuador, se reconoce lo fundamental que es, el buen funcionamiento de una empresa de seguros, debido a que proveen respaldo y protección, cuando ocurre algún siniestro por enfermedad, accidente, vejez o muerte. Los problemas que se presentan al momento de cobrar la póliza de seguro, debido a errores en el uso de la aplicación o por desconocimiento, son muy perjudiciales para los clientes. Para evitar ese tipo de incidentes, se realizó un estudio con el objetivo de redactar un manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de

la compañía Mapfre de Ecuador. Este manual proveyó orientación a los usuarios de los procesos involucrados con la emisión de las pólizas de seguros (Benítez et al., 2021).

En Perú, las entidades gestoras de fondos de aseguramiento en salud hacen consultas a la Mesa de Transacciones del Modelo TEDEF-IP, luego descargan una trama de datos de facturación previamente cargada por UGIPRESS o IPRESS con la obligación de actualizar su estado, validarla, liquidarla y pagar las facturas. Los problemas en el proceso ocurrían generalmente cuando los datos de las tramas son inconsistentes, lo que resultaba en retrasar los pagos de los asegurados. A fin de evitar errores, se desarrolló una validación previa de las tramas, a través del validador TEDEF, para luego enviar las tramas a la Mesa de Transacciones del Modelo TEDEF-IP (SUSALUD, 2020).

En Perú, el Seguro de vida individual corporativo tranquilidad y ahorro familiar dólares, es ofrecido por cierta aseguradora con ciertos requisitos. Se establece que las edades de ingreso a este seguro son, mínima 18 años cumplidos, máxima 60 años cumplidos. Se pueden presentar errores en la renovación del seguro, al no validar la fecha máxima de ingreso al seguro o asegurando a alguien que no está en el rango permitido. La compañía procede a la devolución de primas cobradas en exceso, o corrige la afiliación errónea de alguien que ya no califica para ingresar a este seguro (SURA, 2019).

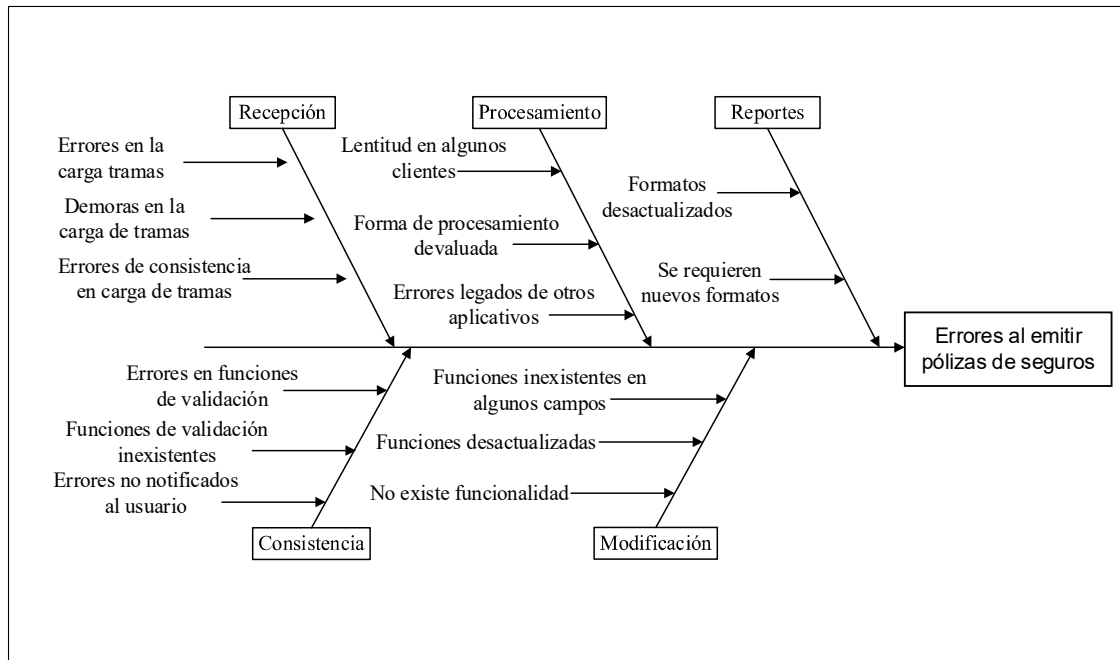
En Perú, el Tribunal de Contrataciones del Estado recibió de la empresa Mapfre Perú Cía. de Seguros y Reaseguros un informe donde explica la existencia de un error tipográfico al emitir una póliza con denominación “Póliza de Deshonestidad por Cargo”, debiendo ser “Póliza de deshonestidad”. La empresa indicó que todo el contenido de la póliza era correcto, además indicó que al tiempo de corregir la póliza con la denominación correcta procedió a darle al asegurado una “Constancia de cobertura” de uso temporal. Este tipo de errores se presentan en ocasiones debido a un error en el registro de los datos o mal manejo del sistema (OSCE, 2021).

A fin de identificar los problemas al emitir, causas y consecuencias se elaboró la matriz 3, árbol de problemas (Anexo 3), además se elaboró el diagrama de Ichikawa, ver figura 1.



**Figura 1**

*Diagrama de Ishikawa*



Después de analizar los problemas de empresas nacionales e internacionales, inició el análisis de los problemas existentes de la compañía aseguradora referida en este estudio. Debido a la forma de trabajo que consiste en completar la solicitud en el menor tiempo posible, no se analizan todas las necesidades de los clientes. Hay pocos desarrolladores para atender los requerimientos de los clientes, esta situación genera retrasos. Como resultado, los clientes se sienten insatisfechos por la demora en la emisión de pólizas. Por otra parte, existen errores de validación replicados de aplicaciones origen. Además, existen errores en la trama no notificados al cliente para su corrección y existe poca documentación para revisar los errores. Como consecuencia, se presentan errores en la recepción de información del cliente (tramadas) que limita la atención de forma eficiente. Asimismo, debido a los errores legados en la carga, no se graba el dato correcto de la trama, los mantenimientos de datos tienen errores en las validaciones de campos. De igual forma, el reporte de pagos no notificaba correctamente que su alta este emitida. Además, existen errores en la carga y consistencia de tramadas, por ese motivo hay demora en la emisión de la trama de pólizas.

En el ámbito internacional se tiene lo siguiente: Herrera (2019), en su estudio *Configurador de Cargas Masivas y Transporte Automatizado a Ambientes*, tuvo como objetivo crear una aplicación para configurar procesos de carga y transferencia automáticas entre ambientes de trabajo, a su vez la aplicación debería de asegurar la ejecución de políticas establecidas a fin de proteger los datos y afinar los tiempos de configuración. El autor, en su trabajo de investigación se valió del enfoque cualitativo, de la investigación bibliográfica, del diseño no experimental, utilizando la deducción como método, analítico sintético. Los resultados mostraron el cumplimiento de los objetivos de forma satisfactoria. El proceso de carga masiva ha logrado optimizar la venta de pólizas en la aseguradora convirtiéndose en una herramienta muy valiosa para el manejo de volúmenes de datos grandes. Del estudio mencionado se usó la sección de antecedentes e investigaciones con el objetivo de enriquecer esta investigación.

Hernández et al. (2019), en su trabajo de investigación para una compañía de seguro en Managua, tuvieron como objetivo elaborar una aplicación para el registro y control eficiente de pólizas. La investigación se desarrolló con enfoque mixto, de forma descriptiva transversal, cuya población era las corredurías de Managua, la muestra fue la Correduría Seguros y Mas y se usaron técnicas como entrevistas, correo electrónico, observación y análisis documental. Los resultados permitieron desarrollar una aplicación web, que sería utilizada por los empleados. Además, se desarrolló la versión para dispositivos móviles, de fácil acceso para los clientes, facilitándoles consultar la información en línea sobre los productos adquiridos. Se utilizó el marco teórico de la investigación referida con el objetivo de enriquecer el presente estudio.

Calle (2019), en su estudio desarrollo del sistema web aplicando tecnología responsive web para el control de información de un bróker en Riobamba Ecuador, tuvo como objetivo construir una aplicación web utilizando tecnología responsive web design, cuyas funciones serían controlar la información de un bróker, mostrar a los empleados de manera amigable las fechas de vigencia y vencimiento de las pólizas obtenidas por los clientes. Los resultados obtenidos muestran el éxito del estudio: se realizó el análisis de la información para contratar los seguros, se desarrolló la aplicación web automatizando diferentes módulos. La aplicación desarrollada es 73,52 % más eficiente que su predecesor, en estándares de calidad es un 95,45% más funcional que su predecesor. Del estudio mencionado se usó la sección de antecedentes e investigaciones con la finalidad de enriquecer el presente estudio.

Velastegui (2018), en el estudio de cotizaciones de seguros para una compañía en Ecuador, tuvo como objetivo mejorar la administración de cotizaciones con el fin de vender pólizas de seguro vehicular y vida. El trabajo de investigación baso su enfoque en los aspectos cualitativo-cuantitativo, de forma descriptiva. Además, se realizó investigación de campo e investigación bibliográfica, de diseño no experimental, de método inductivo, deductivo, analítico sintético, enfocado al sistema e histórico lógico. Las conclusiones del autor muestran que la aplicación web optimizó el tiempo en que los asesores comerciales realizan las cotizaciones y ordenes de emisión, teniendo resultados inmediatos, acortando tiempos y procesos para la entrega de ofertas a los clientes, lo cual incluye aseguradoras. El presente estudio obtuvo información del marco teórico del estudio referido con el objetivo de enriquecer su contenido.

Loor y Muñoz (2018), en su trabajo de investigación para una universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo construir una aplicación web utilizando herramientas de código abierto, a fin de optimizar la creación de pólizas. La investigación se desarrolló con una perspectiva cualitativa, de forma transversal, descriptiva, la unidad informante fue la gerencia administrativa y las técnicas fueron las entrevistas, observación y análisis documental. Los resultados fueron exitosos, se desarrolló el aplicativo web con altos estándares de calidad, el aplicativo web mejoró los tiempos, redujo los costos y optimizó el uso de los recursos de la aplicación, lo cual resultó en optimizar los procesos en la gerencia administrativa universitaria. Del trabajo de investigación en mención, se usó la sección de antecedentes e investigaciones con el objetivo de enriquecer el contenido del presente estudio.

Aguayo (2019), en su trabajo de investigación para una institución que administra la información de todas las aseguradoras en México, tuvo como objetivo desarrollar una aplicación con interfaz web para reemplazar la forma actual de recolección de información. Las herramientas que se usaron fueron las entrevistas con los encargados de las áreas, el estudio de los datos, y las reuniones con todos los interesados. Las conclusiones de la investigación muestran un 95% de confiabilidad en calidad de la información enviadas por las aseguradoras para su análisis. Se logró construir un sistema configurable, escalable, habilitado para configurar nuevas estructuras de datos sin necesidad de modificar las definiciones de la aplicación, gestionando las validaciones a cada campo de los archivos que procesa. Estos logros permitieron evitar multas que se imponen cuando se procesa y envía información errada a otras

entidades. Del trabajo de investigación en mención, se usó la sección de antecedentes e investigaciones para fortalecer el contenido del estudio en curso.

En el ámbito nacional se tiene lo siguiente: Flores y Violeta (2021), en su trabajo de investigación para una compañía de seguros en Lima, tuvo como objetivo digitalizar la emisión de pólizas, mejorar la atención al cliente, reducir costos y optimizar las ganancias de la empresa. Se decidió implementar el software RPA para aumentar el rendimiento de los procesos y un gestor de asignación cuya tarea es revisar en línea y procesar las solicitudes correctas. El estudio empleó la perspectiva cualitativa, y diseño sin manipulación de variables. Se empleó el método explicativo, donde las fuentes de información son los colaboradores de la compañía y la técnica usada es la observación directa. Los resultados sirvieron para identificar procesos manuales, delimitarlos con la ayuda del marco de trabajo de Zachman e identificar los más urgentes de automatizar. Se usó la herramienta RPA para la automatización, el resultado fue un aumento en la capacidad de procesamiento, tiempos de atención optimizados, baja en costos y mejora de la rentabilidad en la empresa. La presente investigación utilizó la sección de antecedentes e investigaciones de la investigación referida con el objetivo de enriquecer su contenido.

Cabrera (2021), en su trabajo de investigación para una compañía aseguradora en Lima, tuvo como objetivo desarrollar un nuevo proceso con el propósito de mejorar el sistema de cobranza de la entidad. Asimismo, se logró bajar los costos operativos, y se utilizó la metodología SCRUM en el proyecto. El trabajo de investigación usó la metodología cualitativa, explicativa, no experimental, cuyas fuentes de información son los empleados, y la observación directa representa la técnica a usar. Los resultados del estudio muestran el cumplimiento de los objetivos definidos para cada sprint, se desarrollaron entregables de valor, se implementaron mejoras al sistema y se certificaron todas las funcionalidades elegidas en la planificación. El usuario dio su conformidad para el resultado del trabajo de investigación. Del estudio en mención se obtuvo el marco teórico con el objetivo de fortalecer el presente estudio.

Alva (2019), en su trabajo de investigación para una clínica de Chiclayo, tuvo como objetivo mejorar el registro de datos mediante un aplicativo web. El estudio se realizó aplicando el método cuantitativo, empleando la investigación tecnológica aplicada, de diseño cuasi experimental, con una población de 35 pacientes, una muestra de 25 atenciones de pacientes donde la unidad informante fue el encargado de facturación. Se usaron técnicas de observación, entrevistas y formatos de entrevistas y observación como instrumentos. Las conclusiones de la

investigación mostraron el progreso al generar los lotes electrónicos, se redujo el costo de generar en forma masiva la información. Además, aumentó el porcentaje de lotes generados al 100 por ciento, eliminando el peligro de recibir alguna sanción. Del estudio en mención se usó la sección de antecedentes e investigaciones con el objetivo de enriquecer el contenido de la presente investigación.

Vera (2019), en su trabajo de investigación para una compañía aseguradora de Lima, tuvo como objetivo optimizar el rango del tiempo de atención de los asegurados y optimizar la solicitud de nuevas pólizas. La investigación aplicó la perspectiva cualitativa, descriptiva, sin manipulación de variables, aplicando el método deductivo analítico. La conclusión del estudio demostró que fue posible mejorar el rendimiento de la aplicación entre los usuarios, se optimizaron los tiempos de atención, logrando mejorar la atención a los usuarios al solicitar apoyo a la aseguradora. Del estudio mencionado se usó la sección de antecedentes e investigaciones con el objetivo de enriquecer el contenido de la presente investigación.

Valverde (2018), en su trabajo de investigación para una compañía de seguros en Lima, tuvo como fin optimizar la generación de pólizas domiciliarias. La investigación usó el enfoque cualitativo, de forma explicativa, sin manipulación de variables. Las fuentes de información son los empleados, la técnica usada es la observación directa. Los resultados de la investigación al desarrollar la nueva aplicación mostraron que se alcanzó las metas planificadas. La reputación de la organización hacia las clínicas mejoró, el proceso digital optimizado aumentó la calidad del proceso de emisión. Mejoró el tiempo en atender a los clientes, ahora la aplicación brinda módulos para dar seguimiento y control por cada operación generada. Del estudio en mención se usó la sección de antecedentes e investigaciones con el objetivo de enriquecer el contenido de la presente investigación.

Alarcón y Ángeles (2019), al desarrollar su estudio dirigido a una compañía de seguros en Lima, tuvieron como fin evaluar el proceso de emisión del Seguro Vida Inversión con el objetivo de plantear la construcción de un aplicativo web. El autor utilizó la metodología TOGAF y el método ADM (Método de Desarrollo de Arquitectura, en español), a través del cual se construye y administra el ciclo de vida de las arquitecturas de un negocio. La conclusión de los estudios revela que se alcanzó diagramar los problemas del proceso, se logró documentar todos los requerimientos del proceso de emisión de pólizas. Del estudio en mención se utilizó

la sección de antecedentes e investigaciones con el objetivo de enriquecer el contenido de la presente investigación.

Este trabajo de investigación tiene base conceptual (o teórica) fundamentada en la teoría de información, la teoría general de sistemas, incluido el desarrollo organizacional.

Según Ramos (2020), la teoría de sistemas es un conjunto específico de elementos conectados y dependientes entre sí, siendo coherente, persistente, con comportamientos propios de su estructura, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Es decir, guardan relación debido a que la emisión de pólizas está directamente relacionada a otras áreas de la aseguradora formando parte del todo.

Según Hernández (2019), la teoría de la información se ocupa del estudio de la eficacia al transmitir mensajes, con el objetivo de aumentar la rentabilidad y disminuir las interferencias, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Es decir, están relacionados porque el proceso de emisión transfiere información hacia diversos canales estratégicos.

Según Amorós (2017), la teoría del desarrollo organizacional tiene como meta la creación de organizaciones altamente efectivas gracias a su adaptabilidad, su permanente capacidad de transformación y sepan reinventarse según las necesidades, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Por lo tanto, guardan relación porque la emisión de seguros contribuye al desarrollo de la empresa, logrando ser una organización altamente efectiva.

El presente estudio de investigación definió 'sistema web' como categoría solución, y 'proceso de emisión de pólizas de seguros' como categoría problema para una compañía aseguradora.

### **Categoría solución: Sistema web**

Para Heredero et al. (2019), debido a la expansión de internet y las comunicaciones se ha dado origen en las organizaciones nuevas necesidades de administración de la información e implementación de sistemas idóneos, que incluyan y gestionen la información en grandes

cantidades de forma dinámica con un almacenamiento y recuperación de la información eficiente. Además de lo señalado, hoy se requieren de metodologías que permitan crear sistemas robustos para el proceso y gestión de variados tipos de datos, es decir aplicaciones aptas de controlar información distribuida mediante medios dinámicos, seguros, orientados a muchos y variados usuarios. Dentro de las metodologías y marcos de trabajo actuales se encuentra Scrum. Por lo tanto, se concluye que, es preciso que las empresas adquieran herramientas tecnológicas que satisfagan con éxito las necesidades de gestión de información.

Según Beynon (2018), explica la importancia del uso de los sitios web en las organizaciones. Para muchas organizaciones los sitios webs son utilizados para almacenar archivos, siendo este modelo de uso complejo de administrar. Otras organizaciones utilizan los sistemas web para mantener comunicación con sus clientes proveyendo información necesaria como por ejemplo una lista de proveedores. En otros casos, las empresas conectan con sus proveedores para suministrarle información que requiera, como por ejemplo sus datos de producción. Por lo tanto, se concluye que los sistemas web, conectados con sistemas de base de datos, son herramientas necesarias e importantes para el buen desempeño de las empresas.

Para Molina et al. (2018), la ingeniería de software va de la mano con el uso de metodologías para desarrollar sitios web a fin de desarrollar buenas prácticas. El desarrollo de software exige disciplina, organización, esfuerzo, entrega, además los desarrolladores de software actualmente cuentan con una serie de metodologías de las cuales escoger la que más se adapte a cubrir los objetivos generales de su proyecto. El desarrollo de aplicaciones web desde hace unos años atrás, tiene un gran crecimiento debido a que permite conseguir beneficios a las empresas en su objetivo de desarrollar un sistema eficiente e integral. Por lo tanto, considero que las aplicaciones web son importantes para las empresas, porque muestra sus productos o servicios en tiempo línea logrando captar el interés de los clientes.

Por lo tanto, es muy importante para la empresa aseguradora contar con un sistema web que sea seguro, dinámico, cuya gestión de los volúmenes de información sea eficiente, brinde información oportuna a los usuarios y permita a la empresa conseguir sus objetivos financieros y comerciales.

## **Subcategorías**

**Referente a la subcategoría procesos:** Hitpass (2017) expresa que, un proceso define a un grupo de actividades que se realizan, en base a reglas establecidas, y que ejecutan o desencadenan eventos. De otra forma, para el autor, un proceso es una relación natural de actividades ejecutadas para conseguir un determinado fin, por medio del tiempo y del lugar, estimuladas por eventos. El autor, citando a Hamer y Champey (1993), define el proceso de negocios como un grupo de actividades que utilizan varios tipos de entradas y desarrollan una o más salidas de valor para un cliente. Los procesos de negocio crean valor para un cliente, esto significa que su definición esta relacionada con la creación de valor para los clientes. Por lo tanto, se puede definir al proceso de negocios como un grupo de actividades, relacionadas con eventos, que se ejecutan en secuencia ordenada, creando valor para un cliente interno o externo de una empresa.

Para Gras (2019), la gestión de procesos es en la actualidad un modelo muy importante en el ámbito empresarial que combina la tecnología junto a la gestión empresarial. Dentro de las fases de la gestión de procesos se encuentra una llamada monitorización que sirve para identificar, en tiempo real o en base a datos históricos, información importante para tomar decisiones dentro de la empresa. Los analistas también ejecutan este tipo de análisis a fin de obtener información útil para llevar a cabo posibles ajustes dentro de los procesos de la empresa. Después de identificar los posibles ajustes se puede aprovechar para incluir las nuevas mejoras o nuevos cambios del negocio con el fin de lograr eficiencia y flexibilidad. Por lo tanto, las mejoras o los nuevos cambios buscan lograr procesos del negocio que sean eficientes, lo cual es muy beneficioso para la organización.

## **Indicador**

**Mapa de procesos:** Socconini (2020) define que, un mapa de proceso es un documento gráfico que permite representar un flujo de proceso siendo muy similar al diagrama de proceso. Cada mapa de proceso tiene variables de entrada y de salida para cada operación, además, estas variables son clasificadas en variables controlables, de ruido, estándar y críticas. Su utilidad se presenta en diagramar las cadenas de valor de un proceso, lo cual incluye servicio e información. Así mismo, se dice que un mapa de proceso es una figura gráfica de un proceso cuyo conjunto de entradas y salidas ha sido transformado. Para elaborar un mapa de proceso se debe seguir los siguientes pasos: (a) definir la totalidad de etapas del proceso, (b) identificar las entradas y salidas por cada etapa, (c) determinar las entradas, (d) por cada variable de entrada



y salida definir sus requerimientos, (e) ratificar el mapa de proceso. Por consiguiente, el mapa de procesos es muy importante para la definición de la cadena de valor dentro de una organización.

Según Isaza (2018) define que, el mapa de proceso es una herramienta utilizada por las organizaciones de forma habitual, para entender cómo trabaja un área de la empresa, e identificar cuáles son las acciones, entradas, salidas, dentro de una organización. Además, el mapa de proceso de negocios muestra recursos, documentos, indicadores, relacionados con los procesos a fin de seleccionar metodologías que permitan plantear mejoras a los mismos. Es tan importante el mapa de procesos porque a partir de estos una organización plantea mejorar con el fin de alcanzar competitividad para liderar el mercado. Por lo tanto, es muy importante el uso adecuado de un mapa de procesos dentro de la compañía de seguros, porque sirve de apoyo para desplegar una aplicación web eficiente.

**Referente a la subcategoría requerimientos:** Molina et al. (2018) definen que, para el diseño y desarrollo de aplicaciones móviles es necesario el uso de técnicas para conseguir requerimientos a través de reuniones con los usuarios y desarrollar prototipos a fin de desarrollar historias de usuarios. Los requerimientos funcionales son aquellas funciones o servicios que brinda la aplicación a los usuarios, estas a su vez llegan a fijar los márgenes de lo que hace o no la aplicación. Para que un proyecto se desarrolle de manera eficientes, es necesario identificar de forma correcta los requerimientos funcionales y el nexo que existe con los usuarios que operan la aplicación. Además, existen requerimientos no funcionales los cuales hacen referencia a aspectos generales, ciertos tipos de restricciones o algunos atributos de calidad. Este tipo de requerimientos son importantes de ser identificados en ciertos proyectos, porque pueden contribuir a mejorar la experiencia del usuario. También se considera como requerimientos funcionales a empresas o información externa, como requerimientos legislativos, o éticos. Por consiguiente, es crucial la definición correcta de requerimientos funcionales para el desarrollo de un proyecto de software.

Molinero (2018) define que, los requerimientos funcionales es una relación de aspectos o funciones que la aplicación tendrá y que será visible al usuario en el momento en que inicie su uso. Estas características representan el comportamiento y las partes del programa. A partir de estas, se definen requerimientos de niveles inferiores que explican cómo funciona la aplicación. El conjunto de necesidades se define como especificación funcional de lo que la

aplicación debe hacer. Por consiguiente, es importante plasmar los requerimientos del usuario en un documento, de forma clara y detallada, para su atención en el proyecto.

### **Indicador**

**Formatos de requerimientos:** Molina et al. (2018) definen que, para definir los requerimientos funcionales y su relación con los usuarios que usan el sistema es preciso el uso de formatos de requerimientos funcionales. Se pueden definir plantillas generales sencillas de entender para ser usadas en la interacción con los usuarios al momento de solicitar explicación sobre sus necesidades. Este formato puede tener los siguientes atributos: (a) identificador, (b) requerimiento, (c) observación. Así mismo, se puede definir un formato de requerimientos para ser usada por el equipo de desarrollo que incluya detalles propios de los requerimientos, tales como: (a) identificador, que guarda una convención para los requerimientos funcionales, (b) precondition, que es una acción que debe realizarse para que este requerimiento se ejecute, (c) postcondición, acción a ejecutarse después de una función determinada, (d) descripción, aquí se especifica detalladamente las actividades que forman parte del requerimiento funcional.

Para los requerimientos no funcionales también se definen formatos que respetan la convención de los indicadores. Un formato de requerimiento no funcional a utilizar con un cliente puede tener: (a) identificador, (b) requerimiento, (c) observación. Además, se puede definir un formato de requerimiento no funcional para el equipo de desarrollo que tenga los siguientes elementos: (a) identificador, (b) fecha de recepción, (c) versión, (d) responsable, (e) actor (es), (f) precondition, (g) postcondición, (h) descripción, e (i) observación. Por consiguiente, son muy importantes los formatos de requerimientos al definir los requerimientos de los usuarios.

Elizondo (2018) define que, el formato de requerimientos es un elemento importante dentro el desarrollo e integración del sistema como parte de las actividades del plan de construcción del servicio. Se deben definir los requerimientos con el usuario para desarrollar la interfase del software, entre los cuales encontramos formatos de pantalla, forma de los menús, interfase con uso de teclado o ratón, definición de reportes nuevos o modificados, sean de uso regular, de demanda o reportes generados en línea. La definición de estos elementos es clave para el desarrollo del software, porque son base para las siguientes fases dentro de la implementación del diseño de software. Por lo tanto, es importante definir con el usuario, los

formatos de requerimientos para el nuevo sistema web a fin de cubrir todas las necesidades existentes, las cuales el usuario conoce de manera exacta y clara.

### **Categoría problema: Proceso de emisión de pólizas de seguros**

Eslava y Marín (2009) definen que, surgen nuevas provisiones cuando la organización en el tiempo actual adquiere una obligación legal o implícita como consecuencia de un anterior suceso, logrando realizar una confiable estimación del importe de la obligación y desligándose de recursos que logren generar ganancias económicas a futuro. Esto se observa en una empresa cuando pacta una obligación entre un asegurado y la aseguradora, como resultado se emite una póliza de seguro. Por lo tanto, para cumplir con sus obligaciones, es importante el procesamiento correcto de la emisión de pólizas.

Para EsSeguro (2020) afirma que, el proceso de emisión de pólizas es el proceso a través del cual las personas acceden a una única póliza que los cubre individualmente donde estas pertenecen, a un grupo de personas de una misma institución. Para emitir las pólizas colectivas se utiliza un proceso de emisión masiva. Estoy de acuerdo con el autor cuando señala la importancia de emitir pólizas cuyo proceso está incluido en la atención al usuario. Por lo tanto, el resultado correcto de la emisión contribuye a terminar la atención del cliente de manera exitosa, sean pólizas individuales o masivas.

Para Zurich (2022), la emisión de pólizas es un proceso que consiste en cargar de forma masiva, pagos y altas recibidas para luego, a partir del monto total calcular la prima a cobrar. Para El Corte Inglés Seguros (2021), la emisión de pólizas se encuentra dentro de los pasos finales de formalización del contrato de seguro. La emisión de las pólizas puede darse de manera individual o colectiva a través del cual se generan los recibos de pago indicando la prima, fechas de cobertura y pago. Por consiguiente, para la aseguradora, la emisión de pólizas es un proceso muy importante.

Para Montoya (2001), el proceso de generar una póliza con varios riesgos resulta en el beneficio de los asegurados. Se generan a través de un proceso masivo donde el beneficiario y el asegurado no son únicos, donde el acreedor es el beneficiario para los asegurados. Por consiguiente, la generación correcta de una póliza es de gran beneficio para la aseguradora y el cliente.

Para Solorzano (2018), existen distintas clases de pólizas, entre las que se citan, (a) pólizas individuales y colectivas, dependiendo de la cantidad de asegurados, las pólizas individuales se elaboran por persona y sirve para asegurar solo a esta persona, en cambio el seguro de vida individual es un seguro personal, (b) pólizas simples y combinadas, estas se emiten de acuerdo con el riesgo que enfrenta el asegurado, las pólizas simples son útiles para cubrir un solo riesgo, como por ejemplo, una póliza de seguro que cubra el robo de un auto, en cambio las pólizas combinadas sirven para cubrir múltiples riesgos de forma paralela, por ejemplo, una póliza que cubra el robo, incendio, y la protección de muebles de un edificio. Además, (c) las pólizas nominativas, a la orden o portador, donde las pólizas normativas sirven para cubrir a los asegurados indicados en el contrato, en este tipo de contrato solo está permitido pagar a la persona asegurada, no a otros. En las pólizas de orden se señala al asegurado con la opción de hacer beneficiario a otra persona a través de un endoso. Una póliza a portador no dice quién es el asegurado, el asegurado llega a ser aquella persona que legalmente es propietario de la póliza. Por lo tanto, la existencia de diferentes clases de pólizas sirve para cubrir las diferentes necesidades de los clientes.

**Referente a la subcategoría obligación presente:** El Ministerio de Economía y Finanzas (2015) afirma que, una obligación presente es un pasivo de una entidad que surge de eventos pasados, cuando, al vencimiento, se espera que la entidad tenga los recursos para combinar los beneficios económicos. El Instituto Nacional de Contadores Públicos Colombia (2015) afirma que, una obligación presente es un pasivo de una entidad surgido de eventos pasados, y para cancelarlo se espera que la entidad tenga los recursos para combinar intereses económicos. Por lo tanto, una obligación presente es una deuda que debe ser cubierta por una entidad.

#### **Indicadores:**

**Evidencia al cierre de periodo:** Para Romero (2022), el cierre de periodo o la fecha del cierre del periodo es el último día del ejercicio contable de la empresa, el 31 de diciembre, de acuerdo con el principio del período contable. La evidencia al cierre del período es aquella documentación que está relacionada con el cierre del ejercicio contable, la cual puede ser, estados contables básicos del período, o información que tenga pruebas sobre el estado y realidad de un activo, un pasivo, un ingreso, gasto o costo a la fecha. Pérez et al. (2018) definen que, fecha de cierre es la fecha de los estados financieros o la fecha de corte del período contable, además, definen como evidencia al cierre del período a aquellos documentos cuyo

contenido muestre estimaciones contables sobre activos, pasivos del período contable a la fecha de cierre. Por lo tanto, estos documentos son importantes porque revelan el estado económico de la compañía, el valor económico de las propiedades de la compañía, sus obligaciones económico-financieras con los propietarios y acreedores, las cuentas de pérdidas y ganancias, a fin de determinar los gastos realizados en el período que terminó.

**Reconocimiento de la obligación presente:** Para Estradé et al. (2018), la obligación presente es un deber ante la ley o un deber asumido como resultado de un hecho anterior, la compañía asume compromisos con terceros por ley, contractuales, así como tácitos e implícitos. El reconocimiento de la obligación presente implica para la compañía asumir deberes de ocurrencias pasadas, desligarse de bienes para adquirir beneficios que cubran la deuda, y estimar el importe fiable de la deuda. Para Romero (2019), el reconocimiento de la obligación presente existe cuando la empresa determina que no hay alternativa a la salida de recursos, para realizar esta evaluación la empresa utiliza información existente en el momento del cierre del período para determinar si hay o no una obligación presente, en caso la probabilidad de tener una obligación sea menor no se reconoce como pasivo, en caso la probabilidad sea mayor se considera que existe una obligación, se reconoce que se ha de producir una salida de recursos. Por lo tanto, es importante para una empresa asumir las deudas que tiene con otras entidades.

**Referente a la subcategoría desprendimiento de recursos:** Huilca (2011) comenta que, liberar recursos para beneficiar a otros en necesidad es una de las prácticas más frecuentes en el presupuesto participativo. Así mismo, Chancay (2017) afirma que, el pago anticipado del impuesto a la renta constituye una promesa formal que todos los contribuyentes deben hacer de conformidad con la ley y da lugar a una obligación que representa la separación de los recursos económicos de la empresa. Por lo tanto, es importante que una empresa asigne recursos para cumplir con sus obligaciones financieras.

**Indicador:**

**Probabilidad de que un evento pueda ocurrir:** Boar y Perramon (2020) afirman que, la posibilidad de que un acontecimiento se produzca, es decir la posible salida de recursos de una empresa o cualquier otro acontecimiento, se estima factible siempre que exista una mayor posibilidad de que se materialice que de lo contrario. Explicado de otra forma, la posibilidad de que un acontecimiento se produzca debe ser mayor a la posibilidad de que no ocurra. López (2020) define que, un evento es un conjunto reducido que proviene de otro conjunto mayor de

posibles resultados, además, un evento se considera ocurrido cuando su resultado es un componente del evento. Asimismo, la probabilidad de un evento representa las distintas formas en que el evento puede ocurrir entre el total de posibles resultados del ensayo. Por lo tanto, se concluye que la probabilidad de un evento es un elemento importante para la definición de la salida de recursos de una empresa, el cual debe estar claramente definido.

**Referente a la subcategoría estimación fiable del importe:** Prieto y Delgado (2015) comentan que, la fiabilidad se entiende como solidez o coherencia de la medición cuando se repite el proceso de medición. Creus (1991), afirma que, desde un punto de vista técnico, la confiabilidad es la probabilidad de que un dispositivo o dispositivos realicen una tarea específica bajo ciertas condiciones en un período de tiempo específico. Por lo tanto, es importante para una empresa que todas sus operaciones demuestren solidez.

**Indicador:**

**Fiabilidad:** Juran et al. (2020) definen que, la fiabilidad es la probabilidad de éxito para una determinada tarea o un empleo dado, o también la definen como la probabilidad de que un producto lleve a cabo una tarea sin errores en un determinado tiempo, cumpliendo ciertas condiciones. Según Linares (2018), fiabilidad es la hipótesis de que una maquina o elemento opere correctamente en un determinado tiempo, cumpliendo condiciones establecidas y concretas. Además, la fiabilidad requiere de la solidez del equipo o elemento, que haya sido diseñado a prueba de fallos, que reduzca las veces que haya que darle mantenimiento. Por lo tanto, es muy importante el factor de fiabilidad para cualquier tarea o empleo, puesto que, si se opera correctamente aumenta la confianza de quienes lo utilizan.

En el presente trabajo se consideró sobre la justificación, tres aspectos importantes, la justificación teórica, metodológica y práctica.

En cuanto a la justificación teórica, la investigación actual empleó tres teorías para demostrar su veracidad: (a) la teoría de sistemas, asociada a la tarea de emitir pólizas de seguros, debido a que la tarea interactúa con otras áreas de la aseguradora como parte de un todo, con el fin de obtener un solo producto dirigido al cliente; (b) la teoría matemática de la comunicación (teoría de la información), tiene como objetivo utilizar y transferir la información a otros canales, sean estos canales internos de usuarios o canales externos de clientes; finalmente (c) la teoría del desarrollo organizacional, porque contribuye a que la aseguradora sea una

organización altamente efectiva, mediante la creación de productos de calidad superior, que cubran las expectativas del cliente.

Sobre la justificación metodológica, en esta investigación la importancia metodológica se destacó empleando el enfoque de investigación mixto, la cual concederá a estudiantes futuros un marco teórico o una fuente de ayuda, a fin de realizar estudios holísticos. Con el fin de realizar el diagnóstico y resultado se empleó la entrevista y el cuestionario como parte de los instrumentos y técnicas usadas.

Sobre la justificación práctica, su importancia en esta investigación fue fundamental para corregir los problemas detectados en la emisión de la póliza. Se desarrolló un proceso de emisión más eficiente, una aplicación configurable, a fin de cubrir las necesidades de cada cliente. Además, se desarrolló un módulo de recepción de tramas cuyo rendimiento es seguro, efectivo, confiable y funcional. Asimismo, se mejoró el proceso de consistencia y modificación de tramas logrando ser seguro, efectivo, confiable y funcional.

En este estudio se definió la problemática general: ¿Cómo la propuesta de un sistema web es necesaria para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022?; los problemas específicos son los siguientes: (a) ¿Cómo es evaluado el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022?, (b) ¿Cuáles son los elementos del proceso de emisión de pólizas de seguros por afinar en una empresa aseguradora, Lima 2022?

En este estudio se definió el siguiente objetivo general: proponer un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022, los objetivos específicos son los siguientes: (a) evaluar la condición del proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022, (b) determinar los factores a mejorar del proceso de emisión de pólizas de seguros en una compañía aseguradora, Lima 2022, (c) implementar procesos eficientes como parte de un nuevo sistema web cuya ejecución brinde información optima y sin errores, (d) implementar un tablero de control que sirva de soporte a los usuarios, además, actualizar y desarrollar reportes que cubran las necesidades de los usuarios, (e) implementar una propuesta de sistema web para la gestión de tramas con herramientas de apoyo al usuario.

## II. MÉTODO

### 2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

La investigación mixta tiene como objetivo, usar la investigación cuantitativa y cualitativa a fin de reducir sus debilidades (Hernández et al., 2014). Asimismo, Elizondo (2002) afirma que, la investigación Mixta se enfoca en la naturaleza de las investigaciones de campo y documental con datos; o es un estudio documental basado en una investigación directa. Por último, Valbuena (2017) afirma que, la investigación mixta es la técnica de combinar varios tipos de métodos de investigación a fin de ayudar al investigador a utilizar la mejor estrategia dentro de su estudio. En conclusión, esta investigación empleó el método de investigación mixta, puesto que empleó encuestas a 4 empleados como parte del método cuantitativo, además empleó entrevistas a los líderes de área como parte de las técnicas de recopilación de información.

El presente estudio utilizó el **tipo de investigación proyectiva**. Gamboa et al. (2017) afirman que, la investigación proyectiva establece como debe ser un entorno de aprendizaje a fin de que se logren los resultados esperados. Además, Malhotra (2004) afirma que, el diseño de investigación proyectiva consiste en preguntar de manera indirecta a fin de obtener información de los encuestados a cuanto a temas de interés. En resumen, este trabajo de investigación se desarrolló utilizando investigación proyectiva porque, se buscó establecer un ambiente de aprendizaje de parte de los usuarios a fin de lograr los fines propuestos.

El diseño fue **explicativo secuencial**. Carhuacho et al. (2019) sostienen que, esta clase de diseño se compone de una primera parte donde se recopila y analiza datos de tipo cuantitativo, a continuación, en una segunda parte se recopila y analiza datos de tipo cualitativo. Se lleva a cabo una mezcla entre los datos cuantitativo y cualitativo. Se lleva a cabo el trabajo de evaluar los datos cuantitativos obtenidos mediante diversas herramientas, además, se elabora un estudio de la información adquirida mediante diversas herramientas. Luego se hace la triangulación de ambos tipos de datos cuyo resultado es el diagnóstico del estudio realizado. Para el presente trabajo se llevaron a cabo encuestas para obtener datos cuantificables, y se efectuaron reuniones a fin de conseguir información de tipo cualitativa.

El **sintagma** empleado en este estudio fue **holístico**. Sobre la investigación holística, Tójar (2006) comenta que, es un proceso global e integral, el cual permite entender en detalle



la investigación del problema. Asimismo, Tamayo y Tamayo (1984) refiere que el estudio holístico es una iniciativa de investigación universal, la cual considera los entornos de tipo social como totalidades y vinculadas entre sí. En síntesis, este estudio empleó el proceso de investigación holística, puesto que se realizó la investigación global a los aplicativos que utiliza el área de Operaciones a fin de entender la problemática de cada uno de ellos.

Este estudio empleó tres métodos de investigación con la finalidad de enriquecerlo: el método deductivo, inductivo y analítico.

**Analítico:** El método analítico es un modo de investigar que demanda destrezas como el análisis de hechos e información y el razonamiento crítico (Lifeder, 2022). Asimismo, el método analítico es la forma de estudio de mayor empleo en los trabajos de investigación, se basa en el razonamiento empírico, así como también la investigación del problema en forma directa (Concepto, 2020). Además, el método de investigación analítico cognitivo, es la técnica que se basa en fraccionar, separar, dividir a fin de lograr comprender el problema (Bernal, 2010). Por lo tanto, este trabajo de investigación utilizó la técnica de investigación analítica a fin de analizar la lógica del negocio y entender las dificultades del usuario.

**Deductivo:** El método deductivo, es el razonamiento analítico que tiene origen en las conclusiones generales con el propósito de alcanzar un punto en particular (Bernal, 2010). Asimismo, el pensamiento deductivo es una propuesta general que define la explicación o predicción de comportamientos particulares. Se compone de postulados, axiomas y teoremas (Pardinas, 2005). Por último, Baena (2009) afirma que, el método deductivo es aquel que parte de una norma general a fin de deducir comportamientos individuales o particulares. En conclusión, el presente trabajo de investigación empleó la técnica de investigación deductiva porque se dio atención a los requerimientos de los clientes partiendo desde una vista general para luego analizar al detalle los componentes de cada necesidad, y así cubrir las necesidades de todos los clientes.

**Inductivo:** Para Bernal (2010) afirma que, la investigación inductiva obtiene conclusiones en base al razonamiento, estas parten de situaciones particulares validas y llega a conclusiones de carácter general. Se da inicio al método estudiando los resultados de forma individual para luego exponer resultados generales. Asimismo, para Pardinas (2005) asegura

que, el método inductivo consiste en que las conductas particulares evidencian proposiciones más generales las cuales sirven para explicar o definir otras conductas en distintas áreas. Por último, Baena (2009) afirma que, el método de investigación es aquel que obtiene una conclusión o comportamiento después de investigar casos particulares o individuales. Por consiguiente, este estudio de investigación empleó el método de investigación inductivo porque se obtuvieron conclusiones de cada necesidad de los clientes, se observaron los casos particulares y finalmente se obtuvo un conjunto de resultados que sirvieron para el desarrollo de esta investigación.

## **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

Este estudio consideró emplear a 40 empleados de la compañía de seguros para la elaboración del cuestionario, además se entrevistó a tres informantes para recoger datos e información.

Líder en Operaciones CNT: Ingeniero de Sistemas titulado, MBA para la administración de empresas. Tiene amplios conocimientos adquiridos a través de los años en el área de Operaciones de CNT, al haber trabajado directamente con los usuarios. Edad entre los 45 y 50 años.

Desarrollador de aplicaciones heredadas: Con estudios concluidos de Ingeniería de Sistemas, de grado bachiller. Tiene amplios conocimientos de Tecnología Informática relacionados a procesos de la empresa; también posee conocimientos del área de Operaciones al haber dado soporte a los usuarios en diferentes productos que ofrece la empresa. Edad entre los 55 y 60 años.

Emisor: Tiene amplios conocimientos adquiridos de forma empírica durante años, conoce las limitaciones de las aplicaciones, la operatividad del área, y los procedimientos para solucionar problemas de diversos productos. Su edad se encuentra en el intervalo de 40 y 45 años.

## **2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes**

Proceso de emisión de pólizas de seguro: Eslava y Marín (2009) definen que, surgen nuevas provisiones cuando la organización en el tiempo presente adquiere un deber ante la ley o implícito como resultado de un hecho anterior, logrando elaborar una confiable estimación del

monto de la obligación y desligándose de recursos que logren generar ganancias económicas a futuro. Esto se observa en una empresa cuando pacta una obligación entre un asegurado y la aseguradora, como resultado se emite una póliza de seguro. La tabla 1 muestra la categoría problema, las subcategorías apriorísticas y las categorías emergentes.

**Tabla 1**

*Categorización de la variable y subcategorías apriorísticas*

Categoría problema		Subcategorías		Indicadores	
Codificación	Descripción	Codificación	Descripción	Codificación	Descripción
Cat. 1	Proceso de emisión de pólizas de seguros	Sub.Cat. 1.1	Obligación presente	Ind. 1.1	Evidencia al cierre del periodo
				Ind. 1.2	Reconocimiento de la obligación presente.
		Sub.Cat. 1.2	Desprendimiento de recursos	Ind. 2.1	Probabilidad de que un evento pueda ocurrir
		Sub.Cat. 1.3	Estimación fiable del importe	Ind. 3.1	Fiabilidad
<b>Categoría solución</b>					
Solución web					
<b>Subcategorías emergentes</b>			<b>Indicadores</b>		
Procesos			Mapa de procesos		
Requerimientos			Formatos de requerimientos		

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio utilizó dos técnicas, encuestas y entrevistas. Además, utilizó dos instrumentos para recopilar datos, la guía de entrevistas y el cuestionario.

Revisando los aportes de Martínez (2015), Alvira (2011) y Bernal (2010) afirman que, la encuesta es un elemento de investigación que sirve para obtener datos en los enfoques cuantitativos a fin de obtener información específica y tener credibilidad de los datos capturados. En resumen, el presente estudio utilizó la encuesta como instrumento para reunir datos, porque se recolectó información de los usuarios relacionados con sus necesidades, que sirvió para plantear sus posibles soluciones.

Revisando los aportes de Ibáñez y López (2004) y Doorman (1991) afirman que, la entrevista es una técnica de recopilación basada en la interacción de los seres humanos mediante

la comunicación verbal. Por lo tanto, este estudio empleó la entrevista como herramienta para obtener información desde los usuarios sobre las aplicaciones actuales y las mejoras por hacer.

Revisando los aportes de Rodríguez (2015), García (2004) e Traugott y Lavrakas (1997) afirman que, el cuestionario es un instrumento de recopilación masiva, que se compone de un conjunto de preguntas ordenadas de forma coherente suministradas de forma masiva a personas, cuyos datos se combinan para su análisis. En conclusión, este estudio empleó los cuestionarios para recolectar datos, porque se planteó un grupo de preguntas a los usuarios a fin de realizar un análisis de todos los casos de uso que indicaron.

Revisando los aportes de Pinilla (2018) y Ñaupas et al. (2014) comentan que, el documento guía de entrevista es la estructura, es un instrumento utilizado por la técnica, que sirve para definir las preguntas a plantear en secuencia a uno o más candidatos a evaluar. Por lo tanto, en este trabajo de investigación se empleó el documento guía de entrevista como herramienta de recolección de datos al entrevistar a los usuarios, con conocimiento de las partes funcionales y técnicas de las aplicaciones a mejorar.

La validación de los instrumentos empleados en este trabajo de investigación estuvo a cargo de tres expertos: (a) Dr. David Flores Zafra, (b) Dr. Yosip Vladimir Urquizo Gómez, y (c) el Dr. José Luis Herrera Salazar, tal como se puede observar en el anexo 8.

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

Sobre el análisis de datos, Hernández et al. (2010) e Yuni y Urbano (2006) afirman que, la triangulación es el método de análisis de datos que busca contar con diversos proveedores de información, además de varios métodos para recoger información. La triangulación de tiempo, de espacio, de personas son algunos métodos usados por los investigadores. La indagación permite contar con una mayor riqueza de datos al contar con distintas fuentes. Por lo tanto, este estudio utilizó la triangulación como método para analizar la información, porque fue necesario contar con diversas fuentes de información, al momento de averiguar los problemas que tienen las aplicaciones de los usuarios.

## 2.6 Método de análisis de datos

La triangulación: Según Hernández et al. (2010) e Yuni y Urbano (2006) afirman que, la triangulación es el método de análisis de datos basado en tener diversas fuentes de información y métodos para recolectar datos. Existe la triangulación de tiempo, espacio y personas. La indagación permite obtener datos enriquecidos al tener distintas fuentes. Por lo tanto, este estudio usó la triangulación para el análisis de datos, porque fue necesario contar con diversas fuentes de información, al momento de averiguar los problemas que tienen las aplicaciones.

Sobre los datos obtenidos mediante las encuestas, análisis cuantitativo, a partir de estos se generaron tablas, gráficas e interpretación mediante el software Excel. Además, para determinar los problemas de mayor importancia en los aplicativos actuales de gestión de tramas, se usó el diagrama de Pareto con el fin de establecer su origen.

Sobre los datos obtenidos mediante las entrevistas, análisis cualitativo, realizadas a las fuentes de información de este trabajo (líder de operaciones CNT, desarrollador de aplicaciones, emisor), fueron analizadas utilizando el software Atlas. Ti. Los resultados complementaron la información obtenida a través de las encuestas. Finalmente, el diagnóstico se realizó a través de la triangulación de datos del análisis cuantitativo, cualitativo con sus respectivas teorías. Estos procesos se realizaron para determinar la solución a los problemas actuales.

El presente estudio utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad de la encuesta realizada. Se empleó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales de IBM (SPSS, siglas en inglés) que indica un alto índice de confiabilidad cuando el valor es cercano a 1 o es 1.

**Tabla 2**

*Análisis de Confiabilidad*

Datos estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach en base a elementos estandarizados	N de elementos
,835	,843	18

Según muestra la tabla 2, se observa que el análisis de confiabilidad de este estudio es 0.835, valor que se encuentra en un rango de alta confiabilidad.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

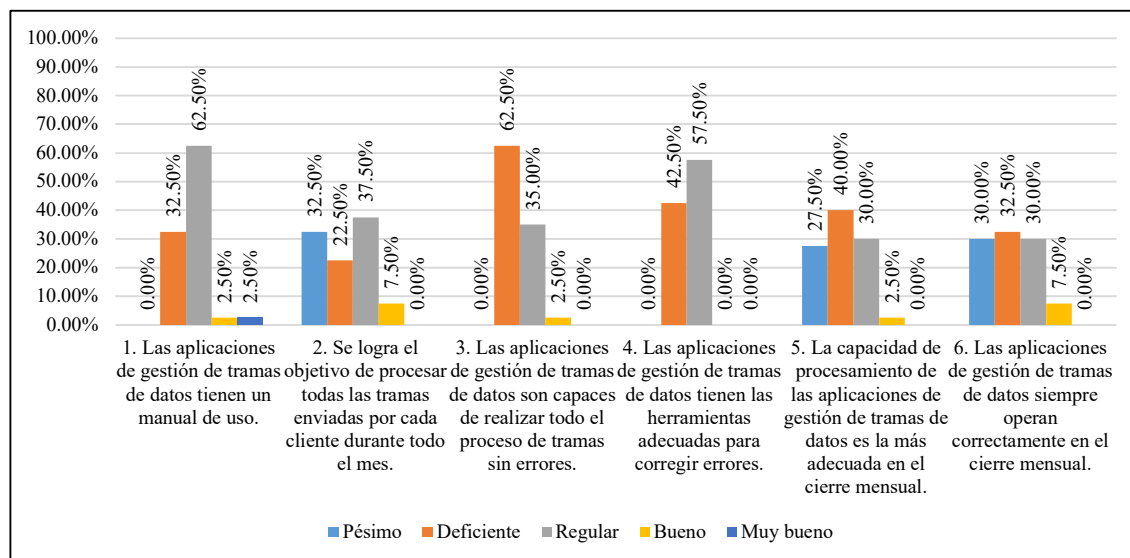
**Tabla 3**

*Información correspondiente a la subcategoría obligación presente*

Ítems	Pésimo		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen un manual de uso.	0	0.00%	13	32.50%	25	62.50%	1	2.50%	1	2.50%
2. Se logra el objetivo de procesar todas las tramas enviadas por cada cliente durante todo el mes.	13	32.50%	9	22.50%	15	37.50%	3	7.50%	0	0.00%
3. Las aplicaciones de gestión de tramas de datos son capaces de realizar todo el proceso de tramas sin errores.	0	0.00%	25	62.50%	14	35.00%	1	2.50%	0	0.00%
4. Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen las herramientas adecuadas para corregir errores.	0	0.00%	17	42.50%	23	57.50%	0	0.00%	0	0.00%
5. La capacidad de procesamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es la más adecuada en el cierre mensual.	11	27.50%	16	40.00%	12	30.00%	1	2.50%	0	0.00%
6. Las aplicaciones de gestión de tramas de datos siempre operan correctamente en el cierre mensual.	12	30.00%	13	32.50%	12	30.00%	3	7.50%	0	0.00%

**Figura 2**

*Información correspondiente a la subcategoría obligación presente*



Según la tabla 3, figura 2, la categoría “regular” prepondera la pregunta número 1, la refiere a ¿las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen un manual de uso?, es decir que, un 63%

de los colaboradores de un total de 40 participantes, los cuales indican tener un manual de uso. Es decir, existen 25 personas que cuentan con un manual de uso para utilizar la aplicación de gestión de tramas. Además, las categorías “regular”, “deficiente” y “pésimo” representan al 93% para la pregunta 2 que dice ¿se logra el objetivo de procesar todas las tramas enviadas por cada cliente durante todo el mes?, por lo que hay discordancia de un total de 37 de 40 trabajadores ya que, los errores que presentan las aplicaciones impiden que lograr el objetivo de procesar las tramas enviadas por cada cliente demorando la emisión. En el mismo escenario, se aprecia que el valor “regular”, “deficiente” y “pésimo” simbolizan un 98% aproximadamente sobre la pregunta 5 ¿la capacidad de procesamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es la más adecuada en el cierre mensual?, por lo que existe una discordancia de un total de 39 de 40 trabajadores que afirman existe demora en el procesamiento de las tramas durante el cierre de fin de mes. Se necesita desarrollar un nuevo aplicativo que resuelva los problemas actuales. Si no emite todas las tramas enviadas, las áreas involucradas tendrán como consecuencia (a) retraso al atender al cliente, (b) penalidad por incumplimiento, y (c) descontento al área gerencial y operativa.

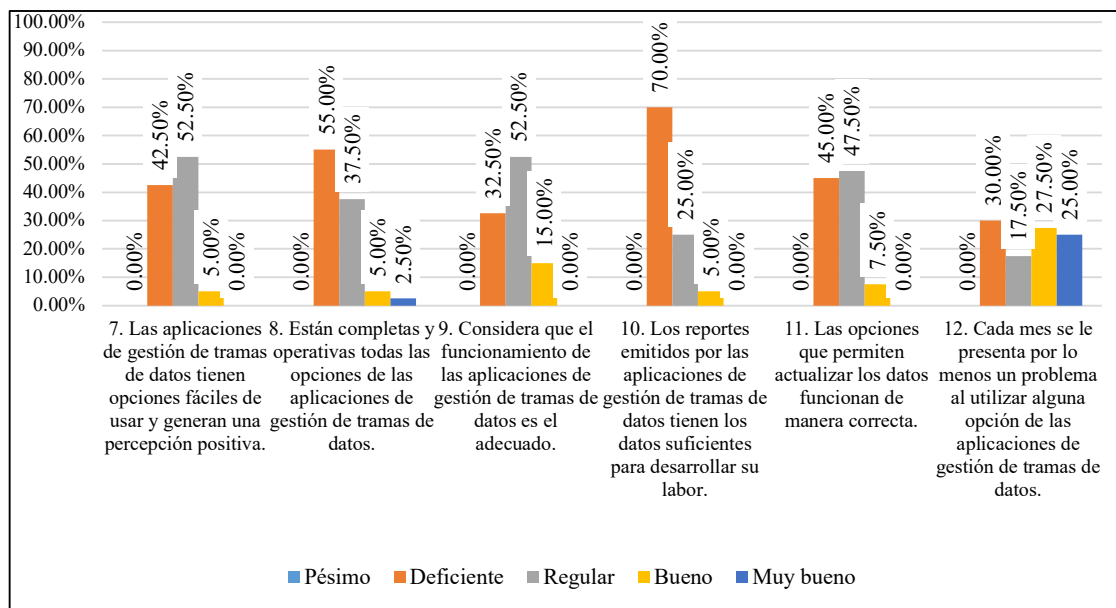
**Tabla 4**

*Información correspondiente a la subcategoría desprendimiento de recursos*

Ítems	Pésimo		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen opciones fáciles de usar y generan una percepción positiva.	0	0.00%	17	42.50%	21	52.50%	2	5.00%	0	0.00%
8. Están completas y operativas todas las opciones de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.	0	0.00%	22	55.00%	15	37.50%	2	5.00%	1	2.50%
9. Considera que el funcionamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es el adecuado.	0	0.00%	13	32.50%	21	52.50%	6	15.00%	0	0.00%
10. Los reportes emitidos por las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen los datos suficientes para desarrollar su labor.	0	0.00%	28	70.00%	10	25.00%	2	5.00%	0	0.00%
11. Las opciones que permiten actualizar los datos funcionan de manera correcta.	0	0.00%	18	45.00%	19	47.50%	3	7.50%	0	0.00%
12. Cada mes se le presenta por lo menos un problema al utilizar alguna opción de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.	0	0.00%	12	30.00%	7	17.50%	11	27.50%	10	25.00%

**Figura 3**

*Información correspondiente a la subcategoría desprendimiento de recursos*



Según la tabla 4, figura 3, las categorías “regular” y “deficiente” prevalecen sobre la pregunta 7, referente a ¿las aplicaciones de gestión de tramados de datos tienen opciones fáciles de usar y generan una percepción positiva?, de manera que, un 95% de las personas que son 38 participantes, certifican que las opciones de las aplicaciones de gestión de tramados son regulares y deficientes. Por otro lado, con relación a la pregunta 9, ¿considera que el funcionamiento de las aplicaciones de gestión de tramados es el adecuado? se observa que las respuestas están entre “regular”, “deficiente” y tienen un 85%, por lo que existe una discordancia de un total de 34 de 40 trabajadores que consideran que las aplicaciones funcionan de forma regular a deficiente, evidenciando las fallas que hay. En el mismo escenario, se aprecia que el valor “regular” y “deficiente” lo que equivale a 93% aproximadamente sobre la pregunta 11 ¿las opciones que permiten actualizar los datos funcionan de manera correcta?, por lo que hay discordancia de un total de 37 de 40 trabajadores que afirman que las opciones que actualizan datos funcionan de manera regular o deficiente. Si continúan los problemas, las áreas involucradas se afectarán al (a) retrasarse el proceso de emisión, (b) al generar información errada, y (c) al generar insatisfacción en los usuarios.



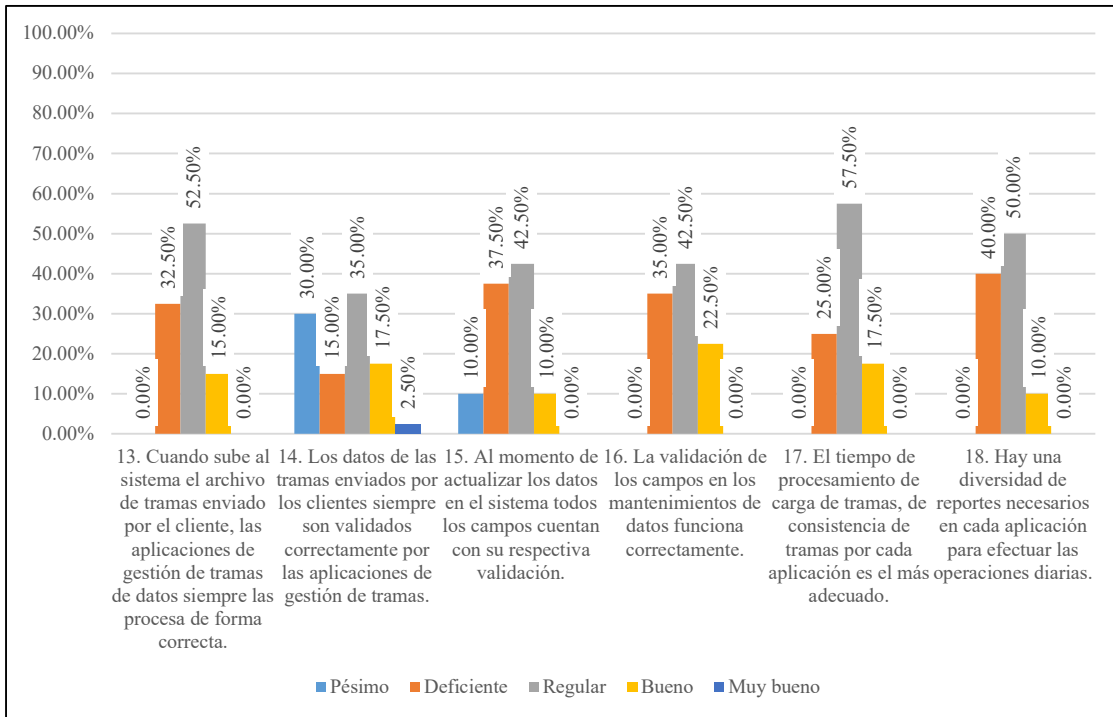
**Tabla 5**

*Información correspondiente a la subcategoría estimación fiable del importe*

Ítems	Pésimo		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Cuando sube al sistema el archivo de tramas enviado por el cliente, las aplicaciones de gestión de tramas de datos siempre las procesa de forma correcta.	0	0.00%	13	32.50%	21	52.50%	6	15.00%	0	0.00%
14. Los datos de las tramas enviados por los clientes siempre son validados correctamente por las aplicaciones de gestión de tramas.	12	30.00%	6	15.00%	14	35.00%	7	17.50%	1	2.50%
15. Al momento de actualizar los datos en el sistema todos los campos cuentan con su respectiva validación.	4	10.00%	15	37.50%	17	42.50%	4	10.00%	0	0.00%
16. La validación de los campos en los mantenimientos de datos funciona correctamente.	0	0.00%	14	35.00%	17	42.50%	9	22.50%	0	0.00%
17. El tiempo de procesamiento de carga de tramas, de consistencia de tramas por cada aplicación es el más adecuado.	0	0.00%	10	25.00%	23	57.50%	7	17.50%	0	0.00%
18. Hay una diversidad de reportes necesarios en cada aplicación para efectuar las operaciones diarias.	0	0.00%	16	40.00%	20	50.00%	4	10.00%	0	0.00%

**Figura 4**

*Información correspondiente a la subcategoría estimación fiable del importe*



Según la tabla 5, figura 4, las categorías “regular”, “deficiente” y “pésimo” prevalecen en la pregunta 15, ¿al momento de actualizar los datos en el sistema todos los campos cuentan con su respectiva validación? Un importante 90% de los encuestados que corresponde a un total de 40 trabajadores, certifican que no todos los campos cuentan con su respectiva validación de datos. Es decir, existen 36 personas que aseguran que, las aplicaciones no cuentan con validaciones en todos los campos mostrados por pantalla. Además, se aprecia que los valores “regular” y deficiente simbolizan el 83% sobre la pregunta 17 que indica “¿el tiempo de procesamiento de carga de tramas, de consistencia de tramas por cada aplicación es el más adecuado?”, por lo que existe una discordancia de un total de 33 de 40 trabajadores, los cuales consideran que el tiempo de procesamiento de la carga y consistencia de tramas es regular o deficiente, generando retrasos, y demora en la respuesta al cliente externo. A su vez la pregunta 18 ¿hay una diversidad de reportes necesarios en cada aplicación para efectuar las actividades diarias?, indica que el 90% de colaboradores que equivalen a 40 empleados, afirman que de manera “regular” y “deficiente” tienen en el sistema reportes variados para sus labores diarias, limitando su trabajo. Si continúan estos problemas, las áreas de la empresa tendrán como consecuencia (a) información errada, (b) quejas constantes del cliente, (c) demora en el trabajo, (d) pérdida de clientes y dinero.

**Tabla 6**

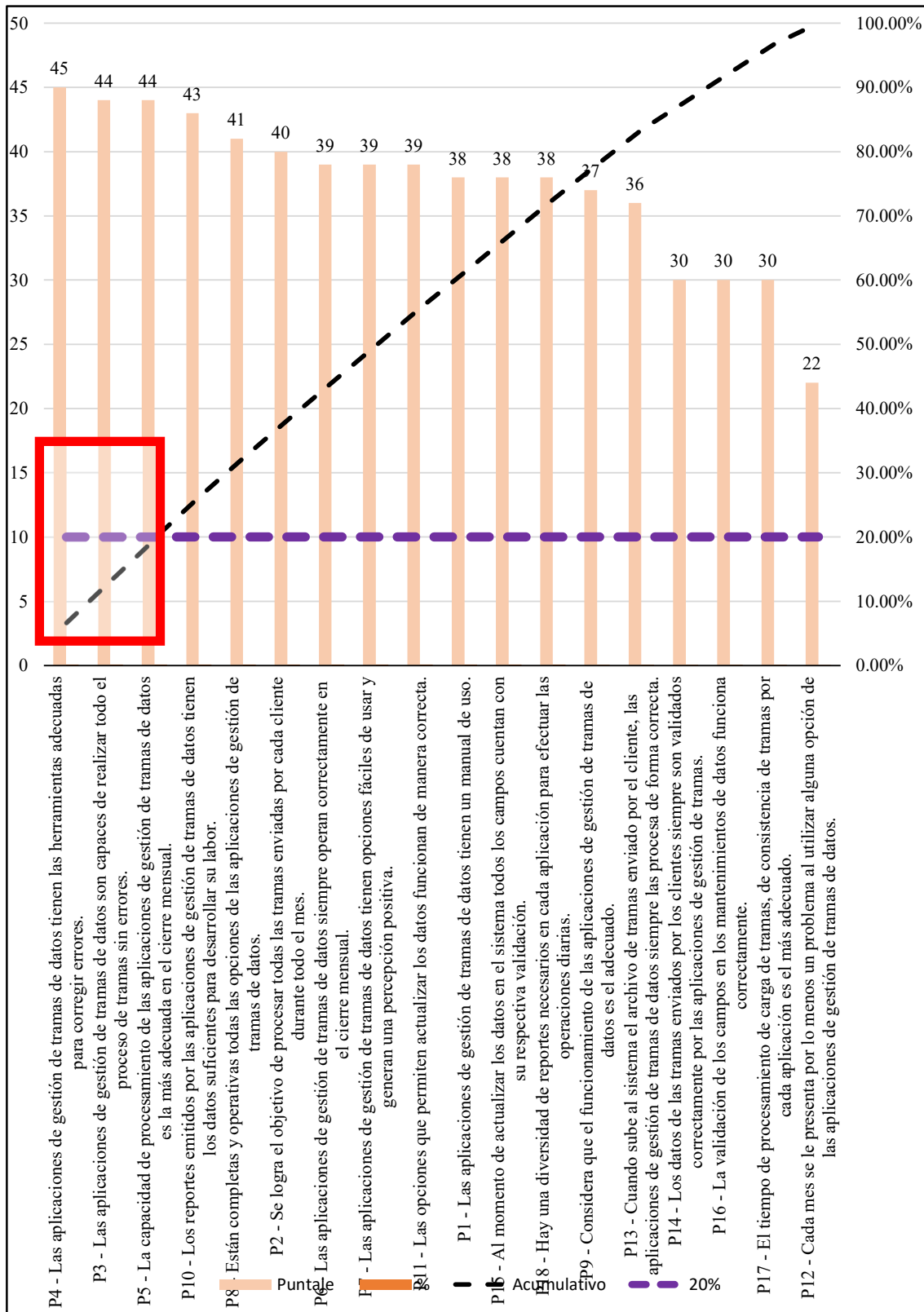
*Pareto de la categoría proceso de emisión de pólizas*

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
P4 - Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen las herramientas adecuadas para corregir errores.	40	6.30%	6.30%	20%
P3 - Las aplicaciones de gestión de tramas de datos son capaces de realizar todo el proceso de tramas sin errores.	39	6.14%	12.44%	20%
P5 - La capacidad de procesamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es la más adecuada en el cierre mensual.	39	6.14%	18.58%	20%
P1 - Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen un manual de uso.	38	5.98%	24.57%	20%

P7 - Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen opciones fáciles de usar y generan una percepción positiva.	38	5.98%	30.55%	20%
P10 - Los reportes emitidos por las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen los datos suficientes para desarrollar su labor.	38	5.98%	36.54%	20%
P2 - Se logra el objetivo de procesar todas las tramas enviadas por cada cliente durante todo el mes.	37	5.83%	42.36%	20%
P6 - Las aplicaciones de gestión de tramas de datos siempre operan correctamente en el cierre mensual.	37	5.83%	48.19%	20%
P8 - Están completas y operativas todas las opciones de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.	37	5.83%	54.02%	20%
P11 - Las opciones que permiten actualizar los datos funcionan de manera correcta.	37	5.83%	59.84%	20%
P15 - Al momento de actualizar los datos en el sistema todos los campos cuentan con su respectiva validación.	36	5.67%	65.51%	20%
P18 - Hay una diversidad de reportes necesarios en cada aplicación para efectuar las operaciones diarias.	36	5.67%	71.18%	20%
P9 - Considera que el funcionamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es el adecuado.	34	5.35%	76.54%	20%
P13 - Cuando sube al sistema el archivo de tramas enviado por el cliente, las aplicaciones de gestión de tramas de datos siempre las procesa de forma correcta.	34	5.35%	81.89%	20%
P17 - El tiempo de procesamiento de carga de tramas, de consistencia de tramas por cada aplicación es el más adecuado.	33	5.20%	87.09%	20%
P14 - Los datos de las tramas enviados por los clientes siempre son validados correctamente por las aplicaciones de gestión de tramas.	32	5.04%	92.13%	20%
P16 - La validación de los campos en los mantenimientos de datos funciona correctamente.	31	4.88%	97.01%	20%
P12 - Cada mes se le presenta por lo menos un problema al utilizar alguna opción de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.	19	2.99%	100.00%	20%

**Figura 5**

*Pareto de la categoría proceso de emisión de pólizas*



En referencia al análisis del Pareto, se estableció mediante la tabla 6, figura 6 sobre las preguntas 4, 3 y 5 que dicen ¿Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen las herramientas adecuadas para corregir errores?, ¿Las aplicaciones de gestión de tramas de datos son capaces de realizar todo el proceso de tramas sin errores? y ¿La capacidad de procesamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es la más adecuada en el cierre mensual? cuyo acumulado alcanzó el 18.58% del total de preguntas hechas en los niveles *pésimo*, *deficiente* y *regular*. Por consiguiente, se determina mejorar las herramientas para corregir errores que tienen las aplicaciones de gestión de tramas, corregir los errores que se presente en el proceso de emisión de las tramas para que se ejecute correctamente, desde el momento en que llegan los archivos de tramas hasta el momento de emisión, y debe mejorarse el rendimiento de cada uno de los procesos que forman parte de la emisión de las tramas, se requiere iniciar actividades para corregir los errores o desarrollar un nuevo aplicativo web que resuelva todos estos errores. De continuar estos problemas, las áreas de la empresa tendrán como consecuencia (a) pérdida de clientes, (b) disminución en las ventas, (c) perdida en recaudación de ganancias, (d) usuarios insatisfechos (e) disminución en la operatividad del negocio, y (f) la empresa se hará una mala reputación en el mercado.

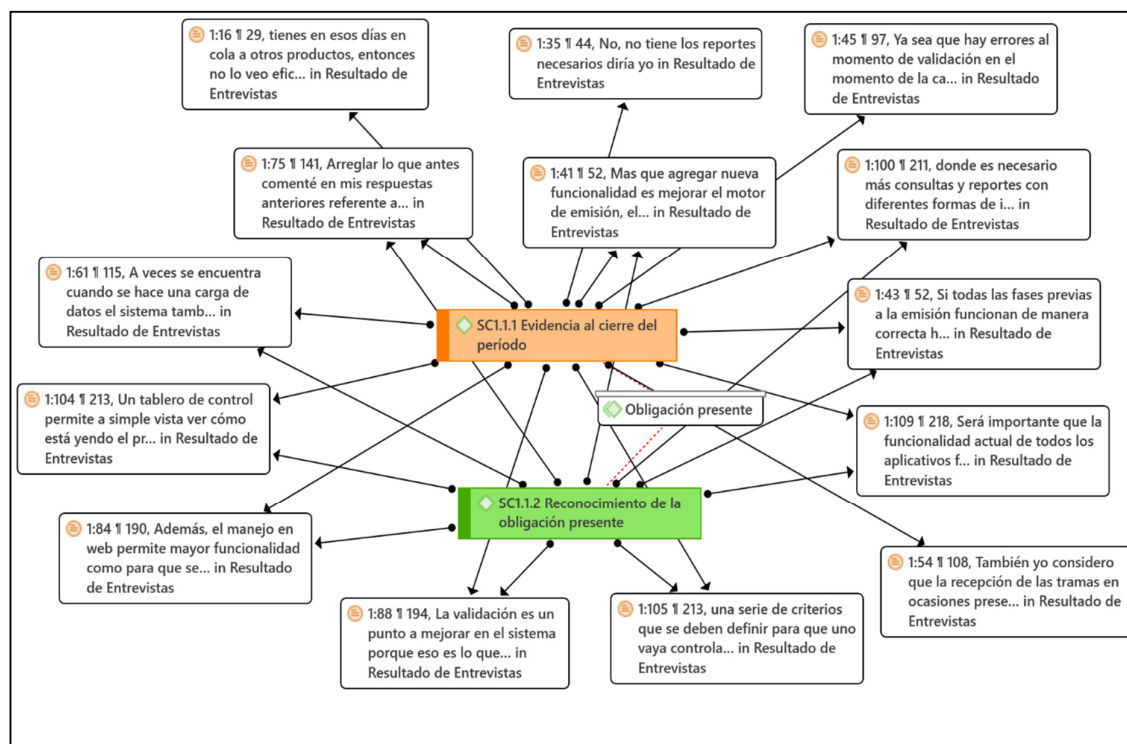
Se agregó una pregunta, cuya suma a las anteriores representa el 24.57% del acumulado total. La pregunta es ¿Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen un manual de uso? obteniendo como resultado que la mejora debe centrarse en elaborar manuales de usuario fáciles de entender. Sino existen manuales deben elaborarse en colaboración con el área operativa. Existen manuales que aportan muy poca información al usuario, estos deben actualizarse con la autorización de los jefes de las áreas de operaciones y tecnología. Los manuales son vitales para el área de operaciones, brindan conocimiento a los usuarios sobre las aplicaciones a fin de reducir los errores en su uso. El contar con manuales bien redactados, diseñados, actualizados, podría evitar que (a) el usuario cometa errores en su trabajo diario, (b) registre incidencias de tiques por errores cometidos, (c) tener usuarios insatisfechos.

Por lo tanto, mediante los resultados obtenidos la conclusión fue identificar la problemática existente en las aplicaciones a fin de tomar acciones correctivas y mejorar la calidad de las operaciones de la compañía.

## 3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 6

Análisis cualitativo de la subcategoría obligación presente



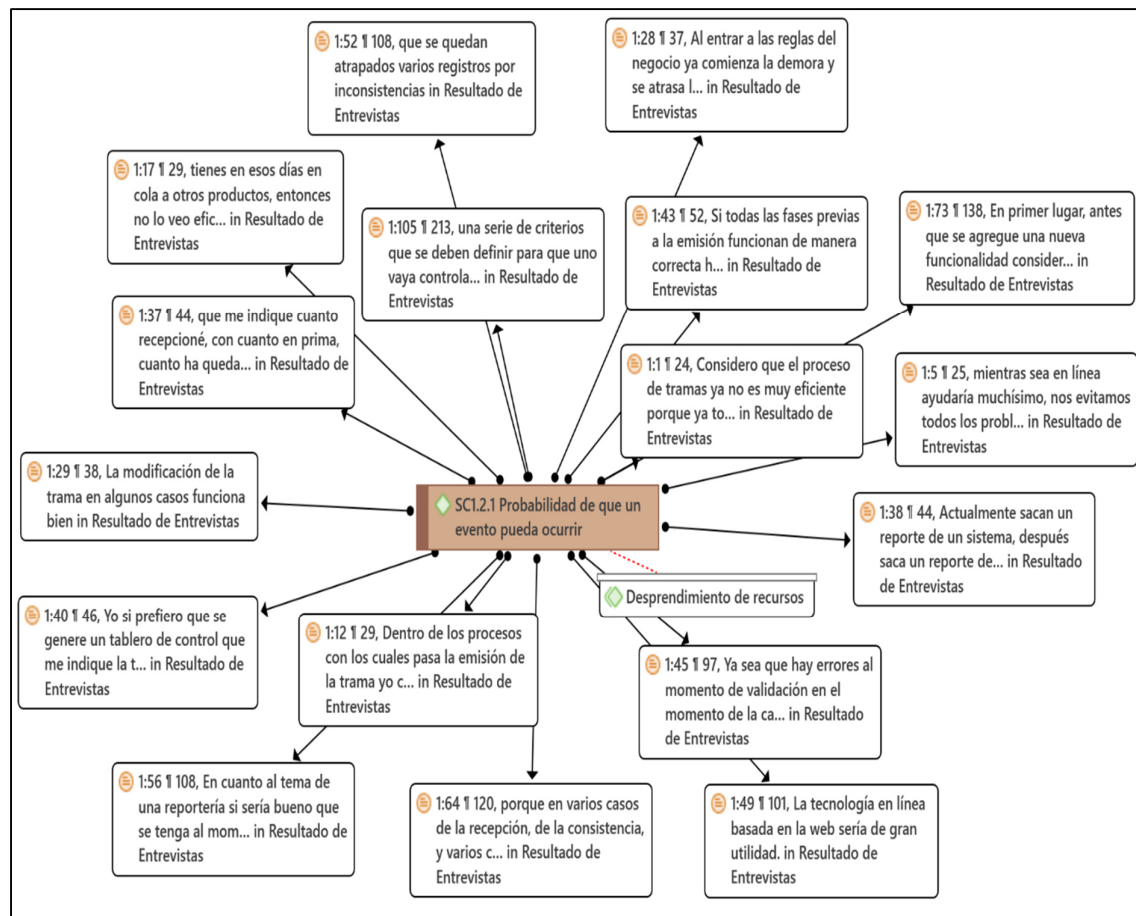
La subcategoría obligación presente cuenta con los siguientes indicadores: Evidencia al cierre del período, reconocimiento de la obligación presente. Acerca de evidencia al cierre del período los entrevistados coinciden en que existen problemas en la recepción de la trama, en la validación y emisión de la póliza.

Existen errores al ejecutar la recepción de la trama de datos, las validaciones presentan errores, hay campos sin validación, los entrevistados coinciden en que debe mejorarse la forma de validar los datos. Además, los entrevistados explican la necesidad de mejorar los reportes, en algunos casos crear nuevos, para el área de operaciones contar con un tablero de control que ayude a realizar el seguimiento desde el momento de recepción hasta el momento de la emisión sería una herramienta de gran ayuda, mientras tanto utilizan varios reportes para hacer seguimiento de las emisiones de pólizas. Sobre el reconocimiento de la obligación presente, los entrevistados coinciden en que debe mejorarse el tiempo de la validación de tramas, mejorar

todas las fases previas de la emisión, mejorar el motor de emisión de tramas, corregir las inconsistencias, desarrollar una solución web como solución a los aplicativos actuales. Si los problemas continúan la compañía (a) podría perder clientes, (b) verá afectada su recaudación de ganancias, y (c) tendrá usuarios insatisfechos con dificultades de realizar su trabajo diario.

**Figura 7**

*Análisis cualitativo de la subcategoría desprendimiento de recursos*

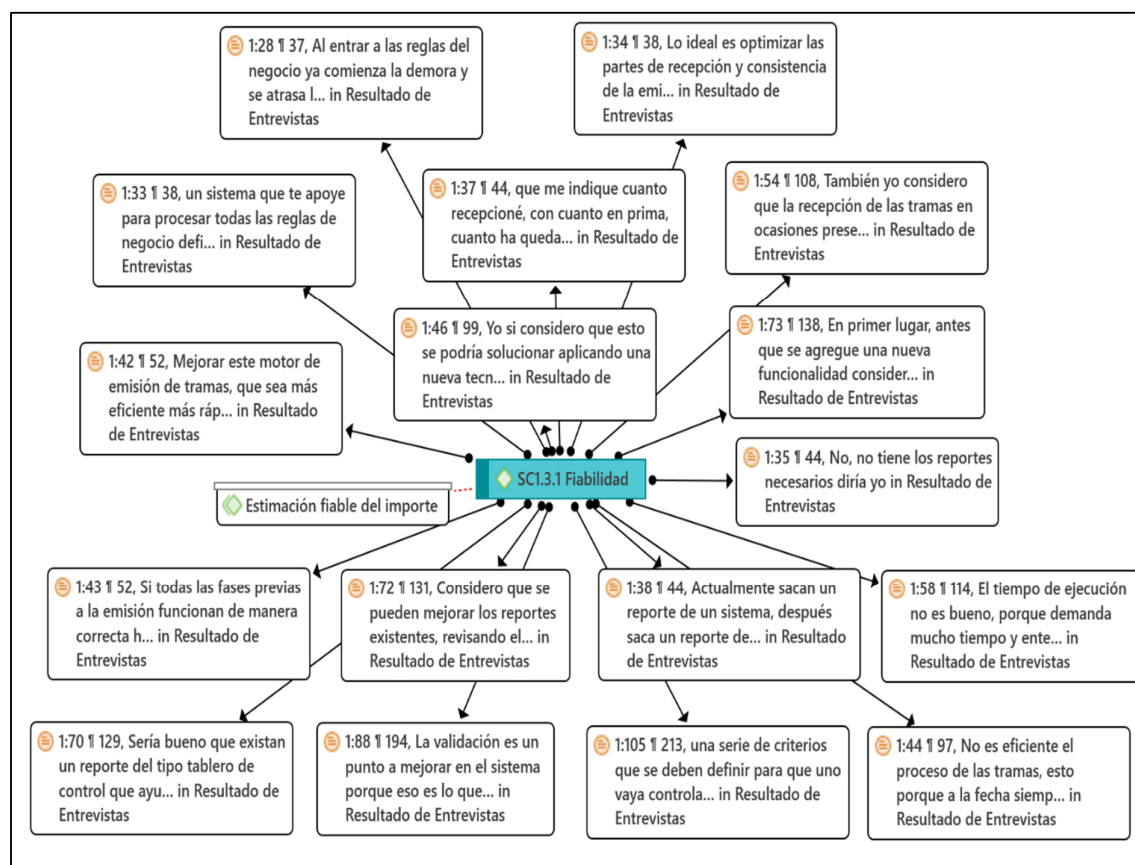


Sobre la subcategoría desprendimiento de recursos se tiene el indicador: Probabilidad que un evento pueda ocurrir. Sobre este indicador se identifica que los entrevistados coinciden en identificar errores en todo el proceso de emisión, desde la recepción hasta la emisión. Ellos coinciden en que el proceso de tramas no es muy eficiente, existen procesos que se hacen a mano para corregir errores, la recepción presenta errores ocasionales, el método usado para

hacer consistencia de los datos no es eficiente, ocasionando lentitud durante su procesamiento. Además, las validaciones no se encuentran optimizadas y en algunos casos no existen. Los entrevistados recomiendan el desarrollo de una solución web cuyo objetivo sea corregir los errores de las aplicaciones ya identificados. Inclusive, consideran que el desarrollo de un tablero de control es una herramienta muy útil para los usuarios, brinda un control detallado de la emisión de las pólizas, desde su carga inicial hasta la emisión, así mismo, identifica en que parte del proceso se encuentran las tramas por emitirse. Por lo tanto, a fin de conseguir la emisión completa de las tramas es necesario tomar acción y desarrollar una nueva aplicación para corregir los errores identificados por el área de operaciones.

**Figura 8**

*Análisis cualitativo de la subcategoría estimación fiable del importe*



Sobre la categoría estimación fiable del importe se tiene el siguiente indicador: Fiabilidad. Acerca de la fiabilidad, se puede notar que los entrevistados no tienen confianza total o la



capacidad de fiarse sobre los aplicativos existentes, debido a los errores que presentan los aplicativos.

Ellos indican que las validaciones presentan errores, la recepción en ocasiones presenta problemas, los reportes no muestran la información necesaria para el usuario, la capacidad de procesamiento de las aplicaciones no es la más adecuada, además de existir lentitud en la ejecución de algunas opciones de las aplicaciones.

Existen limitaciones en los aplicativos para notificar al usuario sobre tramas pendientes de procesar, tramas que el emisor envió anteriormente, lo cual genera que sus próximas coberturas no se procesen. Al considerar las altas, si no está emitida el alta de una póliza, el usuario tiene un retraso al averiguar porque no se emitió. Para ello tiene que alternar con otras aplicaciones de la compañía, para obtener información sobre el certificado de alta, además, otro retraso adicional es notificar al área de TI la solicitud de apoyo para la creación del alta. Un caso similar existe en los pagos o coberturas, existe acumulación de coberturas no emitidas, lo cual obliga al usuario a averiguar desde que fechas faltan emitirse para luego solicitar el apoyo de TI e iniciar la emisión una a una, lo cual retrasa la atención del emisor a sus tareas diarias.

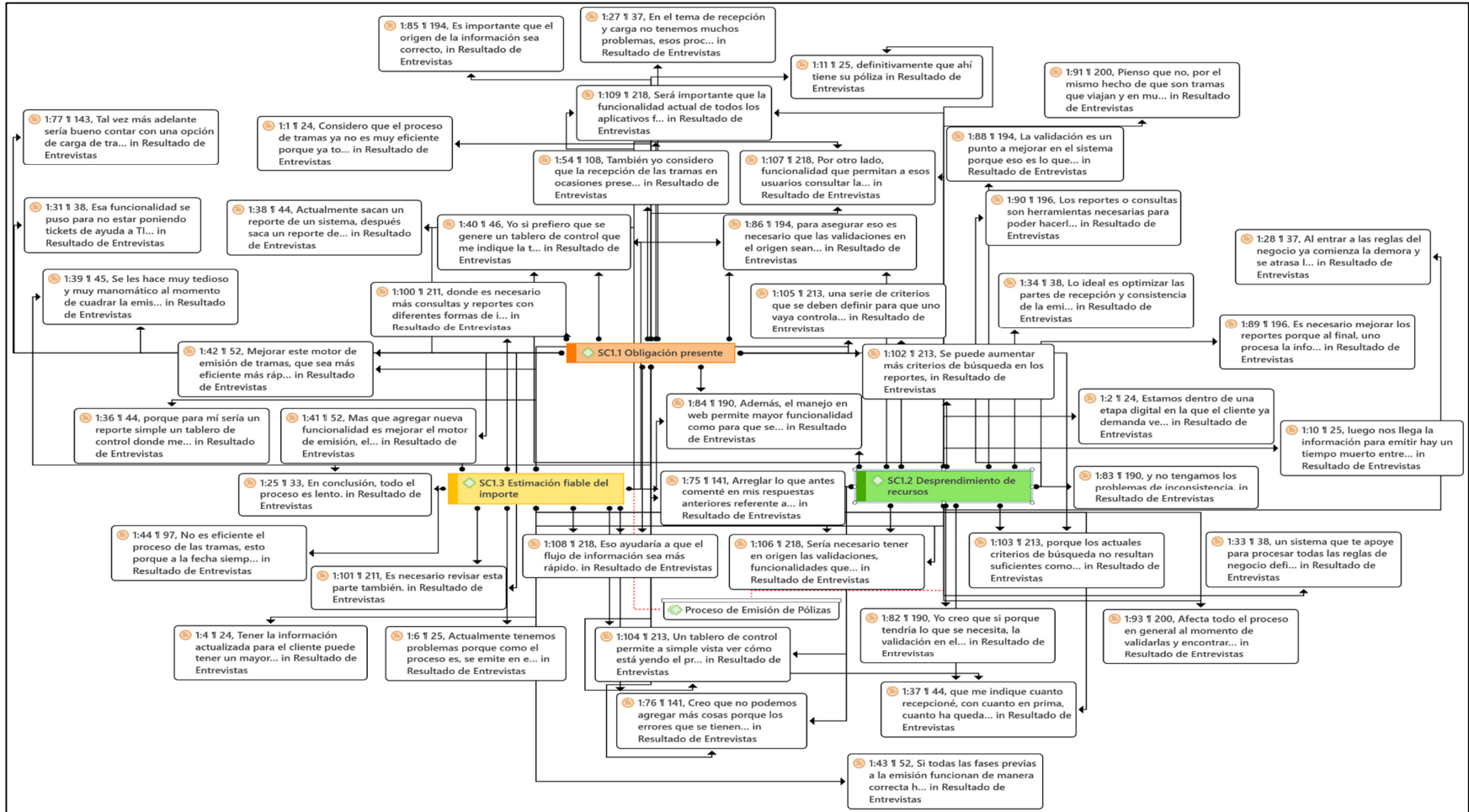
Existen errores de consistencia de datos lo cual dificulta el trabajo diario del emisor, además, se crean a diario registros de solicitudes de atención para corrección de errores de datos, lo cual retrasa la operatividad diaria, ocasionando malestar al usuario, al área operativa y a otras áreas que están relacionadas con el área operativa.

Los entrevistados coinciden en que una solución web es de un gran aporte, al mejorar los errores identificados. Por lo tanto, los entrevistados coinciden en que es urgente desarrollar una solución web, a fin de mejorar la operativa diaria de las áreas y la atención al cliente. Además, es un gran aporte para la solución web la participación de los usuarios del área, quienes con sus conocimientos contribuyen al desarrollo de una aplicación bien desarrollada para el área de operaciones.

### 3.3 Diagnóstico

Figura 9

Análisis mixto de la categoría proceso de emisión de pólizas



De las encuestas y entrevistas llevadas a cabo con los empleados de la empresa se logró determinar que las aplicaciones de gestión de tramas de datos no cuentan con las herramientas apropiadas para la corrección de datos errados, además las aplicaciones de gestión de tramas de datos no son capaces de realizar todo el proceso de tramas sin errores, siempre se presenta algún error en alguna etapa de la emisión de pólizas masivas. Asimismo, la capacidad de procesamiento de las aplicaciones de tramas no es la más adecuada en el cierre, con procesos que toman mucho tiempo en su ejecución ocasionando preocupación al emisor. El 18.58 % de los entrevistados coinciden con los puntos mencionados. Además, para un grupo de encuestados que representa un acumulado del 24.57 % los manuales que utiliza el área de operaciones no son de mucha ayuda, en algunos casos no existe lo cual repercute en el trabajo diario de los emisores. Para un grupo de encuestados que representa un acumulado del 30.55% las aplicaciones de gestión de datos es una aplicación que no genera una percepción positiva y sus opciones no son fáciles de usar.

En la subcategoría **obligación presente** se ha logrado determinar que existen problemas en la recepción de las tramas, en la consistencia de datos debido a que algunas funciones necesitan ser revisadas y actualizadas, en la modificación de datos debido a que las funciones de validación no están correctamente configuradas, algunas no existen lo cual genera errores. Esto se hizo evidente en la pregunta 2, donde el 93% de encuestados señala que no se logra el objetivo de procesar todas las tramas de los clientes en cada mes. Para el 98%, de encuestados la capacidad de procesamiento no es la más adecuada. Los entrevistados coinciden en que debe mejorarse el método de validación para optimizar el rendimiento de las aplicaciones. Además, los reportes existentes necesitan ser actualizados, así como deben crearse nuevos reportes. Se considera a un tablero de control como una herramienta que sería de mucha ayuda a los emisores porque permitiría realizar un seguimiento de todo el proceso de emisión. Por lo tanto, se puede evidenciar por las encuestas y las entrevistas la necesidad que existe de contar con una solución web a fin de corregir los errores antes mencionados. La empresa tendrá consecuencias negativas sino corrige (a) las inconsistencias, (b) no mejora el rendimiento de las aplicaciones, (c) no corrige los errores en los procesos. De acuerdo con Ramos (2020), la teoría de sistemas sostiene que, un sistema es un conjunto específico de elementos coherentes, persistentes, conectados y dependientes entre sí, con los cuales la empresa mejoraría las fases de la emisión, desarrollaría aplicaciones sin errores, coherentes, bien conectadas, cuya dependencia entre sí sea confiable, con procesos eficientes, cuya información que brinde al usuario sea exacta y oportuna.

En la subcategoría **desprendimiento de recursos** se observa que existen errores en el proceso de emisión, desde la recepción hasta la emisión. De acuerdo con la pregunta 9, para el 85% de encuestados, consideran regular, deficiente el funcionamiento de las aplicaciones de gestión de tramas. De acuerdo con la pregunta 10, para el 95% de encuestados, consideran que los reportes se encuentran en las categorías regular, deficiente lo cual evidencia la necesidad de modificar y crear nuevos reportes. Los entrevistados concuerdan en que los errores presentados en todo el proceso de emisión, desde la recepción hasta la emisión afecta su operativa diaria. Los emisores solicitan ayuda a TI para corregir errores de datos, la recepción presenta errores que ocasionan retrasos. Además, los entrevistados concuerdan en que el tiempo del procesamiento no es el más adecuado, debido a que los procesos no están optimizados. Recomiendan la implementación de una solución web que corrija los errores a fin de mejorar la operatividad del área de operaciones y brindar un mejor servicio a los clientes. De no corregirse estos problemas las consecuencias serían (a) baja productividad, (b) baja recaudación de ganancias, (c) mala reputación ante el cliente. De acuerdo con Hernández (2019), la teoría de la información se ocupa de la eficacia en la transmisión de los mensajes, busca reducir las interferencias, aspectos con los cuales la empresa conseguiría reemplazar aplicaciones defectuosas, reemplazándolas por una aplicación que reduzca los errores, y maximice la eficacia de los procesos para incrementar la productividad del área y dar mejor atención al cliente.

En la categoría **estimación fiable del importe** se ha logrado determinar que los entrevistados no tienen confianza total en los aplicativos existentes. Ellos concuerdan en que existen errores en las diferentes fases del procesamiento de tramas, recepción, consistencia, modificación, y la propia emisión. Además, al observar los reportes se puede notar que algunos se encuentran desfasados en su diseño, otros tienen inconsistencia en la información que muestran, no existen reportes. Estos errores del sistema producen en el usuario desconfianza, malestar al no poder confiar en los resultados que arroja el sistema. Los entrevistados están de acuerdo en que, sería muy bueno para los emisores contar con un tablero de control que les permitiría tener información sobre las cantidades de tramas pendientes o emitidas de las pólizas, así mismo, indican que una solución web corregiría los problemas antes mencionados. Para un 90% de encuestados, según la pregunta 15, no todos los campos cuentan con su respectiva validación. Además, un 83% de encuestados sobre la pregunta 17, consideran que el tiempo de procesamiento de carga y consistencia de tramas es regular y deficiente. De acuerdo con Amorós (2017), la teoría del desarrollo organizacional tiene como meta la creación de organizaciones altamente efectivas, para lograr esto en la empresa es necesario la

implementación de un nuevo aplicativo que resuelva los errores identificados. De esta forma, el área de operaciones mejoraría su efectividad en sus operaciones diarias, y se daría una mejor atención a los clientes externos. En el presente estudio se logró identificar las siguientes causas: (a) existen aplicaciones que tienen manuales de usuario desactualizados, poco informativos, en otros casos no existen manuales de usuario, (b) algunas aplicaciones presentan errores al momento de ejecutar la carga de datos, (c) existen errores al ejecutar la validación o consistencia de datos, resultando en que no se emitan pólizas de altas o pagos, (d) existen errores al momento de ejecutar la modificación de las tramas de datos, algunos campos no tienen validación, otros tienen la validación errada, (e) es necesario actualizar el diseño de los reportes y revisar los datos que muestran, (f) se debe optimizar el rendimiento de todas las fases de la emisión de pólizas, (g) se deben desarrollar nuevos reportes que son necesarios para el trabajo diario de los usuarios emisores.

**Figura 10**

*Nube de palabras*



La nube de palabras muestra las palabras con mayor empleo en este trabajo de investigación: información, emisión, pólizas, proceso, trama, seguros, sistema.

### **3.4 Propuesta**

#### **3.4.1 Priorización de los problemas**

El presente trabajo de investigación estableció prioridad de atención a 3 dificultades por el impacto causado en las áreas de la empresa. Los problemas son los siguientes: (a) los procesos de las aplicaciones de gestión de tramas demoran demasiado en el procesamiento de la información, falta optimizar la ejecución de los procesos, (b) las aplicaciones de gestión de tramas no cuentan con los reportes necesarios, (c) las aplicaciones de gestión de tramas no realizan todas las fases del proceso de emisión de tramas correctamente, no tienen las herramientas adecuadas de apoyo al usuario.

#### **3.4.2 Consolidación del problema**

Conforme a los conclusiones obtenidas según los datos cuantitativos y cualitativos se establecieron diversos problemas que aquejan al área de operaciones de la empresa, entre los cuales tenemos, (1) los procesos de las aplicaciones de gestión de tramas sufren demoras en su ejecución, además no están optimizados los procesos, los cuales afectan la atención del cliente, (2) las aplicaciones de gestión de tramas no cuentan con los reportes necesarios lo cual afecta el trabajo del emisor, el envío de informes a otras áreas además de al cliente y (3) las aplicaciones de tramas no realizan correctamente todas las fases del proceso de emisión y no tienen las herramientas adecuadas de apoyo al usuario los cuales afectan la operatividad del área.

#### **3.4.3 Fundamentos de la propuesta**

Para Hernández (2019), la teoría de la información se ocupa de la eficacia en la transmisión de los mensajes, buscando para ello la disminución de las interferencias y el aumento de la rentabilidad. Al respecto, las aplicaciones de gestión de tramas deben procesar la información de forma eficiente, para lo cual debe efectuarse una optimización de los procesos a fin de reducir las interferencias.

Para Ramos (2020), la teoría de sistemas es un conjunto específico de partes conectadas y dependientes entre sí, siendo coherente y persistente. Los elementos de las aplicaciones de tramas deben estar relacionados entre sí libres de errores, donde cada uno muestre los resultados adecuados, apoyados en herramientas que den soporte al usuario, manteniendo la continuidad de los procesos.

La teoría del desarrollo organizacional, según Amorós (2017), es el cambio en la organización llevado a cabo de forma sistemática y planeada cuya base se fundamenta en la investigación de la teoría de la ciencia del comportamiento, a fin de establecer organizaciones que se adapten, transformen y renueven las veces que sea necesario con el objetivo de mantener la efectividad.

A fin de lograr mayor efectividad en el área de la empresa es necesario que las aplicaciones brinden información necesaria, correcta para enviarla a los encargados del área y otras áreas, a fin de mantenerse como una empresa adaptable y efectiva.

#### **3.4.4 Categoría solución**

El presente estudio definió la categoría solución teniendo en cuenta los fundamentos de la propuesta, los objetivos priorizados, las estrategias formuladas, y las tácticas planteadas. Por lo tanto, la categoría solución es propuesta de un **sistema web** para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022.

Para Heredero et al. (2019), debido a la expansión de internet y las comunicaciones se ha dado origen en las organizaciones nuevas necesidades de administración de la información e implementación de sistemas idóneos, que incluyan y gestionen la información en grandes cantidades de forma dinámica con un almacenamiento y recuperación de la información eficiente. Además de lo señalado, hoy se requieren de metodologías que permitan crear sistemas robustos para el proceso y gestión de variados tipos de datos, es decir aplicaciones aptas de controlar información distribuida mediante medios dinámicos, seguros, orientados a muchos y variados usuarios. Dentro de las metodologías y marcos de trabajo actuales se encuentra Scrum.

Beynon (2018), explica la importancia del uso de los sitios web para las organizaciones. Para muchas organizaciones los sitios webs son utilizados para almacenar archivos, siendo este modelo de uso complejo de administrar. Otras organizaciones utilizan los sistemas web para mantener comunicación con sus clientes proveyendo información necesaria como por ejemplo una lista de proveedores. En otros casos, las empresas conectan con sus proveedores para suministrarle información que requiera, como por ejemplo sus datos de producción. Por lo tanto, se concluye que los sistemas web, conectados con sistemas de base de datos, son herramientas necesarias e importantes para el buen desempeño de las empresas.

Para Molina et al. (2018), la ingeniería de software va de la mano con el uso de metodologías para desarrollar sitios web a fin de desarrollar buenas prácticas. El desarrollo de software exige disciplina, organización, esfuerzo, entrega, además los desarrolladores de software actualmente cuentan con una serie de metodologías de las cuales escoger la que más se adapte a cubrir los objetivos generales de su proyecto. El desarrollo de aplicaciones web desde hace unos años atrás, tiene un gran crecimiento debido a que permite alcanzar a conseguir beneficios a las empresas en su objetivo de desarrollar un sistema eficiente e integral. Por lo tanto, es muy importante para la empresa aseguradora desarrollar un sistema web que sea seguro, dinámico, cuya gestión de los volúmenes de información sea eficiente, brinde información oportuna a los usuarios y permita a la empresa conseguir sus objetivos financieros y comerciales.

### 3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

El cuadro 1 titulado direccionalidad de la propuesta, muestra los siguientes ítems de estudio de la matriz de direccionalidad: (a) objetivo, (b) estrategia, (c) táctica y (d) KPI.

**Cuadro 1**

*Direccionalidad de la propuesta*

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Implementar procesos eficientes como parte de un nuevo sistema web cuya ejecución brinde información optima y sin errores.	Desarrollar procesos optimizados para cada fase de la nueva aplicación web, para lo cual se utilizará un motor de base de datos MYSQL que conecte de manera eficiente con el frente de la aplicación, html, css y java script.	<b>Táctica 1.</b> Revisión de los procesos que forman parte de cada aplicación.	<b>KPI. 1. Ratio de mapeo de procesos.</b>  <b>RMP = MPD/TPD</b>  <b>RMP: Ratio de mapeo de procesos.</b> <b>MPD: Ratio de mapeo de procesos elaborados.</b> <b>TPD: Total de mapas de procesos.</b>  <b>Medición de cumplimiento: 0.8</b>
		<b>Táctica 2.</b> Definir el nuevo modelo de proceso.	<b>KPI. 2. Ratio de nuevo modelo de proceso.</b>



			<p><b>RDP = RPDI/TPD</b></p> <p><b>RDP: Ratio de nuevo modelo de procesos.</b>  <b>RPDI: Ratio de procesos a depurados.</b>  <b>TPD: Total de procesos a depurar.</b></p> <p><b>Medición de cumplimiento: 0.8</b></p>
<p>Implementar un tablero de control que sirva de soporte a los usuarios. Actualizar y desarrollar reportes que cubran las necesidades de los usuarios.</p>	<p>Desarrollar un tablero de control informativo de tramas, generar nuevos reportes para los usuarios del área de operaciones, utilizando tecnología web basada en html, css, java script, y gestor de base datos MYSQL.</p>	<p><b>Táctica 3.</b>  Definición del formato de un tablero de control.</p>	<p><b>KPI. 3. Ratio de tablero de control.</b></p> <p><b>RTC =</b>  <b>RCTCO/TCTC</b></p> <p><b>RTC: Ratio de tablero de control.</b>  <b>RCTCO: Ratio de características de tablero de control bosquejadas.</b>  <b>TCTC: Total de características de tablero de control.</b></p> <p><b>Medición de cumplimiento: 0.8</b></p>
		<p><b>Táctica 4.</b>  Levantamiento de información de reportes a modificar o crear.</p>	<p><b>KPI. 4. Ratio de levantamiento de información de reportes.</b></p> <p><b>RLIR =</b>  <b>LIRO/TRCM</b></p> <p><b>RLIR: Ratio de levantamiento de información de reportes.</b>  <b>LIRO: Información de reportes obtenidos.</b>  <b>TRCM: Total de reportes por crear o modificar.</b></p>

			<b>Medición de cumplimiento: 0.8</b>
Implementar una propuesta de sistema web para la gestión de tramas con herramientas de apoyo al usuario.	Desarrollar una aplicación web para la gestión de tramas, que cuente con herramientas de apoyo, utilizando tecnología web basada en html, css, java script, y gestor de base de datos MYSQL.	<b>Táctica 5.</b> Elaborar un prototipo de aplicación web.	<b>KPI. 5. Ratio de elaborar un prototipo de aplicación web.</b>  <b>RIG = IOP/ITP</b>  <b>REP: Ratio de elaborar prototipo.</b> <b>IOP: Numero de prototipos elaborados.</b> <b>ITP: Número total de prototipos.</b>  <b>Medición de cumplimiento: 0.8</b>
		<b>Táctica 6.</b> Desarrollar la versión beta de la aplicación web.	<b>KPI. 6. Ratio de versión beta.</b>  <b>RDPTC = PD/TPD</b>  <b>RDPTC: Ratio de versión beta.</b> <b>PD: Módulos beta desarrollados.</b> <b>TPD: Total de módulos beta por desarrollar.</b>  <b>Medición de cumplimiento: 0.8</b>

### 3.4.6 Actividades y cronograma

A continuación, se describen las tácticas, ratios, las actividades, el cronograma, el responsable y el presupuesto de la propuesta en el cuadro 2.

**Cuadro 2**

Matriz de tácticas, actividades y cronograma

Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsables	Presupuesto de la implementación	
<b>Táctica 1.</b> Revisión de los procesos que forman parte de cada aplicación.	KPI.1 Ratio de mapeo de procesos. RMP = MPD/TPD  RMP: Ratio de mapeo de procesos. MPD: Ratio de mapeo de procesos elaborados. TPD: Total de mapas de procesos.  Medición de cumplimiento: 0.8	<b>A1</b> Tener reuniones con el área de operaciones.	2/05/2022	3	4/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	250	A1 Tener reuniones con el área de operaciones.
		<b>A2</b> Realizar el levantamiento de información en sitio con el usuario, el jefe de área.	5/05/2022	5	11/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A2 Realizar el levantamiento de información en sitio con el usuario, el jefe de área.
		<b>A3</b> Utilizar herramientas de gestión de procesos para registrar los procesos. Generar el modelo AS/IS.	9/05/2022	3	11/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	500	A3 Utilizar herramientas de gestión de procesos para registrar los procesos. Generar el modelo AS/IS.
<b>Táctica 2.</b> Definir el nuevo modelo de proceso.	KPI.2 Ratio de nuevo modelo de proceso. RDP = RPD/TPD  RDP: Ratio de nuevo modelo de procesos. RPD: Ratio de procesos a depurar. TPD: Total de procesos a depurar.  Medición de cumplimiento: 0.8	<b>A4</b> Elaborar el modelo TO/BE.	11/05/2022	3	13/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A4 Elaborar el modelo TO/BE.
		<b>A5</b> Validar con el usuario, el jefe de área los procesos registrados, y el modelo TO/BE.	16/05/2022	2	17/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A5 Validar con el usuario, el jefe de área los procesos registrados, y el modelo TO/BE.
		<b>A6</b> Hacer las modificaciones indicadas por los usuarios.	18/05/2022	2	19/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A6 Hacer las modificaciones indicadas por los usuarios.
<b>Táctica 3.</b> Definición del formato de un tablero de control.	KPI.3 Ratio de tablero de control. RTC = RCTCO/TCTC  RTC: Ratio de tablero de control. RCTCO: Ratio de características de tablero de control bosquejadas. TCTC: Total de características de tablero de control.  Medición de cumplimiento: 0.8	<b>A7</b> Definir un draft de tablero de control.	20/05/2022	2	23/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A7 Definir un draft de tablero de control.
		<b>A8</b> Presentar al jefe de operaciones y el usuario el draft de tablero de control, solicitar observaciones o recomendaciones.	24/05/2022	1	24/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A8 Presentar al jefe de operaciones y el usuario el draft de tablero de control, solicitar observaciones o recomendaciones.
		<b>A9</b> Modificar el draft de tablero de control en base a lo indicado por el jefe de operaciones y el usuario.	25/05/2022	1	25/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A9 Modificar el draft de tablero de control en base a lo indicado por el jefe de operaciones y el usuario.
<b>Táctica 4.</b> Levantamiento de información de reportes a modificar o crear.	KPI.4 Ratio de levantamiento de información de reportes. RLIR = LIRO/TRCM  RLIR: Ratio de levantamiento de información de reportes. LIRO: Información de reportes obtenidos. TRCM: Total de reportes por crear o modificar.  Medición de cumplimiento: 0.8	<b>A10</b> Solicitar al jefe de operaciones y usuario las necesidad que tienen referente a reportes nuevos o existentes.	26/05/2022	2	27/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A10 Solicitar al jefe de operaciones y usuario las necesidad que tienen referente a reportes nuevos o existentes.
		<b>A11</b> Definir los draft de reportes nuevos o modificados y enviarlos al jefe de operaciones y usuario para su revisión.	27/05/2022	3	31/05/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A11 Definir los draft de reportes nuevos o modificados y enviarlos al jefe de operaciones y usuario para su revisión.
		<b>A12</b> Modificar los draft de reportes revisados por el jefe de operaciones y los usuarios.	1/06/2022	4	6/06/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A12 Modificar los draft de reportes revisados por el jefe de operaciones y los usuarios.
<b>Táctica 5.</b> Elaborar un prototipo de aplicación web.	KPI.5 Ratio de elaborar un prototipo de aplicación web. RIG = IOP/ITP  REP: Ratio de elaborar prototipo. IOP: Numero de prototipos elaborados. ITP: Número total de prototipos.  Medición de cumplimiento: 0.8	<b>A13</b> Identificar las herramientas para elaborar la interfaz y contruir la versión beta.	6/06/2022	4	9/06/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A13 Identificar las herramientas para elaborar la interfaz y contruir la versión beta.
		<b>A14</b> Diseño de interfaces del prototipo.	7/06/2022	5	13/06/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	500	A14 Diseño de interfaces del prototipo.
		<b>A15</b> Revisión y validación del diseño de interfaces del prototipo.	10/06/2022	5	16/06/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	100	A15 Revisión y validación del diseño de interfaces del prototipo.
<b>Táctica 6.</b> Desarrollar la versión beta de la aplicación web.	KPI.6 Ratio de versión beta. RDPTC = PD/TPD  RDPTC: Ratio de versión beta. PD: Modulos beta desarrollados. TPD: Total de modulos beta por desarrollar.  Medición de cumplimiento: 0.8	<b>A16</b> Construir la versión beta (demo)	15/06/2022	5	21/06/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	0	A16 Construir la versión beta (demo)
		<b>A17</b> Revisión de la versión beta.	22/07/2022	5	28/07/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	500	A17 Revisión de la versión beta.
		<b>A18</b> Documentar la versión beta.	27/06/2022	4	30/06/2022	a) Jefe de operaciones b) Emisor c) Investigador	100	A18 Documentar la versión beta.

## **IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Discusión**

El propósito principal de esta investigación fue implementar la propuesta del sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros para una empresa aseguradora, Lima 2022.

Para el primer objetivo específico llamado “evaluar la condición del proceso de emisión de pólizas de seguros para una compañía aseguradora, Lima 2022”, se evidenció en base a la información obtenida en el enfoque cuantitativo, mediante el diagrama de Pareto, que debe mejorarse, (a) las herramientas que tienen las aplicaciones de gestión de tramas para corregir errores, (b) se debe corregir los errores que presenta el proceso de emisión de tramas para que se ejecute correctamente todo el proceso, los cuales se evidencian desde la llegada de las tramas hasta el momento de emisión y, (c) se debe optimizar el funcionamiento de los procesos de la emisión de tramas. Se requiere desarrollar un nuevo aplicativo web que resuelva todos estos errores. Asimismo, se concluyó que es de suma importancia tomar acciones correctivas para optimizar las operaciones de la compañía. Por lo cual, existe coincidencia con la investigación de Herrera (2019), donde debió crearse una aplicación para configurar procesos de cargas masivas y transferencia automáticas de pólizas entre ambientes de trabajo y mejorar los tiempos de configuración. Además, existe similitud con la investigación de Hernández et al. (2019), cuyo objetivo fue desarrollar una aplicación web para el registro y control eficiente de pólizas las cuales se tienen que consultar en línea. Finalmente, coincide con el estudio de Calle (2019), el cual se enfocó en desarrollar un sistema web aplicando tecnología responsive para controlar la información del bróker y consultar datos relacionados con la póliza.

Para el segundo objetivo específico llamado “determinar los elementos por afinar del proceso de emisión de pólizas de seguros para una compañía aseguradora, Lima 2022”, se evidencio en base a la información obtenida en el enfoque cualitativo, mediante las encuestas y entrevistas que, existen problemas en la recepción de las tramas, en la validación y emisión de pólizas. La recepción presenta errores que ocasionan retrasos, las validaciones presentan errores tales como campos sin validación, y la forma en cómo se validan los datos no es la más adecuada, ocasionando lentitud al procesar la información. Existe la necesidad de mejorar los reportes existentes, debido a que no muestran la información necesaria para el usuario, además, existe la necesidad de crear nuevos reportes. Es necesario para el área contar con un tablero de

control que ayude al usuario a hacer seguimiento de las emisiones de las pólizas, además, existen procesos que se hacen a mano los cuales deben digitalizarse. Los entrevistados recomendaron desarrollar un sistema web que solucione todos los problemas mencionados. Por lo tanto, existe coincidencia con el trabajo de investigación de Velastegui (2018), cuyo objetivo fue mejorar la administración de cotizaciones de pólizas a través de una aplicación web, cuyo resultado optimizó el tiempo en que los asesores realizan las cotizaciones y ordenes de emisión. Además, existe coincidencia con el trabajo de investigación de Loor y Muñoz (2018), cuyo objetivo fue construir una aplicación web con herramientas de código abierto a fin de optimizar la creación de pólizas. Los resultados fueron exitosos logrando crear un aplicativo web que mejoró los tiempos, optimizó los recursos y redujo los costos. Asimismo, existe coincidencia con el trabajo de investigación de Aguayo (2019), cuyo objetivo fue desarrollar una interfaz web para recolección de datos, objetivo conseguido al desarrollarse un sistema configurable y escalable, que logró un alto grado de confiabilidad en calidad de la información enviadas por las aseguradoras para su análisis.

Para el tercer objetivo “implementar procesos eficientes como parte de un nuevo sistema web cuya ejecución brinde información optima y sin errores,” se propuso desarrollar procesos optimizados para cada fase de la nueva aplicación web, a fin de contar con procesos optimizados cuya ejecución procese de manera eficiente los datos durante la emisión de las tramas de pólizas. Al contar con procesos eficaces, además de, disminuir las interferencias, la nueva aplicación ha de aumentar su eficacia al transferir información al cliente. Por lo tanto, existe coincidencia con el trabajo de Loor y Violeta (2021), cuyo objetivo fue digitalizar el proceso de emisión de pólizas, mejorar la atención del cliente, optimizando las ganancias de la empresa, objetivo que se alcanzó al identificar los procesos manuales más urgentes de digitalizar, automatizándolos con la ayuda de la herramienta RPA. Además, existe coincidencia con el trabajo de Cabrera (2021), cuyo objetivo fue desarrollar un nuevo proceso para el sistema de cobranza para una compañía aseguradora, alcanzando los objetivos al haberse desarrollado un nuevo proceso que sirvió para implementar mejoras al sistema. Finalmente, existe coincidencia con el trabajo de Alva (2019), cuyo objetivo fue mejorar el registro a través de un aplicativo web para una clínica, objetivo que se alcanzó al optimizar la generación de lotes electrónicos, reducir el costo de la generación en forma masiva la información.

Para el cuarto objetivo “implementar un tablero de control que sirva de soporte a los usuarios. Actualizar y desarrollar reportes que cubran las necesidades de los usuarios”, se

propuso desarrollar un tablero de control informativo de tramas que ayude al usuario a gestionar sus emisiones, además, se propuso generar nuevos reportes para los usuarios del área de operaciones, a fin de que cuenten con información coherente, persistente, relacionada entre sí, libre de errores, donde cada uno muestre los resultados adecuados con el objetivo de mantener la continuidad de los procesos. Por lo tanto, existe coincidencia con el trabajo de Alva (2019), cuyo objetivo fue mejorar el registro de datos mediante un aplicativo web, objetivo que se logró al desarrollar el aplicativo web optimizó la generación de los lotes, mejorando la generación masiva de la información. Además, existe coincidencia con el trabajo de Vera (2019), cuyo objetivo fue optimizar la generación de solicitudes de nuevas pólizas y los tiempos, objetivo que se alcanzó al mejorar el rendimiento de la aplicación en su conjunto y mejorar los tiempos de atención al cliente. Finalmente, existe coincidencia con el trabajo de Valverde (2018), cuyo objetivo fue optimizar la generación de pólizas domiciliarias, lo cual se logró al desarrollar una nueva aplicación cuyo desempeño aumentó la calidad del proceso de emisión.

Para el quinto objetivo “implementar una propuesta de sistema web para la gestión de tramas con herramientas de apoyo al usuario”, se propuso desarrollar una propuesta de aplicación web que cuente con procesos optimizados, consultas eficientes, validaciones correctas, herramientas de apoyo al usuario optimizadas, a fin de mejorar y conservar la efectividad dentro del área de operaciones. Por lo tanto, existe coincidencia con el trabajo de Alarcón y Ángeles (2019), cuyo objetivo fue evaluar el proceso de emisión de pólizas de Seguro de Vida Inversión y desarrollar un aplicativo web, objetivo que fue logrado al identificar los problemas de los procesos y documentar los requerimientos de los usuarios. Además, existe coincidencia con el trabajo de Hernández et al. (2019), cuyo objetivo fue elaborar una aplicación web para el registro y control eficiente de las pólizas, objetivo que se alcanzó al desarrollar una versión web y otra para dispositivos móviles. Finalmente, existe coincidencia con el trabajo de Loo y Muñoz (2018), cuyo objetivo fue desarrollar una aplicación web a fin de optimizar la creación de pólizas, el cual se logró al desarrollar un aplicativo que mejoró los tiempos de ejecución, y alcanzó altos estándares de calidad.

## 4.2 Conclusiones

De acuerdo al análisis de los instrumentos cuantitativo y cualitativo se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: Se evaluó el proceso de emisión de pólizas de seguros para una empresa aseguradora, Lima 2022, demostrándose que existen errores al actualizar datos en las aplicaciones de gestión de tramas, errores de desarrollo en los procesos de la emisión de tramas y, rendimiento deficiente al ejecutar las aplicaciones actuales.

Segundo: Se determinó los elementos por afinar del proceso de emisión de pólizas de seguros para una empresa aseguradora, Lima 2022, siendo evidente los problemas en la recepción de tramas, la inconsistencia en algunos campos de los módulos de modificación de datos, y la lentitud del procesamiento de información debido al algoritmo de validación de datos. Se determinó la necesidad de crear nuevos reportes y modificar los existentes.

Tercero: Se propuso implementar procesos eficientes como parte de un nuevo sistema web cuya ejecución brinde información óptima y sin errores. Por lo tanto, se contará con procesos optimizados cuyo rendimiento sea eficiente, además, todos los módulos del sistema web estarán operativos, funcionaran correctamente, y los procesos mensuales se ejecutarán sin errores al cierre de operaciones.

Cuarto: Se propuso desarrollar un tablero informativo de tramas enviadas por el cliente para la gestión de los emisores, así podrán dar seguimiento en línea a las operaciones relacionadas a las tramas de datos, de principio a fin. Además, se crearán nuevos reportes en base a las necesidades de los emisores, y los reportes existentes serán modificados a fin de que muestren la información correcta.

Quinto: Se propuso implementar una propuesta de un nuevo sistema web para la gestión de tramas. Este prototipo contará con herramientas adecuadas para corregir errores, optimizar el tiempo de ejecución de los procesos en todas las fases de la emisión, generar información confiable y correcta, así, los usuarios contarán con reportes que servirán para efectuar su gestión de emisores eficientemente.

### 4.3 Recomendaciones

- Primero: Se recomienda al jefe de operaciones, implementar en un siguiente proyecto, la construcción de una funcionalidad que permita darle al cliente la función de configurar las características de su producto, a fin de hacer más dinámico el trabajo de creación de un nuevo cliente.
- Segundo: Se recomienda al jefe operaciones, implementar un data warehouse que sirva de soporte al área de operaciones y áreas relacionadas, el cual permitirá realizar consultas de pólizas, estados de tramas cargadas, estados de los procesos de emisión, y hacer el seguimiento de las pólizas emitidas.
- Tercero: Se recomienda al jefe de TI, hacer una evaluación de las aplicaciones que transfieren tramas de datos desde los clientes externos a la compañía de seguros para determinar la optimización de sus tiempos de ejecución y procesos. Además, elaborar una propuesta al jefe de Operaciones para construir una funcionalidad que permita al usuario hacer la carga de datos desde el lugar donde se encuentre.
- Cuarto: Se recomienda al jefe de TI que da soporte al área de operaciones, hacer un análisis de todas las tramas que están pendientes de procesar o tienen errores con el propósito de informar al jefe de operaciones para que su área determine si será necesario hacer un nuevo procesamiento para su emisión.
- Quinto: Se recomienda al jefe de TI, hacer una evaluación del rendimiento del nuevo sistema web propuesto una vez esté operativo, determinar en base a los requerimientos y tiques de atención los errores que tiene y corregirlos. Además, se recomienda configurar en el nuevo sistema propuesto a clientes que se encuentran operando aun en sistemas legados.



## REFERENCIAS

- Aguayo, R. J. (2019). *Desarrollo e implementación del sistema de estadística del sector asegurador*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Alarcón, I. M., & Angeles, D. (2020). *Diseño de sistema de emisión de pólizas para el seguro de vida inversión de una compañía de seguros*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Alva, J. E. (2019). *Aplicación web basada en el modelo de remisión de información de facturación de IPRESS a IAFAS en una clínica de la ciudad de Chiclayo para apoyar el registro automatizado del módulo TEDEF-SUSALUD*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2783>
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Baena, G. (2009). *I+E Investigación Estratégica*. Barranquilla, Colombia: De Marketing Colombia.
- Benítez, L. J., Valenzuela, C. A., Bonin, E. V., & Solórzano, E. (2021). Manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. Ecuador. *PH PRO HOMINUM*, 3(2), 1 - 24.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0069>
- Beynon, P. (2018). *Sistemas de bases de datos*. Reverté.
- Boar, A., & Perramon, J. (2020). *NIC-NIIF: Normas internacionales de información financiera*. Profit Editorial I.
- Cabrera, D. A. (2021). *Implementación de un proceso en el sistema de cobranza para reducir costos operativos en una entidad aseguradora aplicando metodología Scrum*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17035>
- Calle, P. (2019). *Desarrollo del sistema web aplicando tecnología responsive web design para el control de información de un bróker de la ciudad de Riobamba*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.  
<http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/11778>
- Carhuancho, I., Nolzaco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.

- Cervera, J. (2022). *La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación*. Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Chancay, J. (2017). *Estudio del impacto del anticipo del impuesto a la renta en empresa Constructions S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Club BPM. (2010). *El Libro del BPM 2010*. Madrid, España: Club BPM.
- Conecta Software Soluciones. (2019). *Conecta tu negocio*. Canarias, España: Conecta Software Soluciones.
- Creus, A. (1991). *Fiabilidad y seguridad de procesos industriales*. Barcelona: Marcombo S.A.
- De la Miyar, M. d. (2016). *MF1797\_2: Tramitación de la formalización y ejecución se seguro y reaseguro*. Málaga, España: IC Editorial.
- Doorman, F. J. (1991). *La metodología del diagnóstico en el enfoque investigación adaptativa*. San José, Costa Rica: Guaymurus.
- El corté inglés seguros. (08 de 06 de 2021). <https://seguros.elcorteingles.es>. seguros.elcorteingles.es: <https://seguros.elcorteingles.es/diccionario/e/emision-de-una-poliza/#:~:text=La%20emisi%C3%B3n%20de%20una%20p%C3%B3liza%20constituye%20uno%20de%20los%20actos,seguro%20de%20la%20p%C3%B3liza%20confeccionada>.
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México DF, México: International Thomson Editores S.A.
- Elizondo, A. (2018). *La mesa de ayuda: el lado humano de TI*. Editorial Digital UNID.
- Eslava, J., & Marin, I. (2009). *Las claves de la nueva contabilidad para las pymes*. Madrid: ESIC.
- Esseguro. (24 de 09 de 2020). <https://www.esseguro.co>. [www.esseguro.co: https://www.esseguro.co/polizas-colectivas](https://www.esseguro.co/polizas-colectivas)
- Estradé, J., Peset, M., & Saladríguez, R. (2018). *Contabilidad financiera avanzada*. Oberta UOC Publishing.
- Flores, J. A., & Violeta, J. A. (2021). *Propuesta de automatización del proceso de emisión de seguros de salud para una empresa aseguradora usando software RPA y un motor de asignación*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657616/Flores\\_MJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657616/Flores_MJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Gamboa, M. C., García, Y., & Ahumada de la Rosa, V. d. (2017). *Diseño de ambientes de enseñanza-aprendizaje: consideraciones con base en la PNL y los estilos de aprendizaje*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

- García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México DF, México: LIMUSA.
- Gorgas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J. (2009). *Estadística básica para estudiantes de ciencias*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Gras, J. C. (2019). *Modelando el negocio con BPM en el mundo real*. BPMteca.com.
- Herederó, C., López, J., Romero, S., & Medina, S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. ESIC.
- Hernández, F., Rivas, W., & Vega, I. (2019). *Sistema informático de registro y control de pólizas de seguro, para la empresa Seguros & Mas de Managua, I semestre 2019*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12846/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores SA.
- Herrera, J. C. (2019). *Configurador de cargas masivas y transporte automatizado a ambientes*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/16770>
- Hitpass, B. (2017). *BPM: Business process management: fundamentos y conceptos de implementación*. Santiago de Chile, Chile: BHH Ltda. - Santiago de Chile.
- Huilca, S. L. (2011). *El presupuesto participativo en la municipalidad distrital de Tamburco 2009-2010*. Abancay: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Ibáñez, A., & López, A. (2004). *El proceso de la entrevista, conceptos y modelos*. México: Limusa.
- Instituto nacional de contadores publicos de Colombia. (3 de 12 de 2015). *Conozca cuáles conceptos debe tener en cuenta si va a manejar la NIC 37 – auditoría de provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes*. <https://incp.org.co/>: <https://incp.org.co/conozca-cuales-conceptos-debe-tener-en-cuenta-si-va-a-manejar-la-nic-37-auditoria-de-provisiones-pasivos-contingentes-y-activos-contingentes/>
- Insurance Service Bus. (16 de 10 de 2012). *Sysone - insurance suite*. <https://sysone.gitbooks.io/isb/content/>: <https://sysone.gitbooks.io/isb/content/>
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. Ediciones de la U.
- Juran, M., Gryna, F., & Bingham, R. (2021). *Manual de control de calidad*. Reverté.

- Linares, V. (2018). *Diagnosis de averías y mantenimiento correctivo de sistemas de automatización industrial*. IC Editorial.
- Loor, A., & Muñoz, J. (2018). *Propuesta de un aplicativo web para el manejo de pólizas de seguro en la universidad de Guayaquil para optimización de los procesos*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27723>
- Lopez, L. (2020). *Bioestadística y sus aplicaciones*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Martínez, A., & Cegarra, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid, España: Ecobook - Editorial del Economista.
- Martínez, I. (2015). *UF2120 - Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación*. Málaga, España: Elearning S.L.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (24 de 07 de 2015). *Norma internacional de contabilidad 37, provisiones pasivos contingentes y activos contingentes*. [https://www.mef.gob.pe:https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/no\\_oficializ/ES\\_GVT\\_IA\\_S37\\_2015.pdf](https://www.mef.gob.pe:https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/no_oficializ/ES_GVT_IA_S37_2015.pdf)
- Molina, J., Zea, M., Contento, M., & García, F. (2018). Comparación de metodologías en aplicaciones web. *3C Tecnología*, 7(1), 1 al 19. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2018.v7n1e25.1-19/>
- Molina, J., Zea, M., Redrován, F., Valarezo, M., Honores, J., Morocho, R., Carrión, J., Cárdenas, O., & Romero, B. (2021). *"MMS", Metodología para el diseño y desarrollo de aplicaciones móviles*. Área de Innovación y Desarrollo, S. L. <https://doi.org/https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.77>
- Montoya, C. A. (2001). *Manual de seguros*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Autonomas de Bucaramanga.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: De la U.
- OSCE, O. s. (28 de 01 de 2021). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1616647/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%B0%200268-2021-TCE-S4.pdf.pdf> [www.gob.pe:https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1616647/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%B0%200268-2021-TCE-S4.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1616647/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%B0%200268-2021-TCE-S4.pdf.pdf)
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI.

- Pérez, F., Biese, W., Cortés, L., García, E., & Gras, J. (2018). *Normas de información financiera*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.
- Pinilla, M. (2008). *El cuidado de lo humano en el contexto universitario*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Prieto, G., & Delgado, A. (25 de 03 de 2015). *Papeles del psicólogo*. <https://www.redalyc.org:https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Ramos, R. (2020). *Deja a la estructura hablar*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Mayor.
- Rodríguez, D. (2015). *Diagnóstico organizacional: octava edición*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, R. M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE, revista de innovación y revista de educación*, 13(2), 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rojas, E. (1997). *El usuario de la información*. Montes de Oca, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Romero, E. (2019). *Contabilidad Gubernamental*. Ediciones de la U.
- Romero, E. (2022). *Presupuesto público y contabilidad gubernamental*. Ecoe Ediciones SAS.
- Socconinin, L. (2020). *Lean six sigma green belt, manual de certificación*. Marge Books.
- Solorzano, M. J. (2018). *Asesoramiento de productos y servicios se seguros y reaseguros*. Málaga, España: IC Editorial.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (9 de julio de 2018). *Notificación de pólizas electrónicas a la superintendencia de compañías, valores y seguros*. [https://www.supercias.gob.ec:https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/seguros/po\\_elec/POLIZA\\_ELECTRONICA\\_VIDA.pdf](https://www.supercias.gob.ec:https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/seguros/po_elec/POLIZA_ELECTRONICA_VIDA.pdf)
- SURA, S. (11 de 12 de 2019). *Interseguro*. [www.interseguro.pe:https://www.interseguro.pe/wp-content/uploads/2019/12/condicionado-general-sic-tranquilidad-tranquilidad-familiar.pdf](http://www.interseguro.pe:https://www.interseguro.pe/wp-content/uploads/2019/12/condicionado-general-sic-tranquilidad-tranquilidad-familiar.pdf)
- SUSALUD. (14 de 08 de 2020). *Resolución de superintendencia*. [https://www.gob.pe/susalud:https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1242880/Res.\\_N\\_\\_069-2020-SUSALUD-S.pdf](https://www.gob.pe/susalud:https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1242880/Res._N__069-2020-SUSALUD-S.pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (1984). *Diccionario de la investigación científica*. México: LIMUSA.
- Tójar, J. C. (2006). *Investigación cualitativa: comprender y actuar*. Madrid: La Muralla.

- Traugott, M., & Lavrakas, P. (1997). *Encuestas: guía para electores*. México DF, México: Siglo Veintiuno.
- Valbuena, R. (2017). *Ciencia pura: lógica de procedimientos y razonamientos científicos*. Maracaibo, Venezuela: Roiman Eduardo Valbuena Castro.
- Valverde, L. S. (2018). *Implementación del software RIPROD para la gestión de emisión de una póliza de seguro domiciliario en una empresa aseguradora, año 2018*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3622/Leslie%20Valverde\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3622/Leslie%20Valverde_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1)
- Velastegui, A. J. (2018). *Proyecto de investigación previo a La obtención del título de Ingeniero en Sistemas e Informática*. Santo Domingo, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8942>
- Vera, Y. A. (2019). *Desarrollo e Implementación de una aplicación móvil para la gestión de seguros de autos en Pacífico Seguros utilizando Tensorflow*. Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1954>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Zurich. (26 de 05 de 2015). <https://www.zurichfianzas.com.mx>. [https://www.zurichfianzas.com.mx/ZIOF/\(S\(1lyjbuqh5y4dagdmxw15n0tp\)\)/Manuales/SIOF/Content/H\\_Cobranza/Carga%20Masiva.htm](https://www.zurichfianzas.com.mx/ZIOF/(S(1lyjbuqh5y4dagdmxw15n0tp))/Manuales/SIOF/Content/H_Cobranza/Carga%20Masiva.htm)

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Título: Propuesta de un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022**

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Proceso de emisión de pólizas de seguros				
		Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo la propuesta de un sistema web es necesaria para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022?	Proponer un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022.	Obligación presente	Evidencia al cierre del periodo	P1		
			Reconocimiento de la obligación presente.	P2		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>					
¿Cómo es evaluado el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022?	Evaluar la condición del proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022.	Desprendimiento de recursos	Probabilidad de que un evento pueda ocurrir	P3		
¿Cuáles son los elementos del proceso de emisión de pólizas de seguros por afinar en una empresa aseguradora, Lima 2022?	Determinar los factores a mejorar del proceso de emisión de pólizas de seguros para una empresa aseguradora, Lima 2022.	Estimación fiable del importe	Fiabilidad	P4		
<b>Tipo, nivel y método</b>		<b>Población, muestra y unidad informante</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimiento y análisis de datos</b>	
Enfoque: Mixto Sintagma: Holístico Diseño: Proyectivo Tipo: Básica Métodos: Deductivo, Inductivo y Analítico		Unidades informantes: jefe de operaciones, analista técnico, emisor, jefe de TI-CNT.		Técnicas: Entrevista, Encuesta. Instrumentos: Guía de entrevista, Cuestionario.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos.	



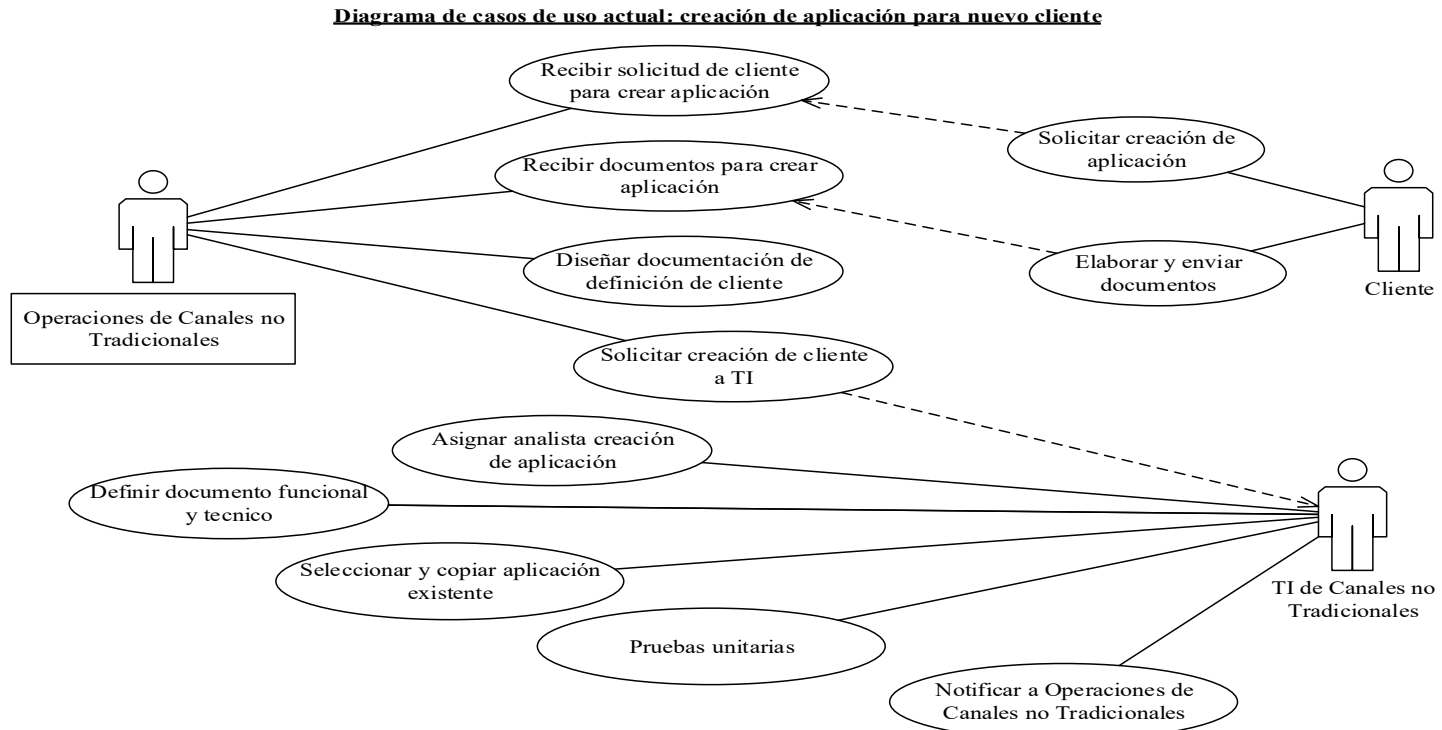
## Anexo 2: Evidencias de la propuesta

### Evidencia 1: Diagrama de casos de uso y diagrama de procesos.

A continuación, se muestran los diagramas de casos de uso actuales y modificados de la creación de un nuevo cliente y la emisión de pólizas.

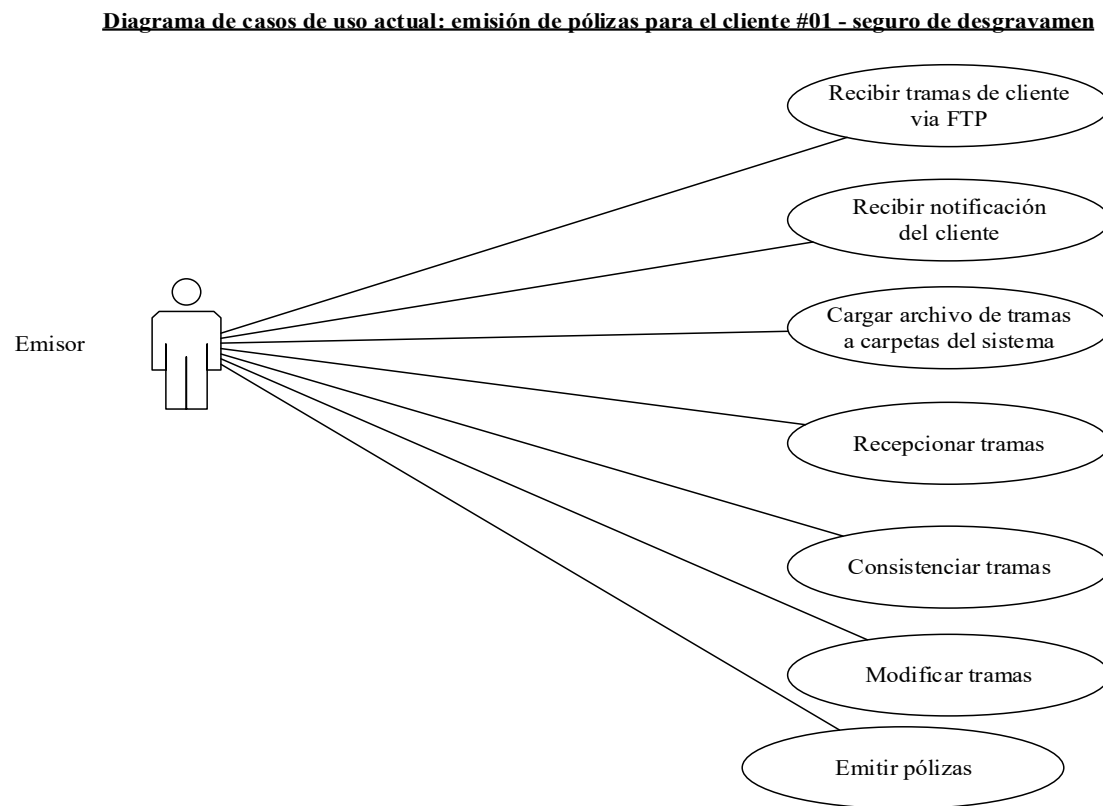
#### Figura 11

Diagrama de casos de uso actual: creación de aplicación para nuevo cliente



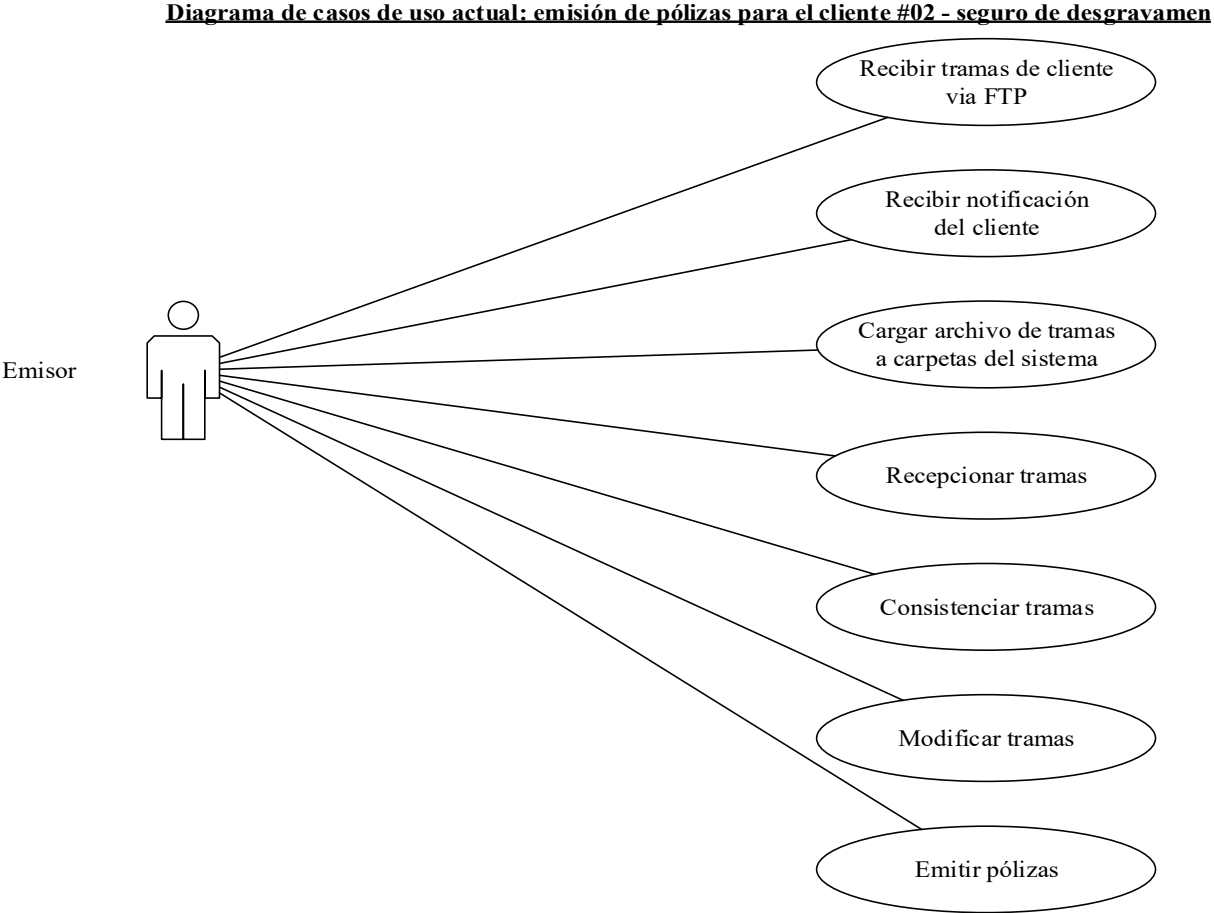
**Figura 12**

*Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #01, seguro de desgravamen*



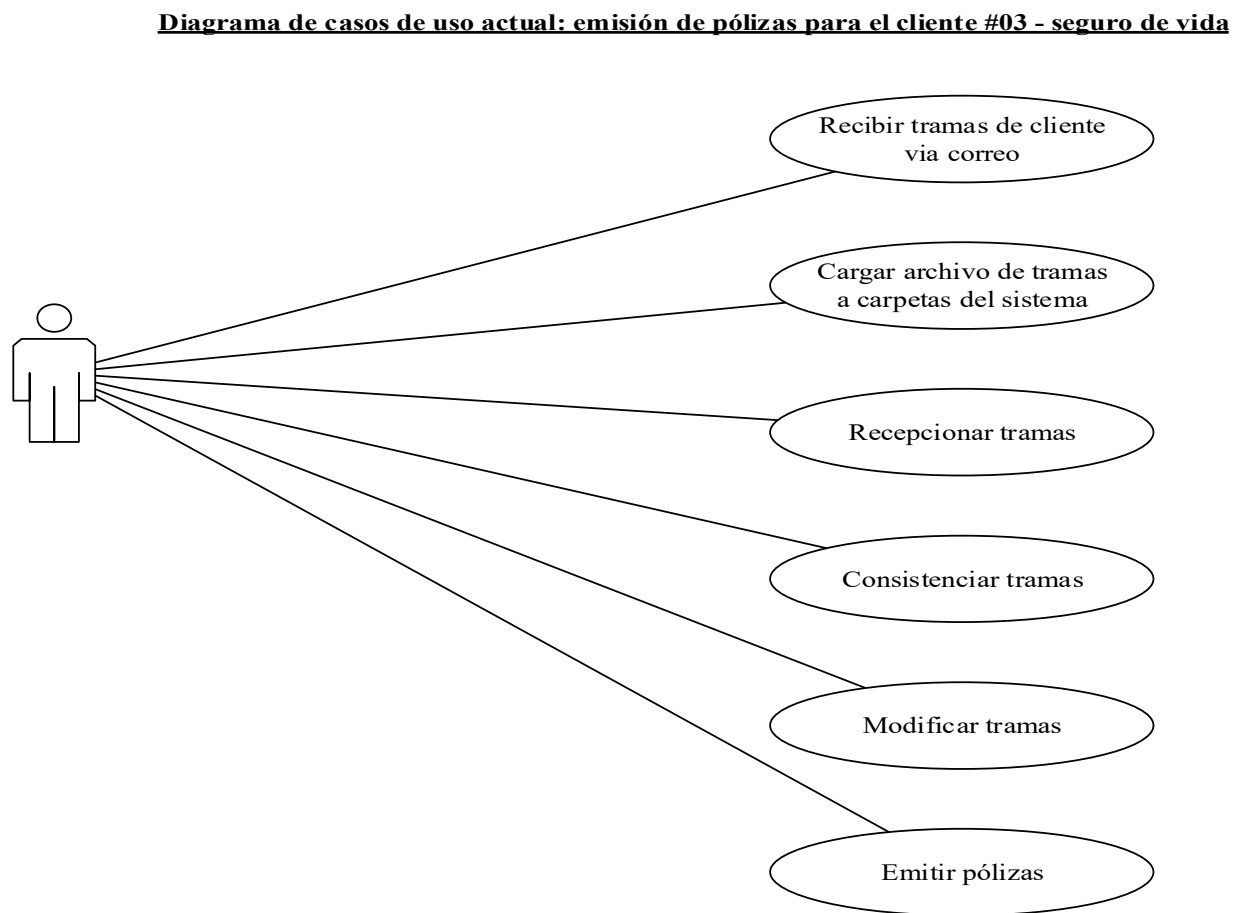
**Figura 13**

*Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #02 – seguro de desgravamen*



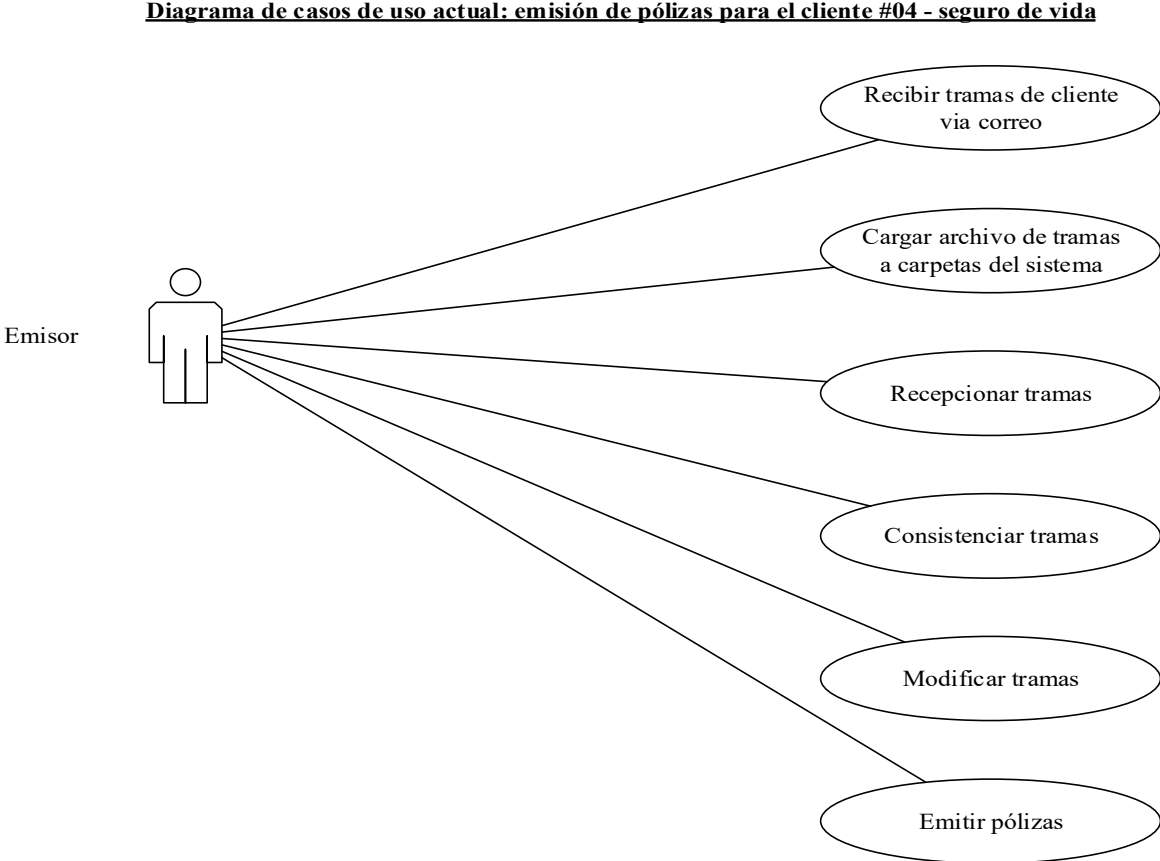
**Figura 14**

*Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #03 – seguro de vida*



**Figura 15**

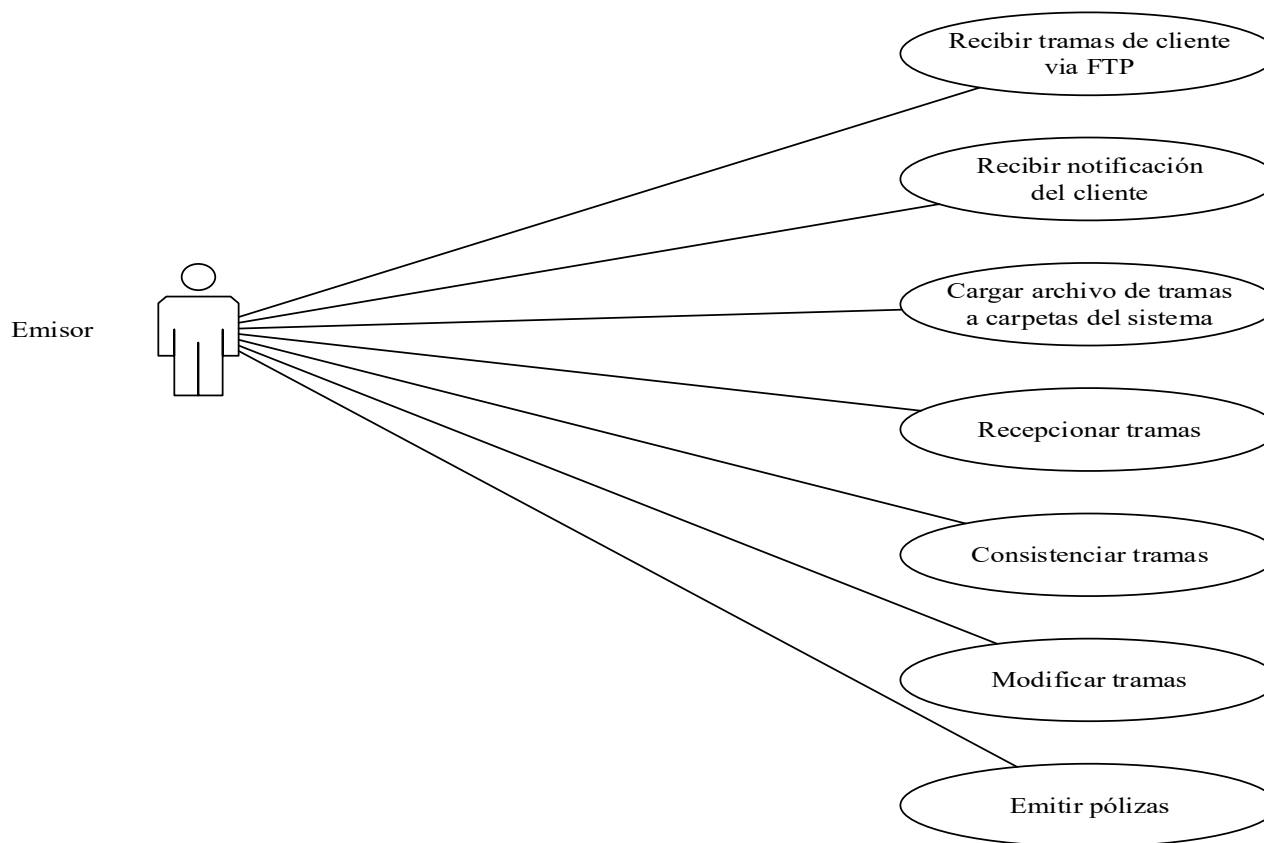
*Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #04 – seguro de vida*



**Figura 16**

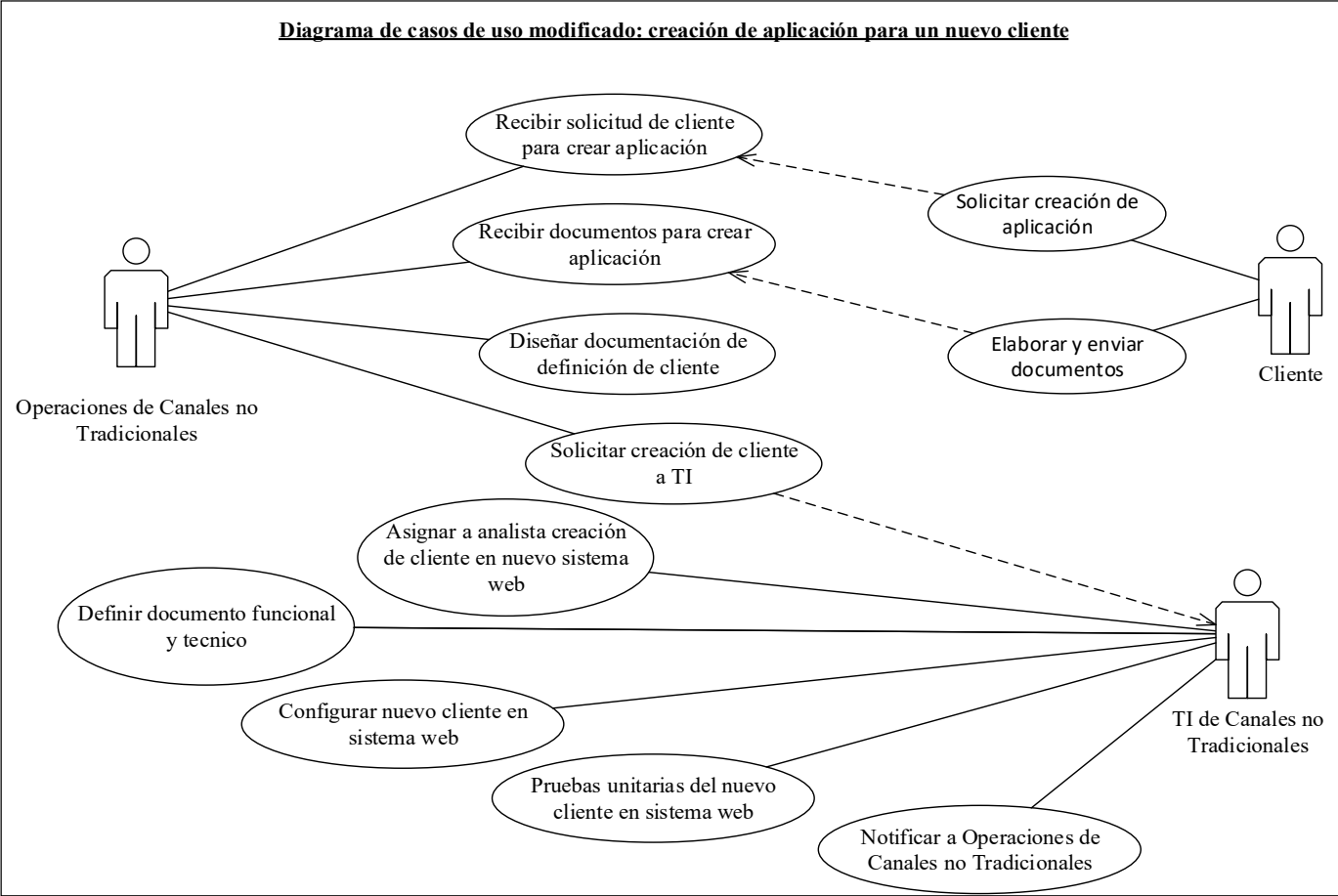
*Diagrama de casos de uso actual: emisión cliente #05 – seguro de desgravamen*

**Diagrama de casos de uso actual: emisión de pólizas para el cliente #05 - seguro de desgravamen**



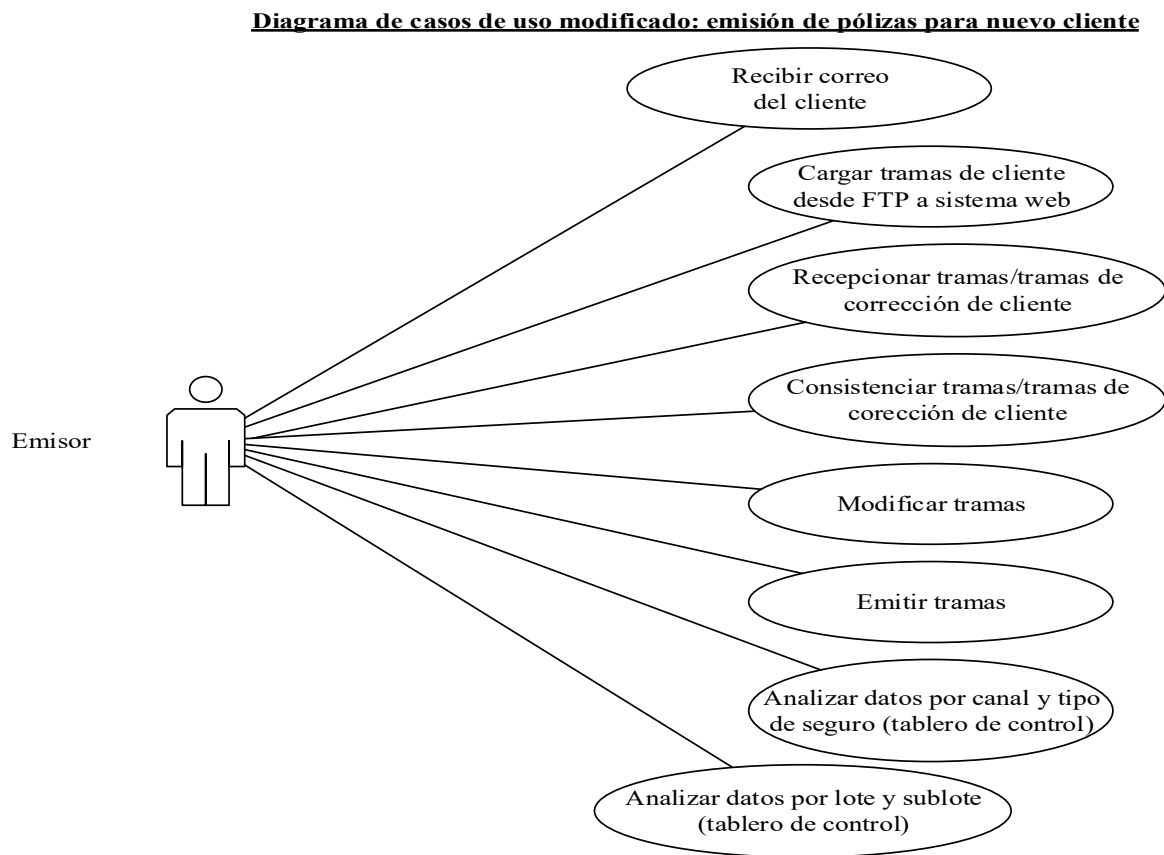
**Figura 17**

*Diagrama de casos de uso modificado: creación de un nuevo cliente*



**Figura 18**

*Diagrama de casos de uso modificado: emisión de pólizas para nuevo cliente*





A continuación, se muestran los diagramas de proceso actuales y modificados de la creación de un nuevo cliente y la emisión de pólizas:

**Figura 19**

*Diagrama de proceso AS-IS: Creación de cliente en aseguradora*

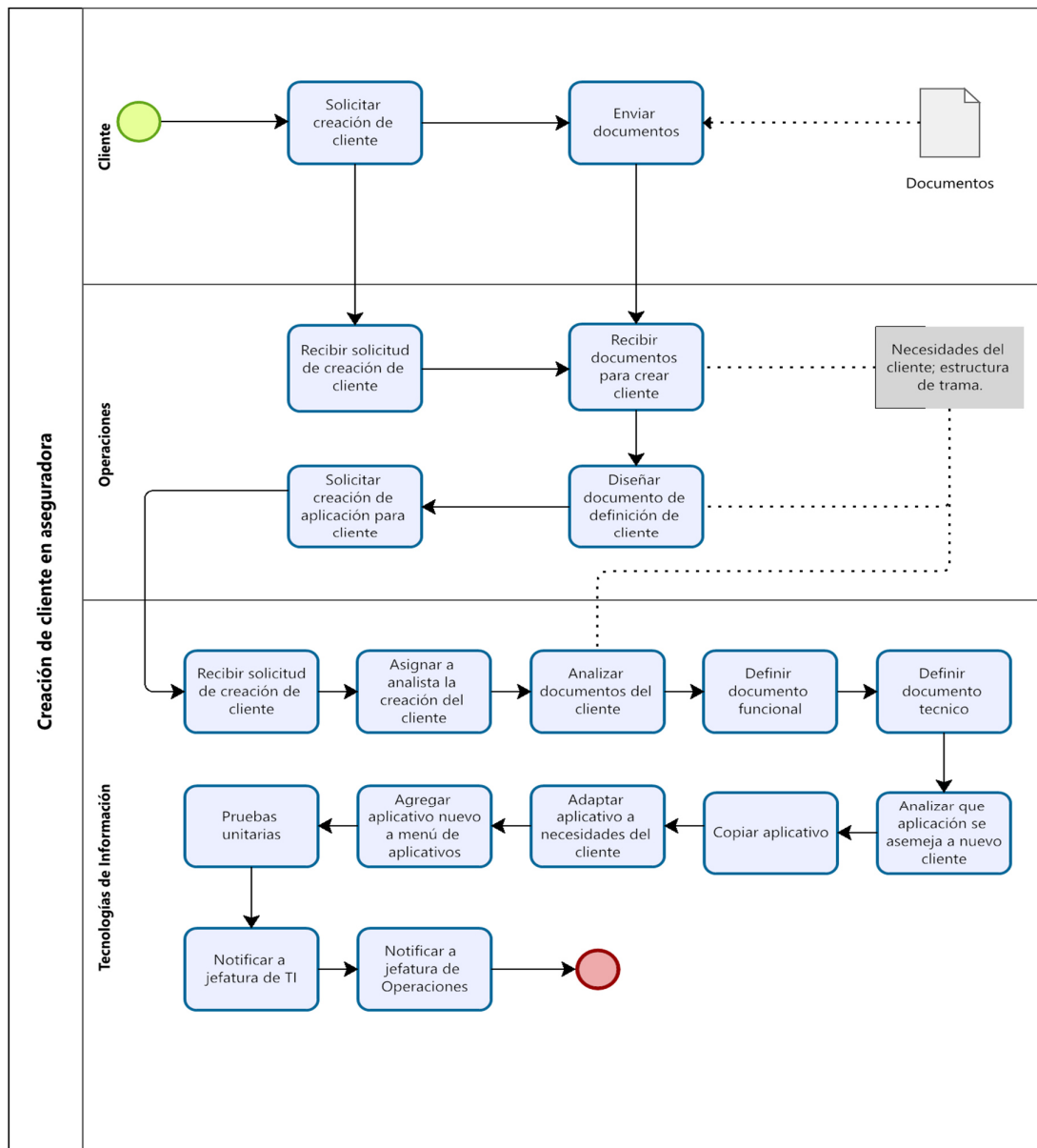
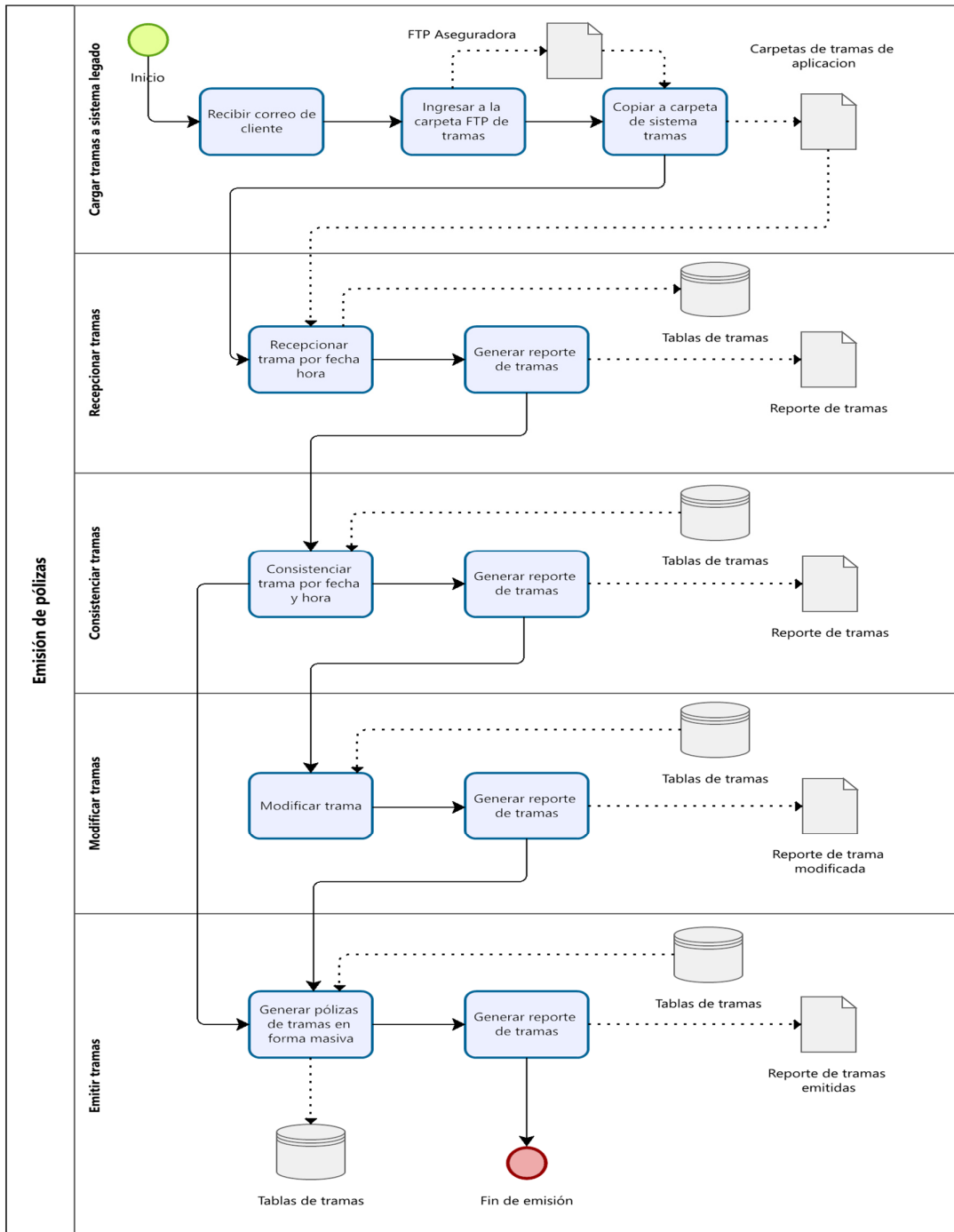


Figura 20

Diagrama de procesos AS-IS: Emisión de pólizas



**Figura 21**

*Diagrama de proceso TO-BE: Creación de cliente en aseguradora*

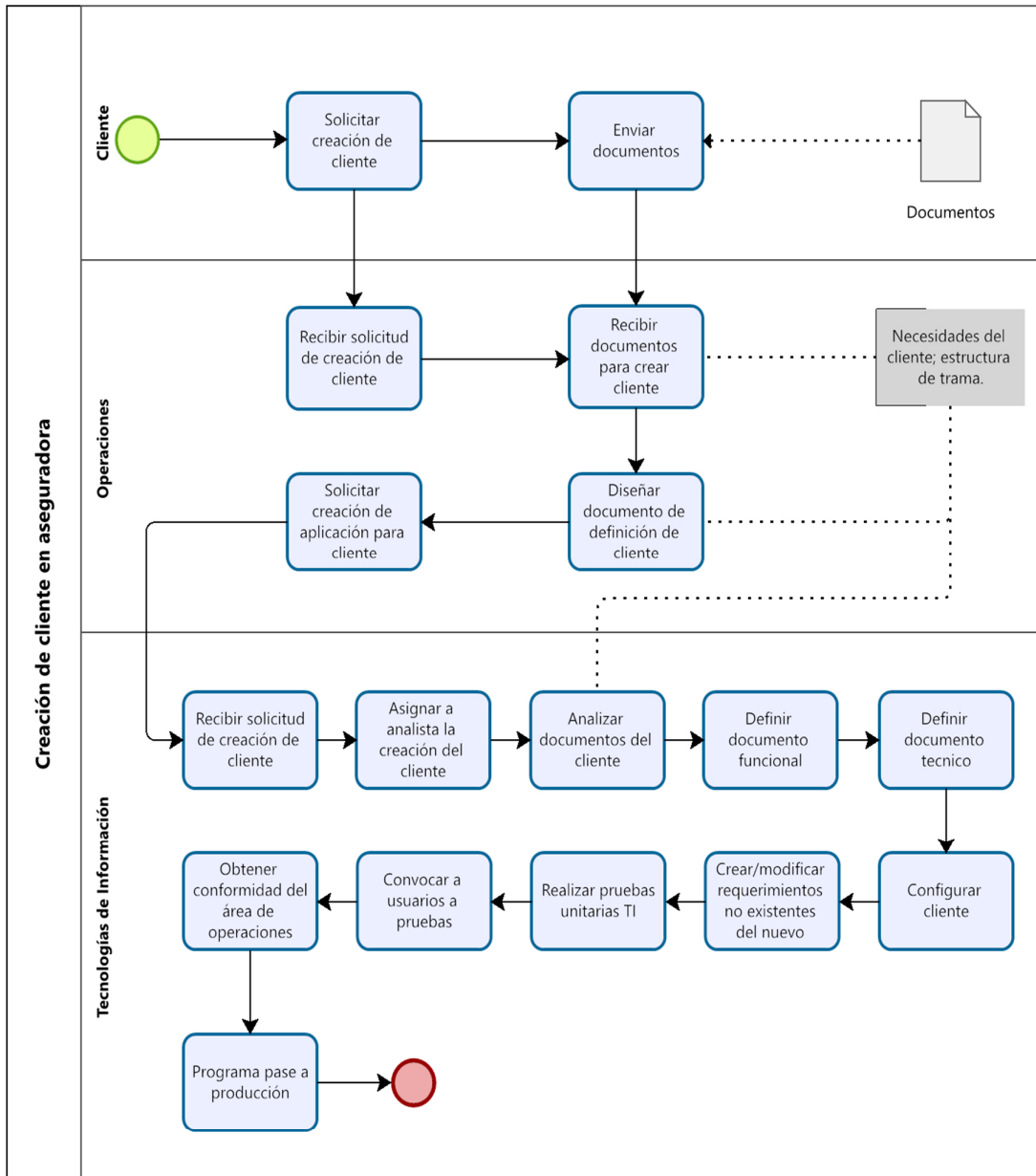
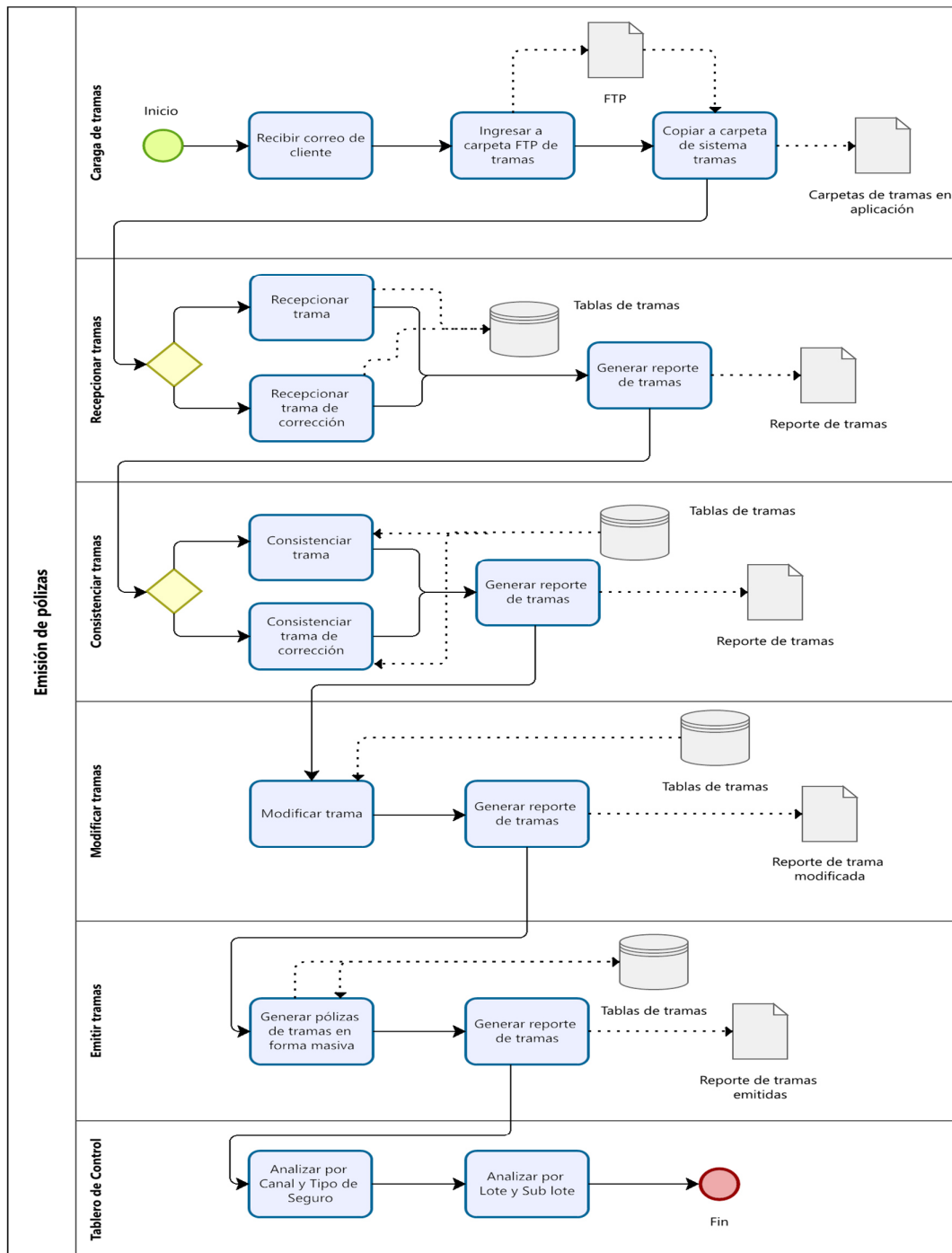


Figura 22

Diagrama de procesos TO-BE: Emisión de pólizas



**Evidencia 2: Formato de tablero de control y reportes solicitados.**

A continuación, se muestran los formatos de tablero de control y los reportes solicitados, en forma de prototipo.

Formatos de tablero de control:

**Figura 23**

*Tablero de Control: Análisis por Canal y Tipo de Seguro*

Datos Generales								EMISIÓN				COBRAIZAS										Nombre Corto del Archivo del lote									
Cod. Canal	Nombre Canal	Tipo Seguro	Ilro. Lote	Sub-Lote	Descripción del tipo de seguro	Movimiento	Moneda	Indicador Migrado vs Particionado				EMISIÓN ACTIVA		FACTURADO				NO FACTURADO					APLICADO				NO APLICADO				
								Dif. Cantidad	Dif. Prima	% Migrado / Particionado (Q)	% Migrado / Particionado (Prima)	Cantidad	Prima	Cantidad		Prima		Cantidad		Prima			Cantidad		Prima		Cantidad		Prima		
												Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	820011	24478	55514	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PAGO	DOLARES	0	0,00	100,00%	100,00%	10,000	29.900,00																		XX.TXT
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	820011	24478	55516	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PAGO	DOLARES	0	0,00	100,00%	100,00%	2,180	6.518,20																		XX.TXT
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	820011	24478	55518	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PAGO	DOLARES	0	0,00	100,00%	100,00%	57	170,43																		XX.TXT



Formatos de reportes:

**Figura 25**

Reporte de Carga de Tramas

Empresa Aseguradora 123 REP003											17/07/22 12:51 PM
Reporte de Carga de Tramas 1 - Razón Social del Banco 1 Lote: 100001 - Sub Lote: 10100											
Correlativo	Certificado	Tipo de Movimiento	Apellidos y Nombres	Tipo de Documento	Numero de Documento	Fecha Nacimiento	Fecha Inicio Cob.	Fecha Final Cob.	Moneda	Prima Neta	Observación
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	25/05/1955	28/09/2008	28/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
2	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	01/10/1972	28/09/2008	28/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
3	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	21/03/1962	28/09/2008	28/09/2023	PEN	100,00	Sin observaciones
4	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	23/11/1973	28/09/2008	28/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
5	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	22/09/1959	28/09/2008	28/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
6	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	16/04/1953	28/09/2008	28/09/2023	PEN	100,00	Sin observaciones
7	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	05/03/1968	28/09/2008	28/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
8	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	08/08/1980	28/09/2008	28/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
9	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	16/01/1961	28/09/2008	28/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
10	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	28/07/1962	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
11	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	20/12/1960	30/09/2008	30/09/2023	PEN	80,00	Sin observaciones
12	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	01/05/1968	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
13	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	15/11/1962	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
14	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	12/08/1978	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
15	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	03/07/1949	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	Sin observaciones
<b>Total</b>										1720,00	

Figura 26

Reporte de Recepción de Tramas

Empresa Aseguradora 123										10/07/22 05:51 PM
REP002										
Reporte de Recepción de Tramas										
1 - Razón Social del Banco 1										
Correlativo	Certificado	Tipo de Movimiento	Apellidos y Nombres	Tipo de Documento	Numero de Documento	Fecha Nacimiento	Fecha Inicio Cob.	Fecha Final Cob.	Moneda	Prima Neta
1	00110297984000056326	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	25/05/1955	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00
2	00110301944000618456	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	01/10/1972	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00
3	00110301914000618448	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	21/03/1962	26/09/2008	26/09/2023	PEN	100,00
4	00110285434000293349	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	23/11/1973	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00
5	00110301914000618472	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	22/09/1959	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00
6	00110291264000066388	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	16/04/1953	26/09/2008	26/09/2023	PEN	100,00
7	00110295334000209954	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	05/03/1968	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00
8	00110285434000293373	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	08/08/1980	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00
9	00110285414000293411	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	16/01/1961	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00
10	00110133684000064784	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	28/07/1962	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
11	00110151894000045931	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	20/12/1960	30/09/2008	30/09/2023	PEN	80,00
12	00110139394000081797	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	01/05/1968	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
13	00110139364000081789	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	15/11/1962	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
14	00110133644000064776	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	12/08/1978	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
15	00110127834000051760	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	03/07/1949	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
16	00110123794000098420	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	12/08/1980	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
17	00110125244000059949	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	01/07/1987	30/09/2008	30/09/2023	PEN	110,00
18	00110132874000040901	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	21/02/1966	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
19	00110236754000110301	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	02/08/1969	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
20	00110235954000415972	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	19/12/1964	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00
<b>Total</b>										<b>2310,00</b>



Figura 27

Reporte de Validación de Tramas

Reporte de Validación de Tramas											
1 - Razón Social del Banco 1											
Lote: 100001 - Sub Lote: 10100											
Correlativo	Certificado	Tipo de Movimiento	Apellidos y Nombres	Tipo de Documento	Numero de Documento	Fecha Nacimiento	Fecha Inicio Cob.	Fecha Final Cob.	Moneda	Prima Neta	Observación
1	0010297984000056328	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	25/05/1955	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
2	0010301944000818456	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	01/10/1972	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
3	001030194000818448	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	21/03/1962	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	100,00	Sin errores
4	0010285434000293349	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	23/11/1973	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
5	001030194000818472	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	22/09/1959	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
6	0010291264000086388	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	16/04/1953	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	100,00	Sin errores
7	0010295334000209954	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	05/03/1968	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
8	0010285434000293373	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	08/08/1980	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
9	001028544000293411	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	16/01/1961	26/09/2008	26/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
10	0010133684000064784	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	28/07/1962	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
11	0010151894000045931	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	20/12/1960	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	80,00	Sin errores
12	0010139394000081797	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	01/05/1968	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
13	0010139364000081789	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	15/11/1962	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
14	0010133644000064776	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	12/08/1978	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
15	0010127834000051760	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	03/07/1949	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
16	0010123794000098420	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	12/08/1980	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
17	0010125244000059949	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	01/07/1987	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	110,00	Sin errores
18	0010132874000040901	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	21/02/1966	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
19	0010236754000110301	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	02/08/1969	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
20	0010235954000415972	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	19/12/1964	30/09/2008	30/09/2023	DOLARES	120,00	Sin errores
<b>Total</b>										2310,00	

Figura 28

Reporte de Emisión

Empresa Aseguradora 123 REP004											22/072022 16:51:43	
Reporte de Emisión de Pólizas												
1 - Razón Social del Banco 1												
Lote: 100001 - Sub Lote: 10100												
Correlativo	Certificado	Tipo de Movimiento	Apellidos y Nombres	Tipo de Documento	Numero de Documento	Fecha Nacimiento	Fecha Inicio Cob.	Fecha Final Cob.	Moneda	Prima Neta Emitida	Número de Póliza	Observación
1	00110297984000056326	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	25/05/1955	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00011	Sin errores
2	00110301944000618456	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	01/10/1972	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00012	Sin errores
3	00110301914000618448	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	21/03/1962	26/09/2008	26/09/2023	PEN	100,00	2022-01-00013	Sin errores
4	00110285434000293349	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	23/11/1973	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00014	Sin errores
5	00110301914000618472	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	22/09/1959	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00015	Sin errores
6	00110291264000066388	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	16/04/1953	26/09/2008	26/09/2023	PEN	100,00	2022-01-00016	Sin errores
7	00110295334000209954	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	05/03/1968	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00017	Sin errores
8	00110285434000293373	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	08/08/1980	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00018	Sin errores
9	00110285414000293411	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	16/01/1961	26/09/2008	26/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00019	Sin errores
10	00110133684000064784	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	28/07/1962	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00020	Sin errores
11	00110151894000045931	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	20/12/1960	30/09/2008	30/09/2023	PEN	80,00	2022-01-00021	Sin errores
12	00110139394000081797	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	01/05/1968	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00022	Sin errores
13	00110139364000081789	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	15/11/1962	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00023	Sin errores
14	00110133644000064776	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	12/08/1978	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00024	Sin errores
15	00110127834000051760	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	03/07/1949	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00025	Sin errores
16	00110123794000098420	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	12/08/1980	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00026	Sin errores
17	00110125244000059949	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	01/07/1987	30/09/2008	30/09/2023	PEN	110,00	2022-01-00027	Sin errores
18	00110132874000040901	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	21/02/1966	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00028	Sin errores
19	00110236754000110301	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	02/08/1969	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00029	Sin errores
20	00110235954000416972	Alta	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXXX	19/12/1964	30/09/2008	30/09/2023	PEN	120,00	2022-01-00030	Sin errores
<b>Total</b>										2310,00		

**Figura 29**

Reporte de Resumen de Lotes y Sub Lotes

Datos Generales										Indicador Migrado vs Particionado				Emisión Activa	
Correlativo	Canal	Descripción de Canal	Tipo de Seguro	Descripción del Tipo de Seguro	Lote	Sub Lote	Tipo de Movimiento	Moneda	Fecha de Proceso	Dif. Cantidad	Dif. Prima	% Migrado (Cantidad)	% Migrado (Prima)	Cantidad	Prima
1	1 Banco 1		901	Seguro de Protección de Tarjeta	10001	10101 ALTA		DOLARES	02/07/2022	0	0.00	100%	100%	5	150.00
2	1 Banco 1		901	Seguro de Protección de Tarjeta	10002	10101 ALTA		DOLARES	03/07/2022	0	0.00	100%	100%	5	150.00
3	1 Banco 1		901	Seguro de Protección de Tarjeta	10003	10101 ALTA		DOLARES	04/07/2022	0	0.00	100%	100%	5	150.00
4	1 Banco 1		901	Seguro de Protección de Tarjeta	10004	10102 ALTA		DOLARES	05/07/2022	0	0.00	100%	100%	5	150.00
5	1 Banco 1		901	Seguro de Protección de Tarjeta	10005	10102 ALTA		DOLARES	06/07/2022	0	0.00	100%	100%	5	150.00

**Figura 30**

Reporte Detallado Resumen de Lotes y Sub Lotes

Reporte Detallado de Lotes y Sublotes														Emisión Activa		
Datos Generales																
Correlativo	Canal	Descripción de Canal	Tipo de Seguro	Descripción del Tipo de Seguro	Lote	Sub Lote	Certificado	Tipo de Movimiento	Apellidos y Nombres	Tipo de Documento	Numero de Documento	Moneda	Fecha de Proceso	Cantidad	Prima	Estado
1	1 Banco 1		XXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	1001	101010297984000068328	ALTA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	DOLARES	02/07/2022	1	30,00	Emitido	
2	1 Banco 1		XXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	1001	101010301944000818458	ALTA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	DOLARES	03/07/2022	1	30,00	Emitido	
3	1 Banco 1		XXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	1001	10101030194000818448	ALTA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	DOLARES	04/07/2022	1	30,00	Emitido	
4	1 Banco 1		XXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	1001	101010285434000293349	ALTA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	DOLARES	05/07/2022	1	30,00	Emitido	
5	1 Banco 1		XXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	1001	10101030194000818472	ALTA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	DNI	XXXXXXX	DOLARES	06/07/2022	1	30,00	Emitido	

Empresa Aseguradora 123  
REP006

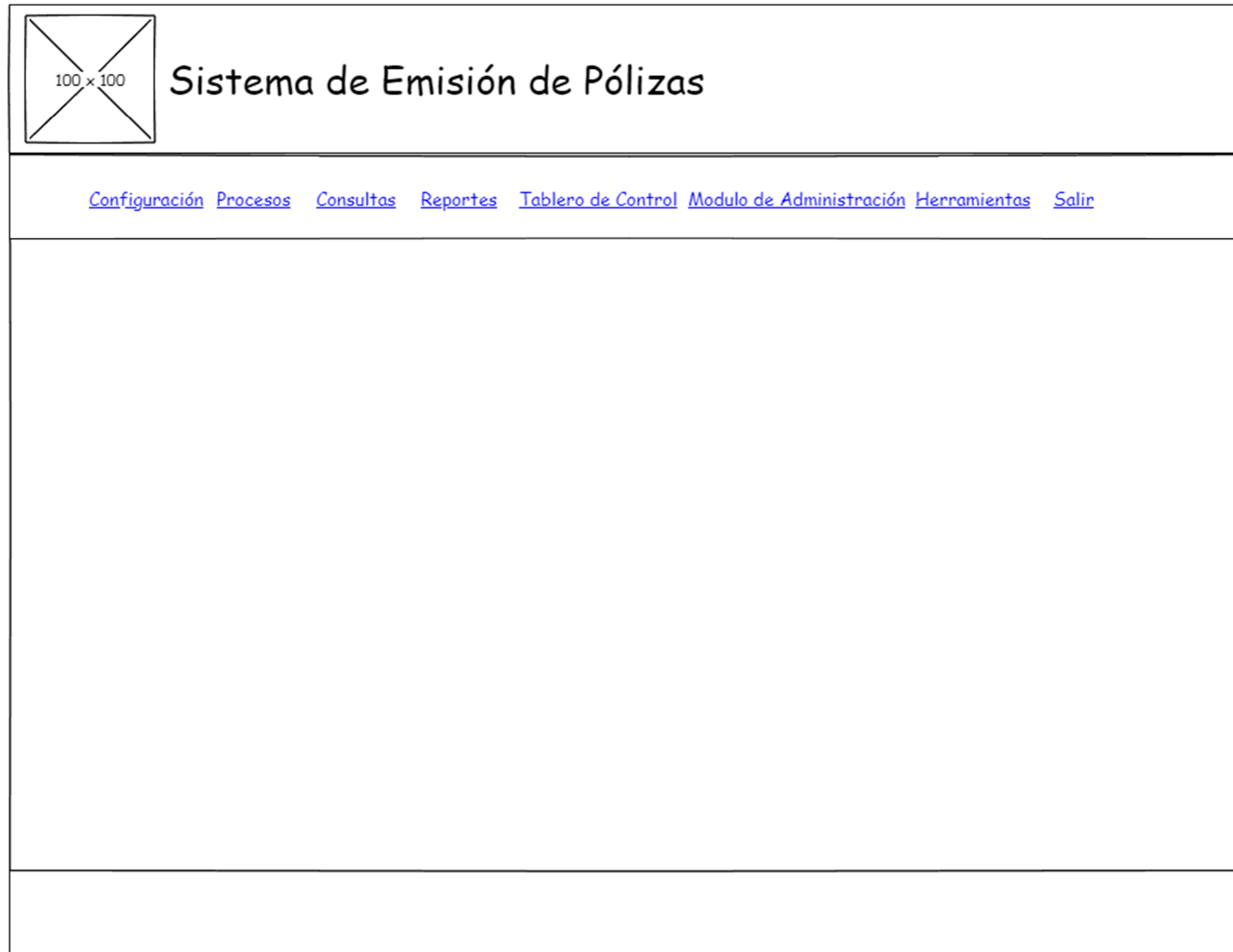
20/07/22 04:51 PM

**Evidencia 3: Interfaz Gráfica del Prototipo (GUI), testeo de la versión Beta.**

Interfaz Gráfica del Prototipo (GUI):

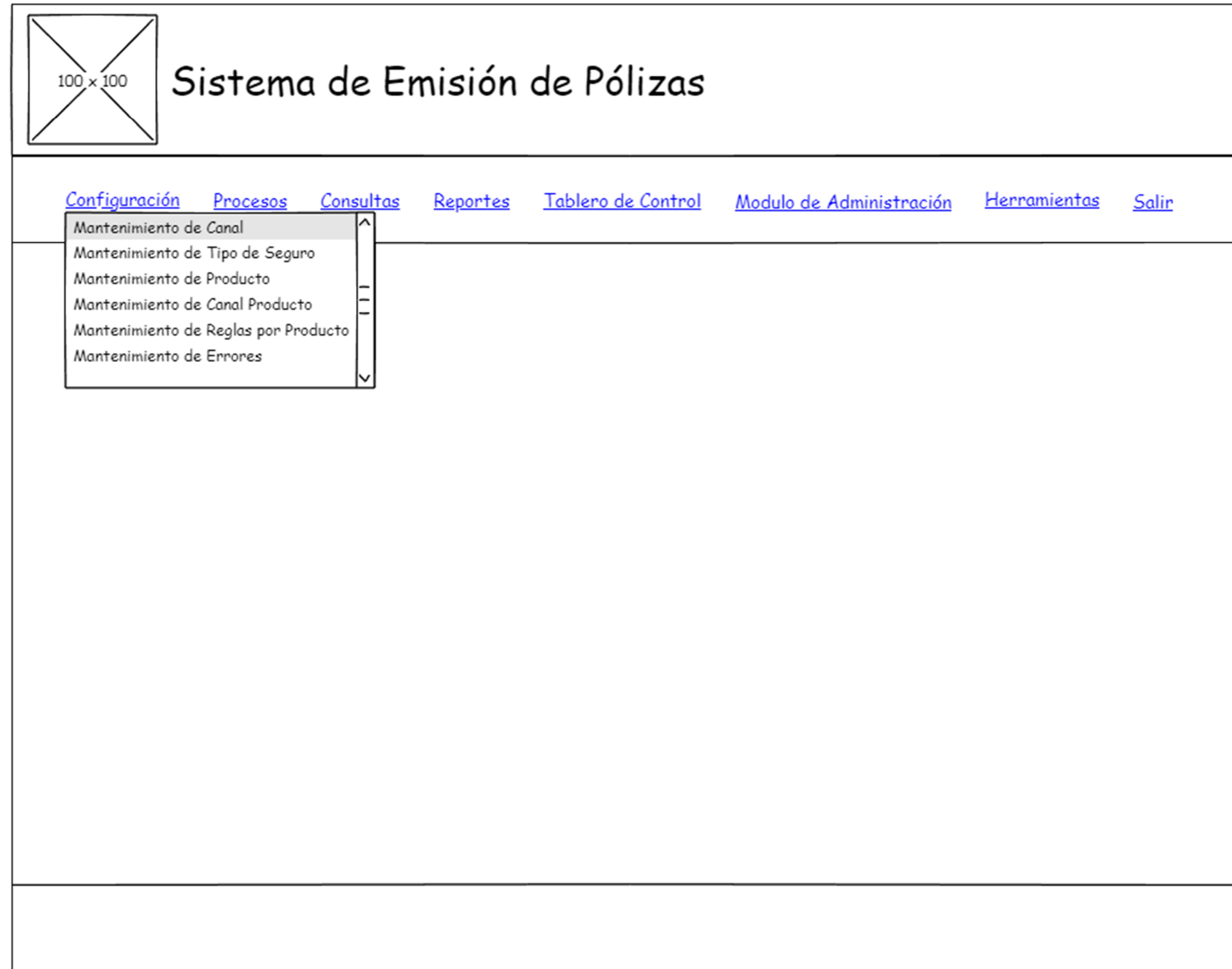
**Figura 31**

*Menú principal*



**Figura 32**

*Menú de configuración*



**Figura 33**

*Menú de procesos*

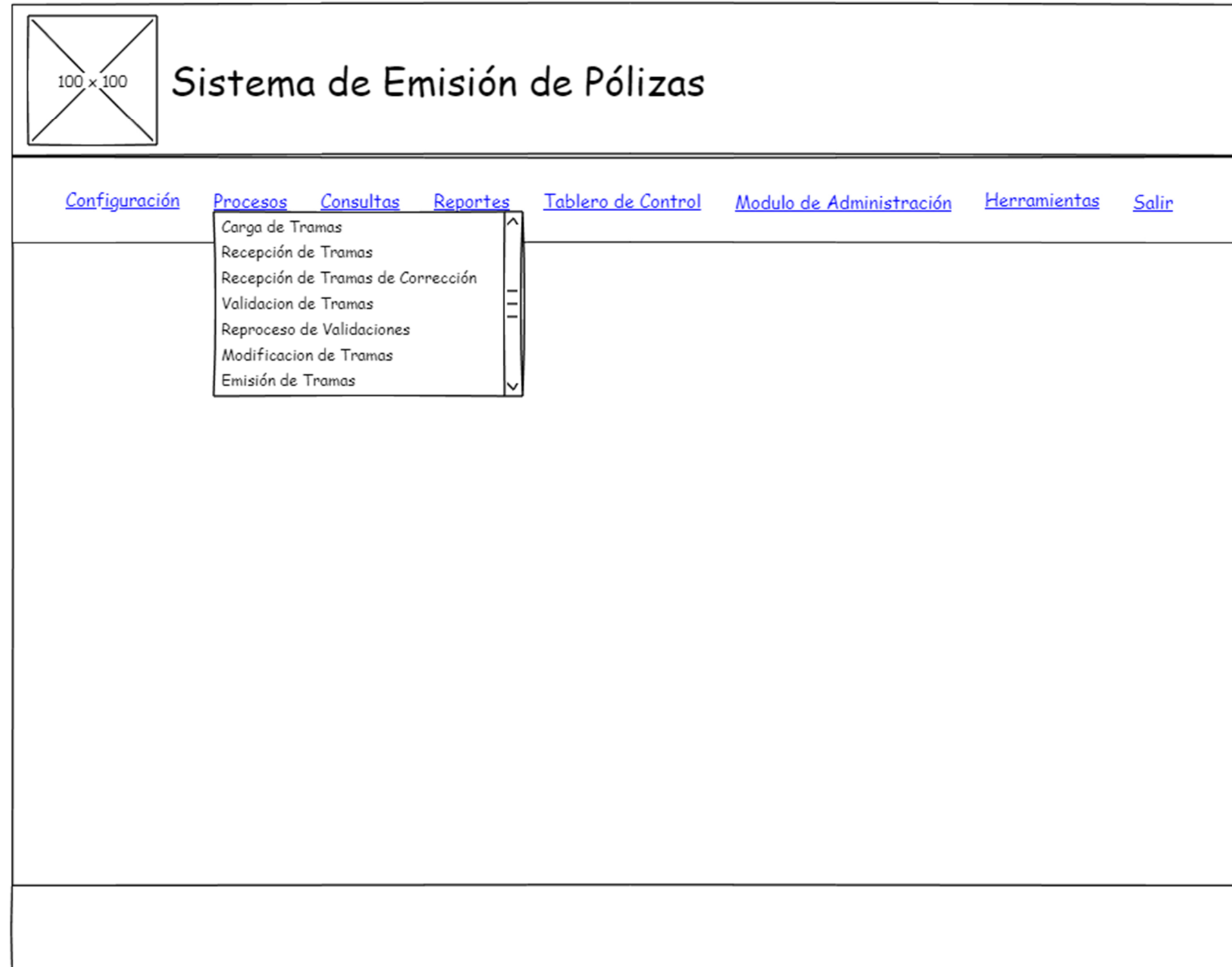


Figura 34

Menú de consultas

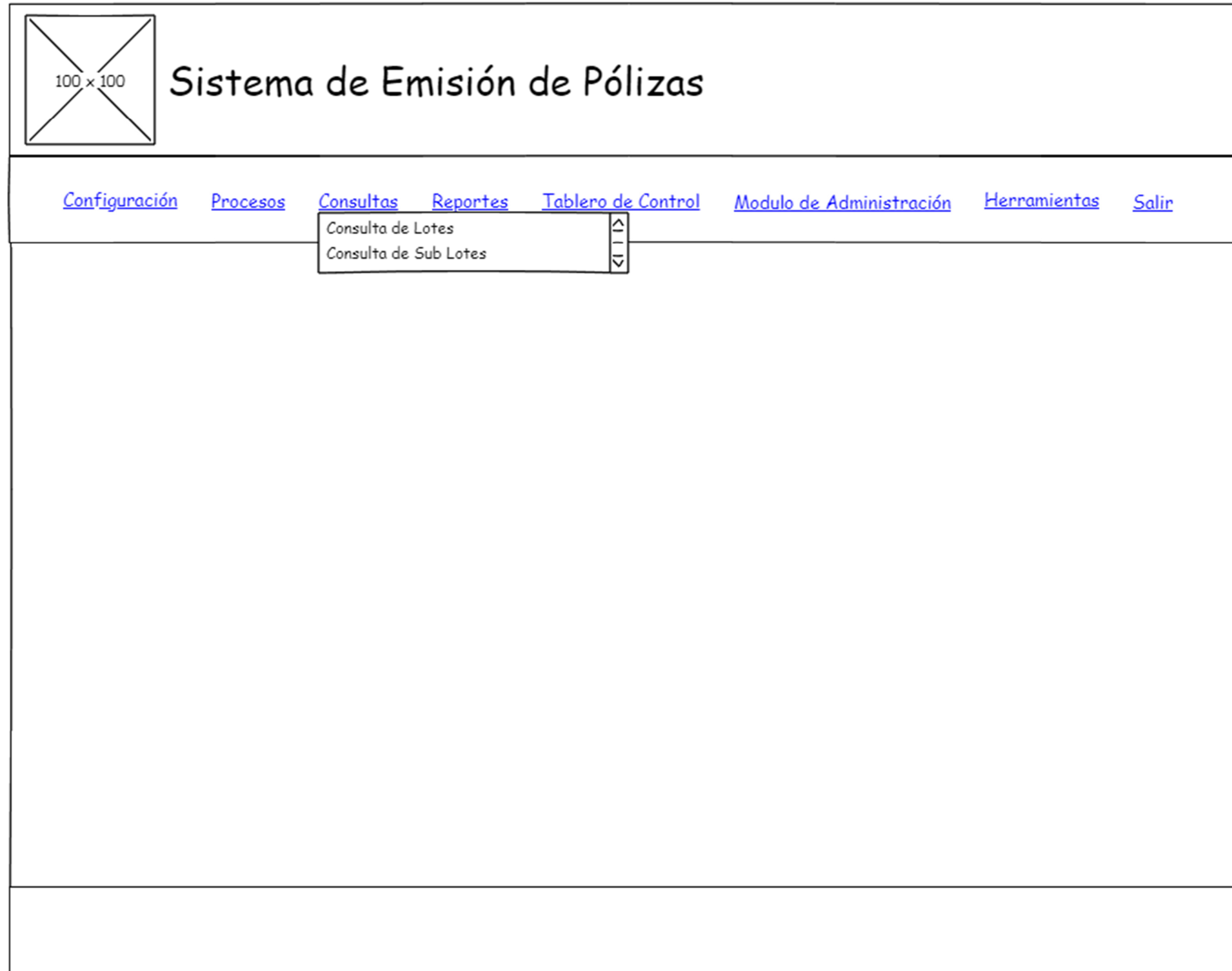
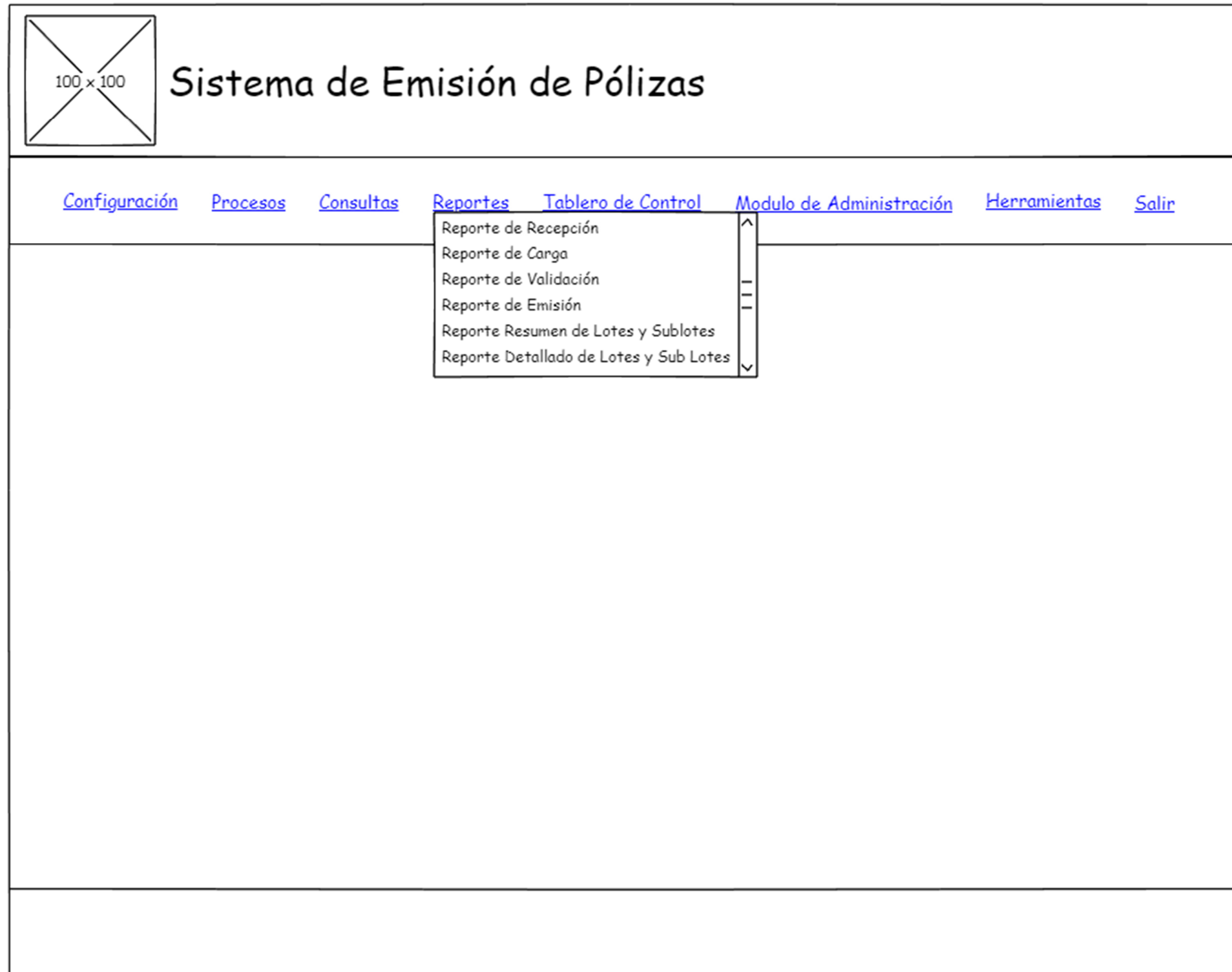




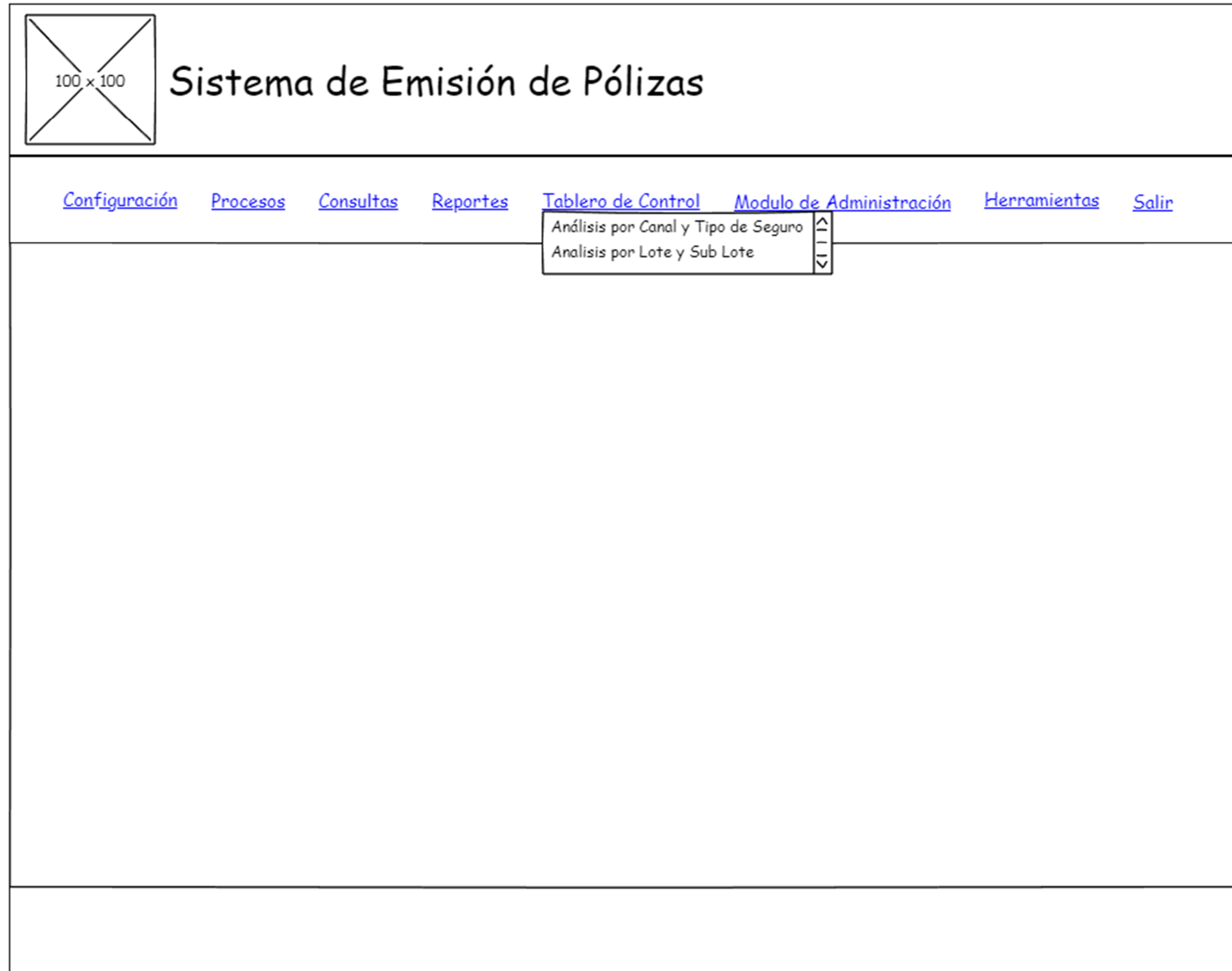
Figura 35

Menú de reportes



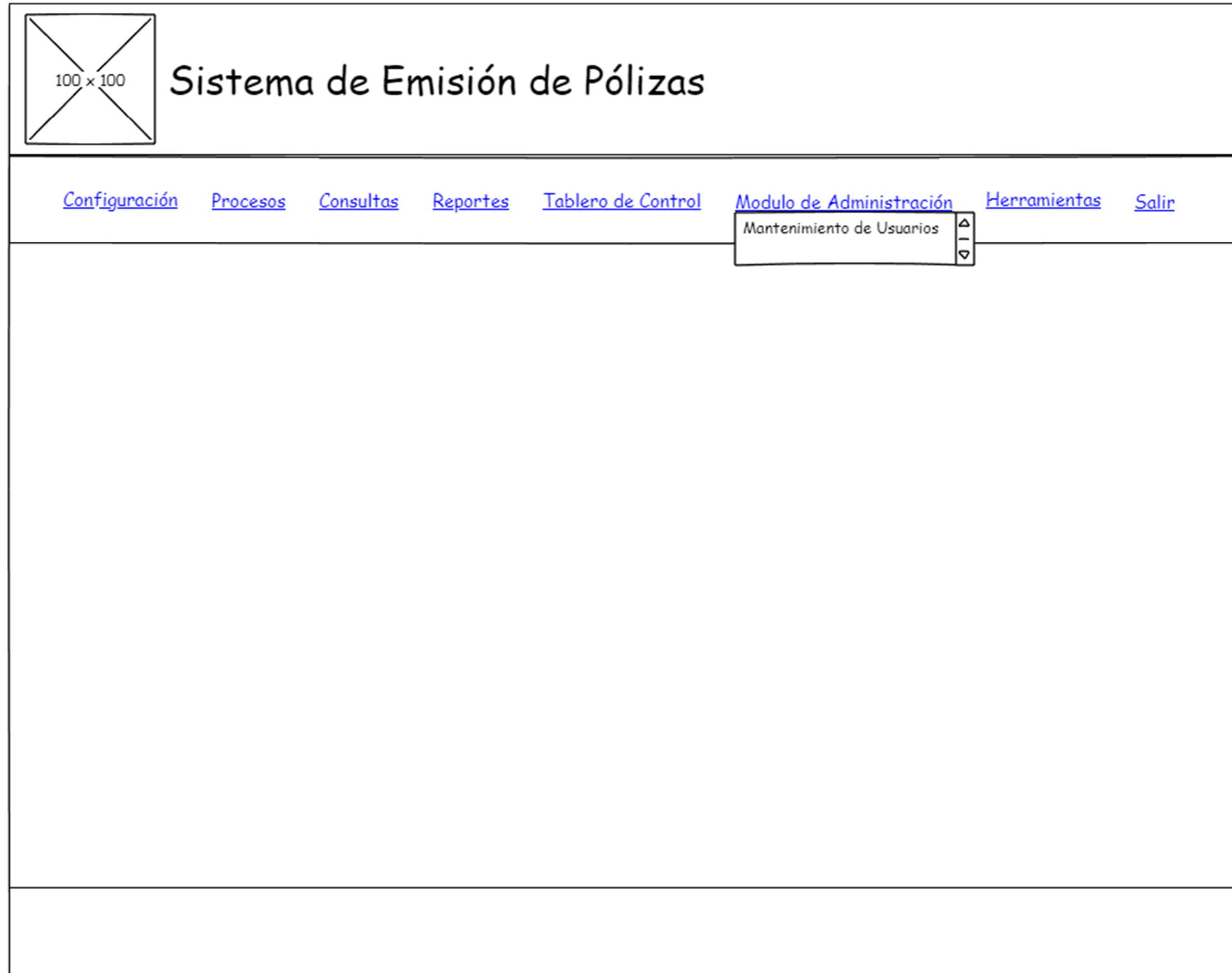
**Figura 36**

*Menú de tablero de control*



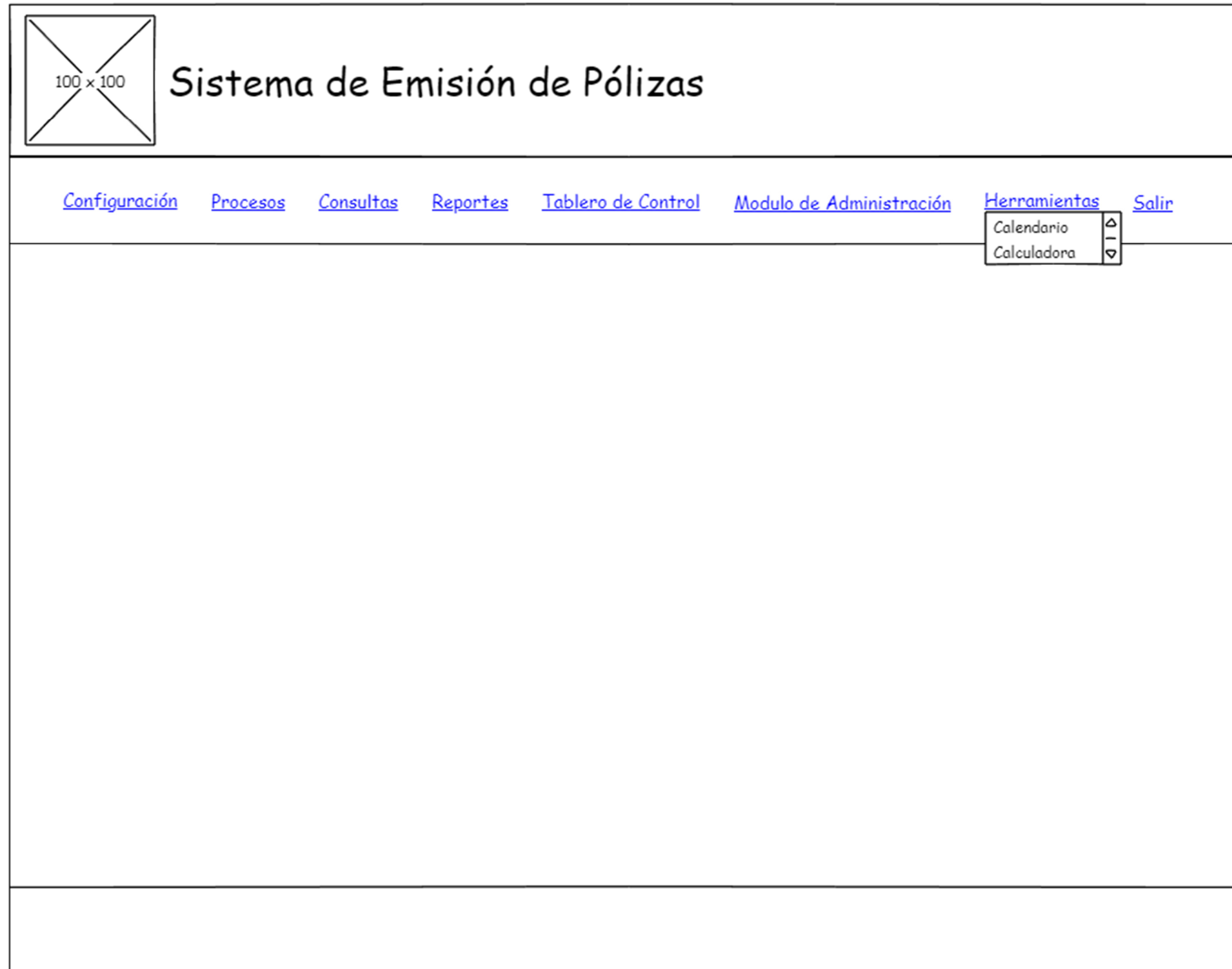
**Figura 37**

*Menú de mantenimiento de usuarios*



**Figura 38**

*Menú de herramientas*



**Figura 39**

*Mantenimiento de canales*

**MANTENIMIENTO DE CANALES**

Código de Canal

Descripción del Canal

Código	Descripción	Número de ID	Razón Social	Estado	Fecha Creación	Usuario Crea
Cod. 01	Descripcion 1	ID 01	Razon Social 01	1	Fecha 01	Usuario 01
Cod. 02	Descripcion 2	ID 02	Razon Social 02	1	Fecha 02	Usuario 02

**Figura 40**

*Mantenimiento de tipos de seguro*

**MANTENIMIENTO DE TIPOS DE SEGURO**

Código de Canal  Descripción del Canal

Código de Producto	Tipo de Seguro	Descripción de Seguro
Código 0001	Código Tipo de Seguro	Descripcion 01
Código 0002	Código Tipo de Seguro	Descripcion 02

**Figura 41**

*Mantenimiento de producto*

MANTENIMIENTO DE PRODUCTO

Código de Producto  Descripción del Producto

Código de Producto	Descripción	Estado
Código 0001	Producto 01	Activo
Código 0002	Producto 02	Activo

**Figura 42**

*Mantenimiento de canal producto*

MANTENIMIENTO DE CANAL PRODUCTO

Código de Producto  Descripción del Producto

Código de Producto	Descripción	Código de Canal	Descripción de Canal	Estado
Código 001	Descripcion de Producto 01	1	Banco 1	Activo
Código 002	Descripcion de Producto 02	1	Banco 1	Activo



**Figura 43**

*Mantenimiento de reglas por producto*

**MANTENIMIENTO DE REGLAS POR PRODUCTO**

Código de Canal

Descripción de Canal

Código de Producto

Descripción de Producto

Canal	Descripción de Canal	Producto	Id Regla	Nombre de Campos	Descripción	Posicion inicial	Longitud	Codigo de error	Estado de regla
1	Banco 1	901	1	campo 1	descripción campo 1	1	3	error 1	activo
1	Banco 2	901	2	campo 2	descripción campo 2	4	20	error 2	activo

**Figura 44**

*Mantenimiento de errores*

MANTENIMIENTO DE ERRORES

Código de Error  Descripción de Error

Código	Descripción de Error
Error 1	Descripción de error 1
Error 2	Descripción de error 2
Error 3	Descripción de error 3
Error 4	Descripción de error 4
Error 5	Descripción de error 5
Error 6	Descripción de error 6

**Figura 45**

*Carga de tramas*

**CARGA DE TRAMAS**

Canal  ▼

Seleccione el archivo a cargar  ▼

**Resumen de datos de Carga**

Descripción de Canal

Fecha de recepción

Hora de recepción

**Figura 46**

*Recepción de tramas*

**RECEPCIÓN DE TRAMAS**

Canal

Elija el archivo

**Resumen de datos de Recepción**

Descripción de Canal

Tipo de Seguro

Lote

Total recepcionados

Fecha de recepción

**Figura 47**

*Recepción de tramados corregidos*

**RECEPCIÓN DE TRAMADOS CORREGIDOS**

Canal

Elija el archivo

**Resumen de datos de recepción de tramados corregidos**

Descripción de Canal

Tipo de Seguro

Lote Procesado

Total recepcionados

Fecha de recepción

**Figura 48**

*Validación de tramas*

VALIDACIÓN DE TRAMAS

Número de Lote

Número Lote	Canal	Producto	Proceso	Resultado	Fecha inicial	Hora inicial	Fecha final	Hora final	Operación
3	Banco 1	Producto 1	Validacion	Terminado	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	<input type="button" value="Procesar"/>
3	Banco 1	Producto 1	Recepcion	Terminado	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	<input type="button" value="Procesar"/>

**Figura 49**

*Reproceso de validación de tramas*

REPROCESO DE VALIDACIÓN DE TRAMAS

Número de Lote

Número Lote	Canal	Producto	Proceso	Resultado	Fecha inicial	Hora inicial	Fecha final	Hora final	Operación
3	Banco 1	Producto 1	Validacion	Terminado	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	<input type="button" value="Procesar"/>
3	Banco 1	Producto 1	Recepcion	Terminado	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	<input type="button" value="Procesar"/>

**Figura 50**

*Modificación de tramas*

MODIFICACIÓN DE TRAMAS

Canal

Producto

Tipo de Seguro

Lote

Sub Lote

Tipo de Seguro	Certificado	Fecha de Proceso	Moneda	Tipo de Movimiento	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Sexo	Fecha de Nacimiento	Acción
999	XXXXXXXXXXXX	dd-mm-aaaa	Soles	Alta	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	X	dd-mm-aaaa	<input type="button" value="Modificar"/>
999	XXXXXXXXXXXX	dd-mm-aaaa	Soles	Alta	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	X	dd-mm-aaaa	<input type="button" value="Modificar"/>



**Figura 51**

*Modificación de tramas detalle*

MODIFICACIÓN DE TRAMAS								
Canal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Fecha de Proceso	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Tipo de Movimiento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Tipo de Seguro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Lote	<input type="text"/>	Sub Lote	<input type="text"/>	Certificado	<input type="text"/>
Moneda	<input type="text"/>	Apellido Paterno	<input type="text"/>		Apellido Materno	<input type="text"/>		
Nombres	<input type="text"/>		Sexo	<input type="text"/>	Estado Civil	<input type="text"/>		
Fecha de Nacimiento	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Tipo de Documento	<input type="text"/>	Número de Documento	<input type="text"/>			
Dirección	<input type="text"/>		Referencia 1	<input type="text"/>		Referencia 2	<input type="text"/>	
Urbanización	<input type="text"/>		Manzana/Lote/Número	<input type="text"/>		Distrito	<input type="text"/>	
Departamento	<input type="text"/>		Código Postal	<input type="text"/>	País	<input type="text"/>		
Número de Teléfono	<input type="text"/>	Fecha de Afiliación	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Fecha de Inicio	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>			
Fecha Final	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Plazo del Seguro	<input type="text"/>	Monto Asegurado	<input type="text"/>			
Período de Gracia	<input type="text"/>	Código de Beneficiario	<input type="text"/>					
<input type="button" value="Guardar cambios"/>				<input type="button" value="Salir"/>				

**Figura 52**

*Emisión de pólizas*

**EMISIÓN DE PÓLIZAS**

Número de Lote

Número Lote	Canal	Producto	Proceso	Resultado	Fecha inicial	Hora inicial	Fecha final	Hora final	Operación
3	Banco 1	Producto 1	Validacion	Terminado	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="button" value="Emisión"/>
14	Banco 1	Producto 1	Validacion	Terminado	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	dd-mm-yyyy	hh:mm:ss	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="button" value="Emisión"/>

**Figura 53**

*Consulta de estado de lotes*

CONSULTA DE ESTADO DE LOTES

Canal  Descripción

Lotes  Tipo de Seguro   Ultimo proceso  ▼

Fecha de inicio  Fecha fin

ID Lote	Número Lote	Proceso	Resultado	Usuario Crea	Fecha Creacion	Operación
99	3	Recepcion	Terminado	Usuario 01	dd-mm-yyyy	<input type="button" value="Procesar"/>
99	3	Validacion	Terminado	Usuario 01	dd-mm-yyyy	<input type="button" value="Procesar"/>

**Figura 54**

*Consulta de estado de sub lotes*

CONSULTA DE ESTADO DE SUB LOTES

Canal  Descripción

Lotes  Sub Lote  Tipo de Seguro   Ultimo proceso  ▼

Fecha de inicio  Fecha fin

ID Lote	Número Lote	Proceso	Resultado	Usuario Crea	Fecha Creacion	Operación
99	3	Recepcion	Terminado	Usuario 01	dd-mm-yyyy	<input type="button" value="Procesar"/>
99	3	Validacion	Terminado	Usuario 01	dd-mm-yyyy	<input type="button" value="Procesar"/>

**Figura 55**

*Mantenimiento de usuarios*

MANTENIMIENTO DE USUARIOS

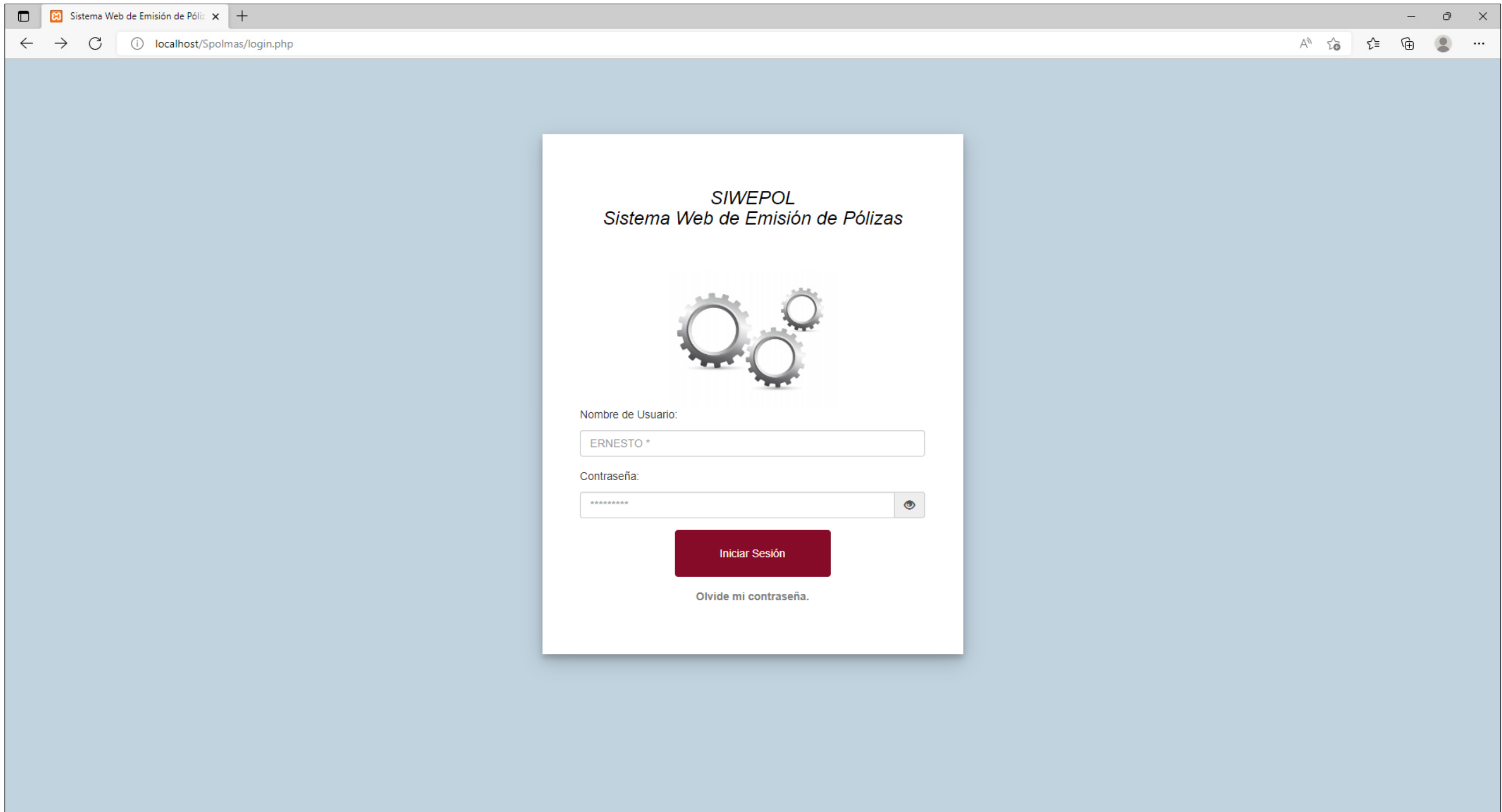
Código de Usuario  Nombre de usuario

Código de usuario	Nombres de usuario	Código de Sucursal	Estado	Correo electrónico
Proyecto1	Usuario de proyecto 1	000001	Activo	proyecto1@hotmail.com
Proyecto2	Usuario de proyecto 2	000001	Activo	proyecto2@hotmail.com

Testeo de la versión Beta:

### Figura 56

*Pantalla inicial - Beta*



**Figura 57**

*Menú del sistema - Beta*



**Figura 58**

*Menú de configuración - Beta*





**Figura 59**

*Menú de procesos - Beta*



**Figura 60**

*Menú de consultas - Beta*



**Figura 61**

*Menú de reportes - Beta*



**Figura 62**

*Menú de tablero de control - Beta*



**Figura 63**

*Menú de módulo de administración - Beta*



**Figura 64**

*Menú de herramientas - Beta*



Figura 65

Mantenimiento de canales - Beta

Mantenimiento de Canales

localhost/Spolmas/f\_canal.php

MANTENIMIENTO DE CANALES

Código de Canal  Descripción del Canal

Código	Descripción de Canal	Número de ID	Razón Social	Estado	Fecha Creación	Usuario - Crea
1	Banco 1	101001	Razón social de Banco 1	1	2020-11-04	Proyecto
2	Financiera 1	101002	Razón social de Financiera 1	1	2020-11-06	Proyecto
3	Banco 2	101003	Razón social de Banco 2	1	2022-07-01	Proyecto
4	Financiera 2	101004	Razón social de Financiera 2	1	2022-07-01	Proyecto
5	Caja 1	101005	Razón social de Caja 1	1	2022-07-01	Proyecto
6	Caja 2	101006	Razón social de Caja 2	1	2022-07-01	Proyecto
7	Caja 3	101007	Razón social de Caja 3	1	2022-07-01	Proyecto
8	Caja 4	101008	Razón social de Caja 4	1	2022-07-01	Proyecto
9	Caja 5	101009	Razón social de Caja 5	1	2022-07-01	Proyecto
10	Caja 6	101010	Razón social de Caja 6	1	2022-07-01	Proyecto
11	Banco 3	101011	Razón social de Banco 3	1	2022-07-01	Proyecto
12	Banco 4	101012	Razón social de Banco 4	1	2022-07-01	Proyecto
13	Banco 5	101013	Razón social de Banco 5	1	2022-07-01	Proyecto
14	Banco 6	101014	Razón social de Banco 6	1	2022-07-01	Proyecto

Anterior 1 2 Siguiente

**Figura 66**

*Mantenimiento de tipos de seguro - Beta*

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/Spolmas/f_tipo_seguro.php`. The page title is "MANTENIMIENTO DE TIPOS DE SEGURO". At the top, there is a search section with two input fields: "Código de Canal" and "Descripción del Canal", followed by a "Buscar" button. Below this is a table with the following data:

Código de Producto	Tipo de Seguro	Descripción de Seguro
8711	801	Desgravamen Uno
8711	802	Desgravamen Dos
8710	901	Desgravamen Uno
8710	902	Desgravamen Tres
8710	903	Desgravamen Cuatro
8710	904	Desgravamen Cinco

Below the table, there are navigation buttons: "Anterior", "1", "2", and "Siguiete". At the bottom of the interface, there are three main action buttons: "Nuevo", "Exportar", and "Salir".



**Figura 67**

*Mantenimiento de tipos de seguro - Beta*

Mantenimiento de Tipos de Seguro

Código de Canal  Descripción del Canal

Código de Producto	Tipo de Seguro	Descripción de Seguro
8711	801	Desgravamen Uno
8711	802	Desgravamen Dos
8710	901	Desgravamen Uno
8710	902	Desgravamen Tres
8710	903	Desgravamen Cuatro
8710	904	Desgravamen Cinco

**Figura 68**

*Mantenimiento de producto - Beta*

MANTENIMIENTO DE PRODUCTO

Código de Producto Descripción de Producto Descripción del Canal Buscar

Código de Producto	Descripción	Estado
001	Producto 1	ACTIVO
002	Producto 2	ACTIVO
003	Producto 3	ACTIVO
004	Producto 4	ACTIVO
005	Producto 5	ACTIVO
006	Producto 6	ACTIVO

Anterior 1 2 Siguiete

Nuevo Exportar Salir

**Figura 69**

*Mantenimiento de canal producto - Beta*

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/Spolmas/f_canal_producto.php`. The page title is "MANTENIMIENTO DE CANAL PRODUCTO".

At the top, there is a search section with two input fields: "Código de Producto" and "Código de Canal", and a "Buscar" button.

Below the search section is a table with the following data:

Código de Producto	Descripción de Producto	Código de Canal	Descripción de Canal	Estado
001	Descripción de Producto 001	1	Descripción de Canal 1	ACTIVO
002	Descripción de Producto 002	1	Descripción de Canal 1	ACTIVO
003	Descripción de Producto 003	1	Descripción de Canal 1	ACTIVO
004	Descripción de Producto 004	1	Descripción de Canal 1	ACTIVO
005	Descripción de Producto 005	1	Descripción de Canal 1	ACTIVO
006	Descripción de Producto 006	1	Descripción de Canal 1	ACTIVO

Below the table, there are navigation buttons: "Anterior", "1", "2", and "Siguiete".

At the bottom, there are three main action buttons: "Nuevo", "Exportar", and "Salir".

**Figura 70**

*Mantenimiento de reglas por producto - Beta*

**MANTENIMIENTO DE REGLAS POR PRODUCTO**

**Código de Canal**  **Descripción del canal**

**Producto**  **Regla**

Canal	Descripción de Canal	Producto	Id Regla	Nombre de Campos	Descripción	Posición Inicial	Longitud	Código de error	Estado de Regla
1	Banco 1	901	1	tipseg	Tipo de Seguro	1	3	E000001	ACTIVO
1	Banco 1	901	2	certif	Certificado	4	20	E000002	ACTIVO
1	Banco 1	901	3	numinc	Numero Interno del Canal	24	20	E000003	ACTIVO
1	Banco 1	901	4	tipreg	Tipo de Registro	44	2	E000004	ACTIVO
1	Banco 1	901	5	codmon	Moneda	46	3	E000005	ACTIVO
1	Banco 1	901	6	tipmov	Tipo de Movimiento	49	1	E000006	ACTIVO
1	Banco 1	901	7	acepat	Apellido Paterno	50	30	E000007	ACTIVO
1	Banco 1	901	8	apemat	Apellido Materno	80	30	E000008	ACTIVO
1	Banco 1	901	9	nomase	Nombres	110	30	E000009	ACTIVO
1	Banco 1	901	10	sexo	Sexo	140	1	E000010	ACTIVO
1	Banco 1	901	11	estciv	Estado Civil	141	1	E000011	ACTIVO

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Siguiente

**Figura 71**

*Mantenimiento de errores - Beta*

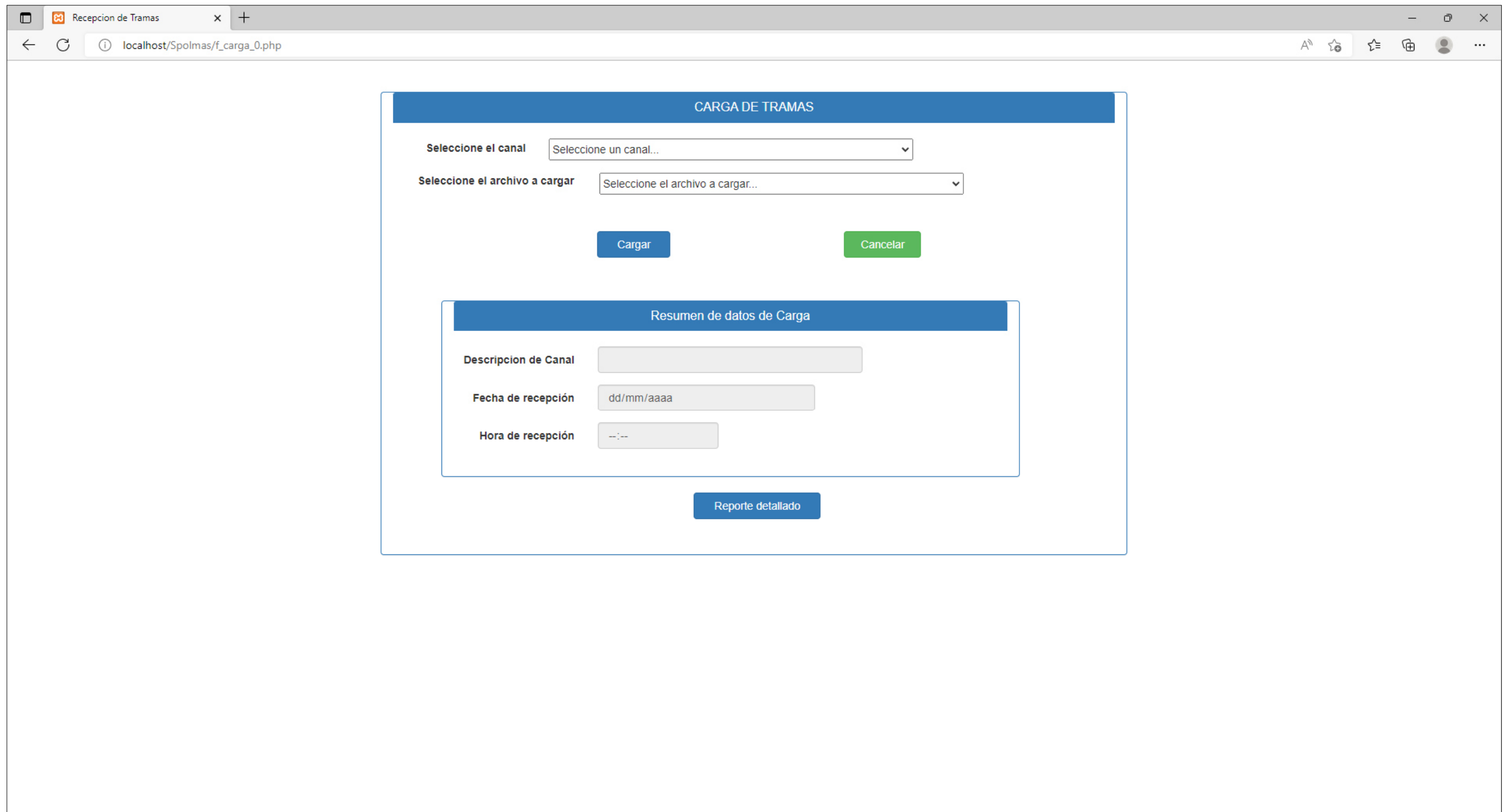
**MANTENIMIENTO DE ERRORES**

Código de Error  Descripción del Error

Código	Descripción de Error
E000001	Error en el tipo de seguro
E000002	Error en el Certificado
E000003	Error en el Numero Interno del Canal
E000004	Error en el Tipo de Registro
E000005	Error en la Moneda
E000006	Error en el Tipo de Movimiento
E000007	Error en el Apellido Paterno
E000008	Error en el Apellido Materno
E000009	Error en los Nombres
E000010	Error en el Sexo
E000011	Error en el Estado Civil
E000012	Error en la Fecha de Nacimiento
E000013	Error en el Tipo de Documento de Identidad
E000014	Error en el Numero de Documento de Identidad
E000015	Error en la Direccion Domiciliaria

**Figura 72**

*Carga de tramas - Beta*



**Figura 73**

*Recepción de tramas - Beta*

The image shows a web browser window with the title 'Recepcion de Tramas' and the URL 'localhost/Spolmas/f\_recepcion\_0.php'. The main content area contains a form titled 'RECEPCIÓN DE TRAMAS'. The form has a blue header bar with the title. Below the header, there are two rows of input fields. The first row has a label 'Canal' followed by a dropdown menu with the text 'Elija el Canal' and a greyed-out text input field. The second row has a label 'Elija el archivo' followed by a dropdown menu. Below these fields are two blue buttons: 'Cargar' and 'Cancelar'. Below the main form is a smaller form titled 'Resumen de datos de Recepción'. This summary form has a blue header bar and contains five rows of input fields: 'Descripcion de Canal' (text input), 'Tipo de Seguro' (two text inputs), 'Lote Generado' (text input), 'Total recepcionados' (text input), and 'Fecha de recepción' (text input with a date mask 'dd/mm/aaaa'). Below the summary form is a blue button labeled 'Reporte detallado'.

**Figura 74**

*Recepción de tramas corregidas - Beta*

The image shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** "Recepcion de Tramas Corregidas"
- Address Bar:** "localhost/Spolmas/f\_rec\_tram\_correc.php"
- Main Form Header:** "RECEPCIÓN DE TRAMAS CORREGIDAS"
- Form Fields:**
  - "Descripcion de Canal" with a dropdown menu showing "Seleccione el Canal" and an empty text input field.
  - "Elija el archivo" with a dropdown menu.
- Buttons:** "Cargar" and "Cancelar" (blue buttons).
- Summary Section Header:** "Resumen de datos de recepción de tramas corregidas"
- Summary Fields:**
  - "Canal" with an empty text input field.
  - "Tipo de Seguro" with two empty text input fields.
  - "Lote Procesado" with an empty text input field.
  - "Total recepcionados" with an empty text input field.
  - "Fecha de recepción" with a date input field showing "dd/mm/aaaa".
- Summary Button:** "Reporte detallado" (blue button).



**Figura 75**

*Validación de tramas - Beta*

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'localhost/Spolmas/f\_validacion\_0.php'. The page title is 'VALIDACION DE TRAMAS'. Below the title, there is a search section with the label 'Número de lote', an input field containing 'Número de lote', and a 'Buscar' button. The main content is a table with the following data:

Numero Lote	Canal	Producto	Proceso	Resultado	Fecha Inicial	Hora Inicial	Fecha Final	Hora Final	Operación
3	Banco 1	Producto 1	Validación	Terminado	06-11-2020	04:11:07	06-11-2020	04:11:07	Procesar
14	Banco 1	Producto 1	Recepción	Terminado	06-11-2020	06:11:53	06-11-2020	06:11:53	Procesar
14	Banco 1	Producto 1	Carga	Terminado	06-11-2020	06:11:53	06-11-2020	06:11:53	Procesar
14	Banco 1	Producto 1	Validación	Terminado	19-11-2020	05:11:15	19-11-2020	05:11:15	Procesar
14	Banco 1	Producto 1	Partición	No iniciado	00-00-0000	12:00:00	00-00-0000	12:00:00	Procesar

Below the table, there are navigation buttons: 'Anterior', '1', and 'Siguiete'. At the bottom center, there is a 'Salir' button.

**Figura 76**

*Reproceso de validación de tramas - Beta*

REPROCESO DE VALIDACION DE TRAMAS

Número de lote

Numero Lote	Canal	Producto	Proceso	Resultado	Fecha Inicial	Hora Inicial	Fecha Final	Hora Final	Operación
3	Banco 1	Producto 1	Validación	Terminado	06-11-2020	04:11:07	06-11-2020	04:11:07	<input type="button" value="Procesar"/>
14	Banco 1	Producto 1	Validación	Terminado	19-11-2020	05:11:15	19-11-2020	05:11:15	<input type="button" value="Procesar"/>

Figura 77

Modificación de tramás - Beta

**MODIFICACIÓN DE TRAMAS**

Canal

Producto

Tipo de Seguro

Lote

Sub lote

Tipo de Seguro	Certificado	Fecha de Proceso	Moneda	Tipo de Movimiento	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Sexo	Fecha de Nacimiento	Acción
901	00110297984000056326	2022-07-02	PEN	1	CHAVEZ	JIMENEZ	JOSE	M	1955-05-25	<input type="button" value="Modificar"/>
901	00110301914000618448	2002-07-22	PEN	1	RENGIFO	MORI	JAIME	M	1962-03-21	<input type="button" value="Modificar"/>
901	00110301944000618456	2022-07-02	PEN	1	RAMIREZ	TELLO	RUBEN	M	1972-10-01	<input type="button" value="Modificar"/>

**Figura 78**

*Modificación de tramas - Beta*

**MODIFICACIÓN DE TRAMAS**

Canal

Producto

Tipo de Seguro

Lote

Sub lote

Tipo de Seguro	Certificado	Fecha de Proceso	Moneda	Tipo de Movimiento	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Sexo	Fecha de Nacimiento	Acción
901	00110297984000056326	2022-07-02	PEN	1	CHAVEZ	JIMENEZ	JOSE	M	1955-05-25	<input type="button" value="Modificar"/>
901	00110301914000618448	2002-07-22	PEN	1	RENGIFO	MORI	JAIME	M	1962-03-21	<input type="button" value="Modificar"/>
901	00110301944000618456	2022-07-02	PEN	1	RAMIREZ	TELLO	RUBEN	M	1972-10-01	<input type="button" value="Modificar"/>

**Figura 79**

*Modificación de tramás - Beta*

The image shows a web browser window with the address bar displaying 'localhost/Spolmas/f\_modificacion\_1.php'. The page content is a form titled 'MODIFICACIÓN DE TRAMAS' with a blue header bar. The form is organized into several columns and rows of input fields. At the bottom, there are two blue buttons: 'Guardar cambios' and 'Salir'.

MODIFICACIÓN DE TRAMAS							
Canal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Fecha de proceso	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Tipo de movimiento	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de Seguro	<input type="text"/>	Lote	<input type="text"/>	Sub lote	<input type="text"/>	Certificado	<input type="text"/>
Moneda	<input type="text"/>	Apellido Paterno	<input type="text"/>	Apellido Materno	<input type="text"/>		
Nombres	<input type="text"/>	Sexo	<input type="text"/>	Estado Civil	<input type="text"/>		
Fecha de Nacimiento	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Tipo de Documento	<input type="text"/>	Número de Documento	<input type="text"/>		
Dirección	<input type="text"/>	Referencia 1	<input type="text"/>	Referencia 2	<input type="text"/>		
Urbanización	<input type="text"/>	Manzana/Lote/Número	<input type="text"/>	Distrito	<input type="text"/>		
Departamento	<input type="text"/>	Código postal	<input type="text"/>	País	<input type="text"/>		
Numero de teléfono	<input type="text"/>	Fecha de afiliación	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Fecha de inicio	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>		
Fecha final	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Plazo del seguro	<input type="text"/>	Monto asegurado	<input type="text"/>		
Periodo de gracia	<input type="text"/>	Código de beneficiario	<input type="text"/>				

**Figura 80**

*Emisión de pólizas - Beta*

EMISIÓN DE PÓLIZAS

Número de lote

Numero Lote	Canal	Producto	Proceso	Resultado	Fecha Inicial	Hora Inicial	Fecha Final	Hora Final	Operación
3	Banco 1	Producto 1	Validación	Terminado	06-11-2020	04:11:07	06-11-2020	04:11:07	<input type="button" value="Emisión"/>
14	Banco 1	Producto 1	Validación	Terminado	19-11-2020	05:11:15	19-11-2020	05:11:15	<input type="button" value="Emisión"/>

**Figura 81**

Consulta de estado de lotes - Beta

**CONSULTA DE ESTADO DE LOTES**

Canal:  Descripción del canal:

Lotes:  Tipo de seguro:  Ultimo Proceso:

Fecha de inicio:  Fecha fin:

ID de Lote	Numero de Lote	Proceso	Resultado	Usuario - Crea	Fecha Creación	Operación
2	3	VALIDACION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 16:37:07	<input type="button" value="Consultar"/>
3	4	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 16:38:03	<input type="button" value="Consultar"/>
4	5	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 17:37:08	<input type="button" value="Consultar"/>
5	6	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 17:38:26	<input type="button" value="Consultar"/>
6	7	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 17:41:22	<input type="button" value="Consultar"/>
7	8	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 17:57:05	<input type="button" value="Consultar"/>
8	9	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 18:07:45	<input type="button" value="Consultar"/>
9	10	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 18:10:59	<input type="button" value="Consultar"/>
10	11	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 18:15:08	<input type="button" value="Consultar"/>

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 Siguiete

Figura 82

Consulta de estado de sub lotes - Beta

**CONSULTA DE ESTADO DE SUB LOTES**

Canal:  Descripción del canal:

Lote:  Sub Lote:  Tipo de seguro:  Ultimo Proceso:

Fecha de inicio:  Fecha fin:

ID de Lote	Numero de Lote	Sub Lote	Proceso	Resultado	Usuario - Crea	Fecha Creación	Operación
2	3	3	VALIDACION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 16:37:07	<input type="button" value="Consultar"/>
3	4	4	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 16:38:03	<input type="button" value="Consultar"/>
4	5	5	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 17:37:08	<input type="button" value="Consultar"/>
5	6	6	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 17:38:26	<input type="button" value="Consultar"/>
6	7	7	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 17:41:22	<input type="button" value="Consultar"/>
7	8	8	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 17:57:05	<input type="button" value="Consultar"/>
8	9	9	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 18:07:45	<input type="button" value="Consultar"/>
9	10	10	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 18:10:59	<input type="button" value="Consultar"/>
10	11	11	RECEPCION	TERMINADO	Proyecto	2020-11-06 18:15:08	<input type="button" value="Consultar"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12



**Figura 83**

Reporte de carga - Beta

The image shows a web browser window with the following content:

- Browser Tab:** Reporte de Carga
- Address Bar:** localhost/Spolmas/r\_carga.php
- Form Title:** REPORTE DE CARGA
- Form Fields:**
  - Canal: Elija el Canal (dropdown)
  - Descripción del Canal: Elija el Canal (dropdown)
  - Tipo de Seguro: Elija uno (dropdown)
  - Tipo de movimiento: Elija uno (dropdown)
  - Fecha de proceso: dd/mm/aaaa (calendar icon)
- Buttons:** Cargar, Cancelar
- Form Title:** Resumen de datos de Carga
- Form Fields:**
  - Canal: (input field)
  - Descripcion de Canal: (input field)
  - Tipo de Seguro: (input field)
  - Lote Generado: (input field)
  - Sub Lote Generado: (input field)
  - Total recepcionados: (input field)
  - Fecha de recepción: dd/mm/aaaa (calendar icon)
- Buttons:** Reporte detallado

**Figura 84**

*Reporte de recepción - Beta*

Reporte de Recepción

localhost/Spolmas/r\_recepcion.php

### REPORTE DE RECEPCIÓN

Canal:

Descripción del Canal:

Tipo de Seguro:

Tipo de movimiento:  Fecha de proceso:

### Resumen de datos de Recepción

Canal:

Descripcion de Canal:

Tipo de Seguro:

Total recepcionados:

Fecha de recepción:

**Figura 85**

Reporte de validación - Beta

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'localhost/Spolmas/r\_validacion.php'. The page content is as follows:

### REPORTE DE VALIDACIÓN

**Canal**

**Descripción del Canal**

**Tipo de Seguro**

**Lote**       **Sub lote**

**Tipo de movimiento**       **Fecha de proceso**

### Resumen de datos de Validación

**Canal**

**Descripcion de Canal**

**Tipo de Seguro**

**Lote Generado**       **Sub Lote Generado**

**Total recepcionados**

**Fecha de recepción**

**Figura 86**

*Reporte resumen de lotes y sub lotes - Beta*

The image shows a web browser window with the following details:

- Browser Tab:** Reporte de Resumen de Lotes y ...
- Address Bar:** localhost/Spolmas/r\_resum\_lotesysublotos.php
- Form Title:** REPORTE RESUMEN DE LOTES Y SUB LOTES
- Form Fields:**
  - Canal:** Dropdown menu with "Elija el Canal" selected.
  - Descripción del Canal:** Dropdown menu with "Descripción del Canal" selected.
  - Tipo de Seguro:** Dropdown menu with "Tipo de Seguro" selected.
  - Lote:** Text input field with "Número de lote" entered.
  - Sub lote:** Dropdown menu with "Todos" selected.
  - Tipo de movimiento:** Dropdown menu with "Todos" selected.
  - Fecha de proceso:** Date input field with "dd/mm/aaaa" and a calendar icon.
- Buttons:** "Generar" (blue) and "Cancelar" (blue).

**Figura 87**

*Reporte detallado de lotes y sub lotes - Beta*

The image shows a web browser window with the following details:

- Browser Tab:** Reporte de Resumen de Lotes y Sub Lotes
- Address Bar:** localhost/Spolmas/r\_detal\_lotesysublotos.php
- Form Title:** REPORTE DETALLADO DE LOTES Y SUB LOTES
- Form Fields:**
  - Canal:** Dropdown menu with "Elija el Canal" selected.
  - Descripción del Canal:** Dropdown menu with "Descripción del Canal" selected.
  - Tipo de Seguro:** Dropdown menu with "Tipo de Seguro" selected.
  - Lote:** Text input field with "Número de lote" entered.
  - Sub lote:** Dropdown menu with "Todos" selected.
  - Tipo de movimiento:** Dropdown menu with "Todos" selected.
  - Fecha de proceso:** Date input field with "dd/mm/aaaa" and a calendar icon.
- Buttons:** "Generar" (Generate) and "Cancelar" (Cancel) buttons at the bottom.

**Figura 88**

*Análisis por canal y tipo de seguro - Beta*

The image shows a web browser window with a single tab titled "Análisis por Canal y Tipo de Seg...". The address bar shows the URL "localhost/Spolmas/r\_tc\_analisis\_canal\_tiposeguro.php". The main content area displays a form with a blue header bar that reads "ANALISIS POR CANAL Y TIPO DE SEGURO".

The form contains the following fields and controls:

- Canal:** A dropdown menu with the text "Elija el Canal".
- Descripción del Canal:** A dropdown menu with the text "Descripción del Canal".
- Tipo de movimiento:** A dropdown menu with the text "Todos".
- Seleccionar fechas:** A dropdown menu with the text "Fechas".
- Fecha inicial:** A date input field with the placeholder "dd/mm/aaaa" and a calendar icon.
- Fecha final:** A date input field with the placeholder "dd/mm/aaaa" and a calendar icon.

At the bottom of the form, there are two blue buttons: "Cancelar" on the left and "Generar" on the right.

**Figura 89**

*Análisis por lote y sub lote - Beta*

The image shows a web browser window with a single tab titled "Análisis por Lote y Sub Lote". The address bar displays "localhost/Spolmas/r\_tc\_analisis\_lote\_sublote.php". The main content area contains a form with a blue header bar that reads "ANALISIS POR LOTE Y SUB LOTE".

The form includes the following fields and controls:

- Canal:** A dropdown menu with the text "Elija el Canal".
- Descripción del Canal:** A dropdown menu with the text "Descripción del Canal".
- Tipo de Seguro:** A dropdown menu with the text "Tipo de Seguro".
- Lote:** A text input field with the placeholder "Número de lote".
- Sub lote:** A dropdown menu with the text "Todos".
- Tipo de movimiento:** A dropdown menu with the text "Todos".
- Seleccionar fechas:** A dropdown menu with the text "Fechas".
- Fecha inicial:** A date input field with the placeholder "dd/mm/aaaa" and a calendar icon.
- Fecha final:** A date input field with the placeholder "dd/mm/aaaa" and a calendar icon.

At the bottom of the form, there are two blue buttons: "Generar" on the left and "Cancelar" on the right.

**Figura 90**

*Mantenimiento de usuarios - Beta*

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'localhost/Spolmas/f\_usuarios.php'. The page content is titled 'MANTENIMIENTO DE USUARIOS'. It includes two search filters: 'Código de Usuario' with a text input containing 'Usuario' and 'Nombre de usuario' with a text input containing 'Nombre de usuario'. A 'Buscar' button is located to the right of the second filter. Below the filters is a table with the following data:

Codigo de usuario	Nombres de usuario	Código de sucursal	Estado	Correo electronico
Proyecto	Usuario de proyecto 1	000001	Activo	proyecto1@hotmail.com
Proyecto 2	Usuario de proyecto 2	000001	Activo	proyecto2@hotmail.com

Below the table, there are navigation buttons: 'Anterior', '1', and 'Siguiete'. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'Exportar', 'Enviar Correo', and 'Salir'.



### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

## CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DEL PROCESO DE TRAMAS DE PÓLIZAS DE SEGUROS

**INSTRUCCIÓN:** Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene sobre las aplicaciones que realizan el proceso de tramas de pólizas de seguros. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo con sus propias experiencias.

Experiencia en la empresa: 0-5 años ( ) 6-10 años ( ) 11 años – a más ( )

Condición: Indefinido ( ) Contrato ( )

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUBCATEGORÍA OBLIGACIÓN PRESENTE (Evidencia al cierre del período, Reconocimiento de la obligación presente)					
1	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen un manual de uso.					
2	Se logra el objetivo de procesar todas las tramas enviadas por cada cliente durante todo el mes.					
3	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos son capaces de realizar todo el proceso de tramas sin errores.					
4	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen las herramientas adecuadas para corregir errores.					
5	La capacidad de procesamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es la más adecuada en el cierre mensual.					
6	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos siempre operan correctamente en el cierre mensual.					
SUBCATEGORÍA DESPRENDIMIENTO DE RECURSOS (Probabilidad que un evento pueda ocurrir)						
7	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen opciones fáciles de usar y generan una percepción positiva.					

8	Están completas y operativas todas las opciones de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.					
9	Considera que el funcionamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es el adecuado.					
10	Los reportes emitidos por las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen los datos suficientes para desarrollar su labor.					
11	Las opciones que permiten actualizar los datos funcionan de manera correcta.					
12	Cada mes se le presenta por lo menos un problema al utilizar alguna opción de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.					
<b>SUBCATEGORÍA ESTIMACIÓN FIABLE DEL IMPORTE (Fiabilidad)</b>						
13	Cuando sube al sistema el archivo de tramas enviado por el cliente, las aplicaciones de gestión de tramas de datos siempre las procesa de forma correcta.					
14	Los datos de las tramas enviados por los clientes siempre son validados correctamente por las aplicaciones de gestión de tramas.					
15	Al momento de actualizar los datos en el sistema todos los campos cuentan con su respectiva validación.					
16	La validación de los campos en los mantenimientos de datos funciona correctamente.					
17	El tiempo de procesamiento de carga de tramas, de consistencia de tramas por cada aplicación es el más adecuado.					
18	Hay una diversidad de reportes necesarios en cada aplicación para efectuar las operaciones diarias.					

Muchas gracias

#### Anexo 4: Instrumento cualitativo

##### Entrevista

Concepto de entrevista	Proceso de tramas de pólizas de seguros	
Entrevistados		
<b>Entrevistado (Entv.1)</b>	<b>Entrevistado (Entv.2)</b>	<b>Entrevistado (Entv.3)</b>
<b>Jefe de Operaciones</b>	<b>Analista Técnico</b>	<b>Emisor</b>

#### Categoría problema:

PROCESO DE TRAMAS DE PÓLIZAS DE SEGUROS

#### Guía de entrevista

#### Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Operaciones
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	25-03-2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Subcategoría	Indicador	Preguntas de la entrevista
1	Obligación Presente	Evidencia al cierre del período	¿Considera Ud. eficiente el proceso de tramas de pólizas de seguros, el cual se encuentra en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?  ¿Ayudaría a solucionar los problemas de las tramas de las pólizas el uso de una nueva tecnología basada en web?
2		Reconocimiento de la obligación presente	¿Qué parte del proceso de la aplicación de gestión de tramas de pólizas de seguros considera que deba mejorarse para lograr un mejor rendimiento? ¿Porqué?
3			¿Cree que el tiempo de ejecución del proceso de tramas de pólizas de seguros es el óptimo en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?

4	Desprendimiento de recursos	Probabilidad que un evento pueda ocurrir	¿Cómo considera el funcionamiento de la recepción, consistencia y modificación de datos del proceso de tramas de pólizas? ¿Porqué?
5	Estimación fiable del importe	Fiabilidad	¿Cree que el proceso de trama de pólizas de seguros tiene suficientes reportes para ayudar al emisor en su trabajo diario? ¿Qué mejoraría o aumentaría? ¿Porqué?
6			¿Qué funcionalidades Ud. considera que pueden agregarse al proceso de tramas de pólizas de seguros para lograr un mejor rendimiento del mismo? Explique detalladamente por favor.

Observaciones

Las entrevistas se llevaron a cabo a través de llamada telefónica virtual.

## Anexo 5: Base de datos

Nro.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	2
2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	3	2
3	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2
4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	5	2	1	2	3	2	2
5	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	4	3	1	3	2	3	3
6	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2
7	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	3
8	3	1	2	3	1	1	2	2	2	2	3	4	2	1	3	3	3	3
9	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	5	2	3	2	2	3	2
10	2	1	2	3	1	1	3	2	3	3	2	4	2	1	2	2	3	2
11	5	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2	3
12	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3
13	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
14	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3
16	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	2	2
17	3	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3
18	2	1	2	2	1	2	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2
19	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3
20	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3
21	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2
22	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
23	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
24	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
25	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2
26	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	1	2	2	4	2
27	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	1	1	3	4	3
28	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	1	1	4	4	3
29	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
31	3	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3
33	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3
34	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	4	3	3	3
36	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	5	4	3	4	3	3	3
37	2	4	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3
38	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4
39	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	4
40	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4

## Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Operaciones
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	10-05-2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	<p>¿Considera Ud. eficiente el proceso de tramados de pólizas de seguros, el cual se encuentra en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?</p> <p>¿Ayudaría a solucionar los problemas de las tramados de las pólizas el uso de una nueva tecnología basada en web?</p>	<p>Considero que el proceso de tramados ya no es muy eficiente porque ya todo el mundo está cambiando. Estamos dentro de una etapa digital en la que el cliente ya demanda ver sus operaciones en línea yo creo que el proceso de tramados no nos permite tener un proceso en línea. Tener la información actualizada para el cliente puede tener un mayor beneficio.</p> <p>Si, claro, mientras sea en línea ayudaría muchísimo, nos evitamos todos los problemas de emisión que tenemos con el modelo de trama. Actualmente tenemos problemas porque como el proceso es, se emite en el banco y luego nos llega la información para emitir hay un tiempo muerto entre que llega la información hasta que emitimos y puede suceder un siniestro o algún pre reclamo, definitivamente que ahí tiene su póliza. Pensando en el servicio al cliente, ya no pensando en la operatividad sino en el servicio al cliente, que mejora le damos al cliente</p>
2	<p>¿Qué parte del proceso de la aplicación de gestión de tramados de pólizas de seguros considera que deba mejorarse para lograr un mejor rendimiento? ¿Porqué?</p>	<p>Dentro de los procesos con los cuales pasa la emisión de la trama yo creo que el más crítico es el proceso de emisión. Ahí es donde se toma una mayor cantidad de minutos de todo el proceso para la emisión. Por ejemplo, un producto desgravamen para la emisión de la póliza se puede demorar 3, 4 o 5 días, tienes a una persona que está chequeando, revisando que el proceso no se caiga, tienes a una persona de TI que también está verificando en emitir ese volumen, tienes en esos días en cola a otros productos, entonces no lo veo eficiente este proceso, debería mejorarse.</p>
3	<p>¿Cree que el tiempo de ejecución del proceso de tramados de pólizas de seguros es el óptimo en todos los</p>	<p>No es muy optimo, porque, por ejemplo, en un producto de salud, 10 registros se pueden demorar en emitir de 30 a 40 minutos,</p>

	<p>aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?</p>	<p>solamente en esa cantidad de registros, porque pasa por unos procesos de recepción, validación hasta que llegue al A/X. Todo ese proceso dura 40 minutos para 10 registros, cuando un emisor, 10 registros puede emitirlos en 5 minutos. Manualmente se hace más rápido que por el mismo proceso. Pero si se hace manualmente perdemos todo el seguimiento que se hace por el proceso de tramas, porque hay que hacer pagos que deben hacerse por el sistema o se hace un siniestro manualmente. En conclusión, todo el proceso es lento.</p>
4	<p>¿Cómo considera el funcionamiento de la recepción, consistencia y modificación de datos del proceso de tramas de pólizas? ¿Porqué?</p>	<p>Modificaciones no nos envían en trama, no hay endosos que envíen en trama, nunca se ha implementado esa funcionalidad, las hacemos manualmente. En el tema de recepción y carga no tenemos muchos problemas, esos procesos no toman mucho tiempo su ejecución, porque se deja la trama en la carpeta SFTP, se carga, el proceso hace validaciones simples. Al entrar a las reglas del negocio ya comienza la demora y se atrasa la emisión en estos últimos procesos.</p> <p>La modificación de la trama en algunos casos funciona bien, tampoco veo conveniente que tengamos esa funcionalidad porque el sistema debería validar, deberíamos rechazar. Esa funcionalidad se puso para no estar poniendo tickets de ayuda a TI y ser más autónomos. Pero si tú tienes un buen modelo desarrollado bien implementado, un sistema que te apoye para procesar todas las reglas de negocio definidas ya no deberíamos tener un módulo de actualización de tramas. Lo ideal es optimizar las partes de recepción y consistencia de la emisión de pólizas.</p>
5	<p>¿Cree que el proceso de trama de pólizas de seguros tiene suficientes reportes para ayudar al emisor en su trabajo diario? ¿Qué mejoraría o aumentaría? ¿Porqué?</p>	<p>No, no tiene los reportes necesarios diría yo, porque para mí sería un reporte simple un tablero de control donde me indique las tramas que yo he cargado y cómo va el proceso de carga de dichos archivos, que me indique cuanto recepcioné, con cuanto en prima, cuanto ha quedado en error, cuanto se ha quedado en tal sistema, cuanto se ha emitido, cuanto ha migrado al A/X y que me dé un reporte con ciertos indicadores que a la percepción del emisor cuando ingrese (al sistema) sea rápido de identificar cual es la trama que esta con un problema. Actualmente</p>

		<p>sacan un reporte de un sistema, después saca un reporte de otro sistema, sacan reporte de otro sistema, porque la trama pasa por varios sistemas, para cuadrar que no haya un desfase y ver donde se genera el problema.</p> <p>Se les hace muy tedioso y muy manomático al momento de cuadrar la emisión de una trama.</p> <p>Yo si prefiero que se genere un tablero de control que me indique la trama, cuanto se ha quedado con error, cuanto ya se ha emitido, cuanto en prima se ha generado, cuantas están pendientes de emitir, cuanto es error de la empresa, cuanto es error de canal, porque eso ayuda mucho al área comercial para saber cómo va su declaración al banco. Esta sería una mejora a los sistemas actuales.</p>
6	<p>¿Qué funcionalidades Ud. considera que pueden agregarse al proceso de tramas de pólizas de seguros para lograr un mejor rendimiento del mismo? Explique detalladamente por favor.</p>	<p>Mas que agregar nueva funcionalidad es mejorar el motor de emisión, el motor completo de tramas, que sea optimo, que sea rápido, que te vote los errores exactos, el tablero de control que me dé un seguimiento completo a la trama para que el emisor identifique rápidamente donde está el problema. Mejorar este motor de emisión de tramas, que sea más eficiente más rápido, para tener más rápido la información emitida y procesada el sistema. Si todas las fases previas a la emisión funcionan de manera correcta habrá un mejor desempeño. De cara a servicio al cliente sería mucho mejor tener un sistema en línea.</p>



Cargo o puesto en que se desempeña	Emisor
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	12-05-2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista	
1	<p>¿Considera Ud. eficiente el proceso de tramados de pólizas de seguros, el cual se encuentra en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?</p> <p>¿Ayudaría a solucionar los problemas de las tramados de las pólizas el uso de una nueva tecnología basada en web?</p>	<p>No es eficiente el proceso de las tramados, esto porque a la fecha siempre se tiene una serie de errores de una o de otra manera en algunas partes de la aplicación. Ya sea que hay errores al momento de validación en el momento de la carga o en cualquier otra circunstancia, siempre existe un error en cuanto al manejo de las tramados.</p> <p>Yo si considero que esto se podría solucionar aplicando una nueva tecnología y metodología que está basada en la nube o en la web, puesto que permitiría que la información, los datos se muestren, esto para que vaya de acorde a los tiempos que hoy estamos en la actualidad y que todo es en la nube. Esto ayudaría creo yo que a los clientes para que puedan consultar los datos de las pólizas en línea dando una mayor facilidad a los usuarios.</p> <p>La tecnología en línea basada en la web sería de gran utilidad.</p>
2	<p>¿Qué parte del proceso de la aplicación de gestión de tramados de pólizas de seguros considera que deba mejorarse para lograr un mejor rendimiento? ¿Porqué?</p>	<p>Como se trabajan con datos e información mayormente siempre surgen problemas en la validación básicamente en la parte inicial.</p> <p>Esto porque los usuarios tienen en parte el manejo un poco manual de la información y se presentan bastantes casos por varias razones que se quedan atrapados varios registros por inconsistencias (o sabe Dios que error pueda ser), que no esté consistenciando basura o data incorrecta, esto genera que no pase la emisión y al trabajar de esa manera pues hace que no se pueda hacer un seguimiento para corregir estos de una manera más fácil. También yo considero que la recepción de las tramados en ocasiones presenta errores por las caídas que tiene el sistema, no se podría precisar qué tipo</p>

		<p>de caídas tiene el sistema porque son variadas, son distintas. En cuanto al tema de una reportería si sería bueno que se tenga al momento de consistenciar la información una validación de las cargas que se hacen, que reflejan las cargas, que sean correctas o erradas.</p> <p>Es bastante complejo que no se tenga un sistema bastante robusto para el manejo de la información.</p>
3	<p>¿Cree que el tiempo de ejecución del proceso de tramas de pólizas de seguros es el óptimo en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?</p>	<p>El tiempo de ejecución no es bueno, porque demanda mucho tiempo y entendería que puede ser, valga la redundancia, por el tema de las validaciones que se hace, y esto en algunos casos demora una o dos horas un archivo (que no tiene tantos registros). Esto afecta el proceso de la emisión y al tener un tiempo considerable del proceso de validación esto hace que el trabajo a veces tenga que ser repetitivo al encontrarse problemas.</p> <p>A veces se encuentra cuando se hace una carga de datos el sistema también demora lo cual retrasa la operatividad diaria. Mayormente esto se presenta con mayor recurrencia a fin de mes.</p>
4	<p>¿Cómo considera el funcionamiento de la recepción, consistencia y modificación de datos del proceso de tramas de pólizas? ¿Porqué?</p>	<p>Por el momento nos ayuda a atender las solicitudes, al menos a salir del paso, pero no es bueno, en realidad te ayuda a ejecutar tu trabajo, pero no es el trabajo que uno debería tener, porque en varios casos de la recepción, de la consistencia, y varios casos de la modificación se presentan errores, errores variados, pueden ser por distintas casuísticas. Considero que lo ideal es que los datos, si los datos tienen errores, el sistema ayude a resolverlos fácilmente, aunque esto no es así hoy en día, y esto hace que el usuario registre tickets de atención para la corrección y esto toma un tiempo que afecta la operatividad no solo del usuario sino del negocio.</p> <p>La carga de trabajo es a fin de mes, que es cuando se presenta mayormente estos problemas.</p>

5	<p>¿Cree que el proceso de trama de pólizas de seguros tiene suficientes reportes para ayudar al emisor en su trabajo diario? ¿Qué mejoraría o aumentaría? ¿Porqué?</p>	<p>No, no se tienen suficientes reportes que nos ayude a nosotros. De hecho, algunos que existen necesitan ser corregidos o mejorados. Sería bueno que existan un reporte del tipo tablero de control que ayude a ver el proceso de emisión de cargas para un producto, desde que se hace la carga al sistema hasta que se haga la emisión. Esto ayudaría a hacer un seguimiento de todo el proceso, como va.</p> <p>Considero que se pueden mejorar los reportes existentes, revisando el contenido de los valores que tienen para que se asegure que la información mostrada en los reportes sea la correcta y coherente.</p>
6	<p>¿Qué funcionalidades Ud. considera que pueden agregarse al proceso de tramas de pólizas de seguros para lograr un mejor rendimiento del mismo? Explique detalladamente por favor.</p>	<p>En primer lugar, antes que se agregue una nueva funcionalidad considero que se debe mejorar las opciones que existen resolviendo los errores existentes. Creo que no se debe mejorar algo si es que lo que está fallando todavía persiste.</p> <p>Arreglar lo que antes comenté en mis respuestas anteriores referente a la recepción, algunas caídas o cortes, la consistencia o validación, todos los temas que mencioné en las preguntas anteriores. Creo que no podemos agregar más cosas porque los errores que se tienen son realmente críticos, considero que se tienen que corregir los errores que se tienen permanentemente y de allí pensar en mejoras.</p> <p>Tal vez más adelante sería bueno contar con una opción de carga de tramas, para que el cliente inicie el proceso de emisión de las tramas, esto al momento de cargar los datos que se van a procesar.</p>

Cargo o puesto en que se desempeña	Analista Programador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	13-05-2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista	
1	<p>¿Considera Ud. eficiente el proceso de tramas de pólizas de seguros, el cual se encuentra en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?</p> <p>¿Ayudaría a solucionar los problemas de las tramas de las pólizas el uso de una nueva tecnología basada en web?</p>	<p>Como es transmisión de tramas, son tramas que viajan a través de las comunicaciones, tienen una estructura, que muchas veces no pasan exactamente como se espera, traen problemas de consistencia, y de demora al momento de emitir o procesar esas tramas. Entonces no es eficiente. Tiene errores, al momento de validarlas falta información o ingresa una cosa por otra, no valida el origen, no valida que está viajando. Cuando llega a procesarse uno se encuentra con que hay inconsistencias y todo eso retrasa el proceso en general.</p> <p>Yo creo que si porque tendría lo que se necesita, la validación en el origen, para que los datos que ya viajen al sistema central estén validados, y no tengamos los problemas de inconsistencia. Además, el manejo en web permite mayor funcionalidad como para que se puedan hacer correcciones, o consultas anticipadas de tal forma que se aseguren que la información es correcta.</p>
2	<p>¿Qué parte del proceso de la aplicación de gestión de tramas de pólizas de seguros considera que deba mejorarse para lograr un mejor rendimiento? ¿Porqué?</p>	<p>Es importante que el origen de la información sea correcto, para asegurar eso es necesario que las validaciones en el origen sean las necesarias y suficientes como para asegurar que las tramas que lleguen al sistema central no tengan ningún inconveniente y puedan procesarse sin problema. Eso ayudaría bastante, es necesario hacer esas validaciones previas al envío. La validación es un punto a mejorar en el sistema porque eso es lo que mayor problema presenta y retrasa el proceso en general.</p> <p>Es necesario mejorar los reportes porque al final, uno procesa la información, necesita validar datos y en muchos casos no se cuenta con la información completa. Los reportes o</p>

		consultas son herramientas necesarias para poder hacerlo, hay que mejorar eso.
3	¿Cree que el tiempo de ejecución del proceso de tramas de pólizas de seguros es el óptimo en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?	Pienso que no, por el mismo hecho de que son tramas que viajan y en muchos casos no son cien por ciento validadas, entonces siempre hay el inconveniente de que uno se encuentre con información incorrecta y muchas veces eso retrasa todo el proceso en las diferentes aplicaciones donde se encuentren. Afecta todo el proceso en general al momento de validarlas y encontrarse con errores.
4	¿Cómo considera el funcionamiento de la recepción, consistencia y modificación de datos del proceso de tramas de pólizas? ¿Porqué?	Es complicado porque el volumen de información que viaja, porque la información viene de diferentes puntos, y se hace compleja la recepción. Además, al momento de validarlo, cuando se trata de volúmenes importantes de información el proceso de validación toma mucho tiempo, tal es así que al inicio se hizo de una manera y al estar funcionando con muchas empresas que enviaban información se hizo muy lento, al punto que no terminaba el proceso en un día. Ha tenido que revisarse todo el proceso de validación para ver cómo se mejoraba el tiempo de respuesta. (Se logró mejorar haciendo uso de instrucciones diferentes de SQL, manejos diferentes en la secuencia del proceso, de validar registro por registro y después que se validen por campos, todos los campos de las tramas, lo cual facilitó bastante y mejoró muchísimo el tiempo, aun así, por el volumen de información igual el tiempo de respuesta es muy lento) El tiempo de la validación puede ser mejorado.
5	¿Cree que el proceso de trama de pólizas de seguros tiene suficientes reportes para ayudar al emisor en su trabajo diario? ¿Qué mejoraría o aumentaría? ¿Porqué?	No, como comentaba, los reportes o herramientas son necesarias para poder validar las emisiones que se están haciendo, donde es necesario más consultas y reportes con diferentes formas de ingreso, de consultas para que la validación o el sustento sea más eficiente. Es necesario revisar esta parte también.  Se puede aumentar más criterios de búsqueda en los reportes, porque los actuales criterios de búsqueda no resultan suficientes como para encontrar o validar una información que

		<p>se está enviando por trama. Un tablero de control permite a simple vista ver cómo está yendo el proceso, una serie de criterios que se deben definir para que uno vaya controlando el proceso y haga revisiones o validaciones teniendo en cuenta los datos que se están procesando contra lo que ha llegado con ciertos criterios uno puede evaluar si hay problemas o no.</p>
6	<p>¿Qué funcionalidades Ud. considera que pueden agregarse al proceso de tramas de pólizas de seguros para lograr un mejor rendimiento del mismo? Explique detalladamente por favor.</p>	<p>Sería necesario tener en origen las validaciones, funcionalidades que permitan validar la información que va a viajar en origen. Por otro lado, funcionalidad que permitan a esos usuarios consultar la información que se está enviando y finalmente poder validarla con la empresa donde va a procesarse. Eso ayudaría a que el flujo de información sea más rápido. Será importante que la funcionalidad actual de todos los aplicativos funcione bien, que todo camine correctamente.</p>

## Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

Proceso de Emisión de Pólizas - Rosas Santillán - ATLAS.ti - Versión de prueba

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Buscar en documento Editar Imprimir

Codificación Cita Entidades en el área al margen Explorar & Analizar Documento

Explorador del proyecto

Buscar

Proceso de Emisión de Pólizas - Rosas Santillán

Documentos (1)

D 1: Resultado de Entrevistas (109)

1:1 T 24, Considero que el proceso de tramas )

1:2 T 24, Estamos dentro de una etapa digital i

1:3 T 24, creo que el proceso de tramas no no:

1:4 T 24, Tener la información actualizada para

1:5 T 25, mientras sea en línea ayudaría muchi

1:6 T 25, Actualmente tenemos problemas poi

1:7 T 25, luego nos llega la información para e

1:8 T 25, puede suceder un siniestro o algún p

1:9 T 25, Pensando en el servicio al cliente, ya

1:10 T 25, luego nos llega la información para

1:11 T 25, definitivamente que ahí tiene su pól

1:12 T 29, Dentro de los procesos con los cual

1:13 T 29, Ahí es donde se toma una mayor ca

1:14 T 29, Por ejemplo, un producto desgravar

1:15 T 29, tienes a una persona que está chequ

1:16 T 29, tienes en esos días en cola a otros pi

1:17 T 29, tienes en esos días en cola a otros pi

1:18 T 29, tienes en esos días en cola a otros pi

1:19 T 33, No es muy optimo, porque, por ejer

1:20 T 33, porque pasa por unos procesos de r

1:21 T 33, Todo ese proceso dura 40 minutos p

1:22 T 33, Manualmente se hace más rápido q

1:23 T 33, Pero si se hace manualmente perdei

1:24 T 33, porque hay que hacer pagos que de

1:25 T 33, En conclusión, todo el proceso es le

1:26 T 37, Modificaciones no nos envían en tr

1:27 T 37, En el tema de recepción y carga no l

Comentario:

ATLAS.ti

### Resultados de entrevistas

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Operaciones
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv 1)
Fecha	10-05-2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	<p>¿Considera Ud. eficiente el proceso de tramas de pólizas de seguros, el cual se encuentra en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?</p> <p>¿Ayudaría a solucionar los problemas de las tramas de las pólizas el uso de una nueva tecnología basada en web?</p>	<p>Considero que el proceso de tramas ya no es muy eficiente porque ya todo el mundo está cambiando. Estamos dentro de una etapa digital en la que el cliente ya demanda ver sus operaciones en línea yo creo que el proceso de tramas no nos permite tener un proceso en línea. Tener la información actualizada para el cliente puede tener un mayor beneficio.</p> <p>Si, claro, mientras sea en línea ayudaría muchísimo, nos evitamos todos los problemas de emisión que tenemos con el modelo de trama. Actualmente tenemos problemas porque como el proceso es, se emite en el banco y luego nos llega la información para emitir hay un tiempo muerto entre que llega la información hasta que emitimos y puede suceder un siniestro o algún pre reclamo, definitivamente que ahí tiene su póliza. Pensando en el servicio al cliente, ya no pensando en la operatividad sino en el servicio al cliente, que mejora le damos al cliente</p>
2	¿Qué parte del proceso de la aplicación de gestión de tramas de pólizas de seguros considera que deba mejorarse para lograr un mejor rendimiento? ¿Porqué?	<p>Dentro de los procesos con los cuales pasa la emisión de la trama yo creo que el más crítico es el proceso de emisión. Ahí es donde se toma una mayor cantidad de minutos de todo el proceso para la emisión. Por ejemplo, un producto desgravamen para la emisión de la póliza se puede demorar 3, 4 o 5 días, tienes a una persona que está chequeando, revisando que el proceso no se caiga, tienes a una persona de TI que también está verificando en emitir ese volumen, tienes en esos días en cola a otros productos, entonces no lo veo eficiente este proceso, debería mejorarse.</p>
3	¿Cree que el tiempo de ejecución del proceso de tramas de pólizas de seguros es el óptimo en todos los aplicativos de emisión de pólizas? ¿Porqué?	<p>No es muy optimo, porque, por ejemplo, en un producto de salud, 10 registros se pueden demorar en emitir de 30 a 40 minutos, solamente en esa cantidad de registros, porque pasa por unos procesos de recepción, validación hasta que llegue al A.X. Todo ese proceso dura 40 minutos para 10 registros, cuando un emisor, 10 registros puede emitirlos en 5 minutos. Manualmente se</p>

SC1.1 Obligación presente

SC1.1.1 Evidencia al cierre del...

SC1.2.1 Probabilidad de que u...

SC1.3.1 Fiabilidad

SC1.1.2 Reconocimiento de la...

SC1.3.3 Estimación fiable del im...

SC1.3.1 Fiabilidad

SC1.1.1 Evidencia al cierre del...

SC1.1.2 Reconocimiento de la...

SC1.3.3 Estimación fiable del im...

SC1.1.1 Evidencia al cierre del...

SC1.2.1 Probabilidad de que u...

SC1.3.1 Fiabilidad

SC1.1.1 Evidencia al cierre del...

SC1.2.1 Probabilidad de que u...

SC1.3.1 Fiabilidad

SC1.1.1 Evidencia al cierre del...

SC1.2.1 Probabilidad de que u...

SC1.3.1 Fiabilidad

90%

Proceso de Emisión de Pólizas - Rosas Santillán - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Administrador de códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Crear códigos Nueva carpeta Crear código inteligente Crear grupo inteligente Duplicar códigos Renombrar códigos Eliminar Editar comentario Editar código inteligente Cambiar color Fusionar códigos Dividir Mostrar en la red Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Informe Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar & Analizar

Explorador del proyecto D 1: Resultado de Entrevistas Administrador de códigos Administrador de redes

Buscar Buscar grupos de códigos Buscar entidades

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado	Modificado
Desprendimiento de recursos (1)	SC1.1 Obligación...	28	0	[Proceso de Emisión de Pólizas]	Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 01:47	18/05/2022 01:47
Estimación fiable del importe (1)	SC1.1.1 Evidenc...	94	0	[Obligación presente]	Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 01:47	18/05/2022 01:47
Obligación presente (2)	SC1.1.2 Recono...	72	0	[Obligación presente]	Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 01:47	18/05/2022 01:47
Proceso de Emisión de Pólizas (3)	SC1.2 Desprend...	27	0	[Proceso de Emisión de Pólizas]	Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 01:47	18/05/2022 01:47
	SC1.2.1 Probabi...	70	0	[Desprendimiento de recursos]	Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 01:47	18/05/2022 01:47
	SC1.3 Estimació...	25	0	[Proceso de Emisión de Pólizas]	Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 01:47	18/05/2022 01:47
	SC1.3.1 Fiabilidad	103	0	[Estimación fiable del importe]	Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 01:47	18/05/2022 01:47

Distribución de códigos por documentos

D 1: Resultado de Entrevistas: 28

Comentario: Select a single item to show its comment



Administrador de redes

Proceso de Emisión de Pólizas - Rosas Santillán - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes

Crear grupo  
Crear grupo inteligente  
Duplicar  
Renombrar red  
Eliminar red

Editar comentario  
Abrir administrador de grupos  
Mostrar en la red  
Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Analizar

Explorador del proyecto

Buscar

Proceso de Emisión de Pólizas - Rosas Santillán

- Documentos (1)
- Códigos (7)
  - SC1.1 Obligación presente { 28 - 0 }
  - SC1.1.1 Evidencia al cierre del periodo { 94 - 0 }
  - SC1.1.2 Reconocimiento de la obligación prese
  - SC1.2 Desprendimiento de recursos { 27 - 0 }
  - SC1.2.1 Probabilidad de que un evento pueda c
  - SC1.3 Estimación fiable del importe { 25 - 0 }
  - SC1.3.1 Fiablez { 103 - 0 }
- Memos (0)
- Redes (8)
  - Desprendimiento de recursos (2)
  - Desprendimiento de recursos V3 (3)
  - Estimación fiable del importe (2)
  - Estimación fiable del importe V3 (3)
  - Estimación fiable del importe V4 (3)
  - Obligación presente (3)
  - Obligación presente V3 (4)
  - Proceso de Emisión de Pólizas (4)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (4)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (3)
  - SC1.1 Obligación presente (0)
  - SC1.2 Desprendimiento de recursos (0)
  - SC1.3 Estimación fiable del importe (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Buscar grupos de redes

Grupos de redes	Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado	Modificado
SC1.1 Obligación presente (0)	Desprendimiento de recursos	52		Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 10:43	20/05/2022 02:48
SC1.2 Desprendimiento de recursos (0)	Desprendimiento de recursos V3	20		Tito Roses	Tito Roses	25/05/2022 02:06	25/05/2022 02:26
SC1.3 Estimación fiable del importe (0)	Estimación fiable del importe	61		Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 10:46	20/05/2022 03:05
	Estimación fiable del importe V3	20		Tito Roses	Tito Roses	25/05/2022 02:30	25/05/2022 02:55
	Estimación fiable del importe V4	20		Tito Roses	Tito Roses	25/05/2022 02:57	25/05/2022 03:01
	Obligación presente	42		Tito Roses	Tito Roses	18/05/2022 10:22	20/05/2022 02:32
	Obligación presente V3	18		Tito Roses	Tito Roses	25/05/2022 00:48	25/05/2022 01:35
	Proceso de Emisión de Pólizas	49		Tito Roses	Tito Roses	20/05/2022 11:30	20/05/2022 23:01

Comentario:

Select a single network view to show its comment

8 redes

Anexo 8: Fichas de validación del instrumento



Universidad  
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario


ro.	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
<b>Sub categoría 1: Recopilación de datos</b>		je.				je.				je.				je.				Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
Indicador 1: Registro de recolección de datos		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.				La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.				No existe coherencia entre la categoría, sub categoría. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub				La eliminación del ítem no afecta al indicador. El ítem no mide de manera relevante el indicador. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				
1.	¿Los diversos registros ayudan a recopilar información sobre los proyectos?																	
2.	¿Los registros para recopilar datos contienen los campos requeridos?																	
Indicador 2: Informes Técnicos																		
3.	¿Los informes técnicos contienen la información requerida?																	
Indicador 3: Base de datos																		
4.	¿La información en la base de datos es fiable?																	
5.	¿La base de datos se actualiza constantemente?																	
<b>Sub categoría 2: Análisis de datos</b>																		Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
Indicador 4: Integración de datos																		
6.	¿La integración de los datos de las diferentes fuentes se realiza de manera adecuada?																	

Indicador 5: Tiempo de respuesta																				
7.	¿Se brinda un análisis adecuado en el tiempo solicitado?																			
Indicador 6: Personal calificado																				
8.	¿el personal tiene las capacidades necesarias para realizar el análisis de datos?																			
Indicador 7: Nivel de satisfacción																				
9.	¿Se encuentra satisfecho con el análisis de datos recibido para la toma de decisiones?																			
<b>Sub categoría 3: Seguridad de la Información</b>																				
Indicador 8: Vulnerabilidad de la información																				
10.	¿Se realiza un uso adecuado de las contraseñas para el acceso a la información?																			
11.	¿Los usuarios cuentan con los privilegios requeridos según el perfil y necesidad que requieren para la gestión de información?																			
Indicador 9: Confidencialidad																				
12.	¿El nivel de confidencialidad es el adecuado para la gestión de información de la organización?																			
Indicador 10: Informe Gerencial																				
13.	¿Tuvieron problemas de seguridad en la que la información de los proyectos se vio comprometida?																			
Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	temático	Lugar y fecha	11-05-2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.


**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

## Ficha de validez del cuestionario

ro.	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
<b>Sub categoría 1: Obligación presente</b>																		
Indicador 1: Evidencia al cierre del período																		
1.	Las aplicaciones de gestión de tramados de datos tienen un manual de uso.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la presente	je.			je.				je.								
2.	Se logra el objetivo de procesar todas las tramados enviadas por cada cliente durante todo el mes.																	
3.	Las aplicaciones de gestión de tramados de datos son capaces de realizar todo el proceso de tramados sin errores.																	
Indicador 2: Reconocimiento de la obligación presente																		
4.	Las aplicaciones de gestión de tramados de datos tienen las herramientas adecuadas para corregir errores.																	
5.	La capacidad de procesamiento de las aplicaciones de gestión de tramados de datos es la más adecuada en el cierre mensual.																	
6.	Las aplicaciones de gestión de tramados de datos siempre operan correctamente en el cierre mensual.																	
<b>Sub categoría 2: Desprendimiento de recursos</b>																		
Indicador 3: Probabilidad de que un evento pueda ocurrir																		
7.	Las aplicaciones de gestión de tramados de datos tienen opciones fáciles de usar y generan una percepción positiva.																	

8.	Están completas y operativas todas las opciones de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.																		
9.	Considera que el funcionamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es el adecuado.																		
10.	Los reportes emitidos por las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen los datos suficientes para desarrollar su labor.																		
11.	Las opciones que permiten actualizar los datos funcionan de manera correcta.																		
12.	Cada mes se le presenta por lo menos un problema al utilizar alguna opción de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.																		
<b>Sub categoría 3: Estimación fiable del importe</b>																			
Indicador 4: Fiabilidad																			
13.	Dispone de los recursos necesarios para la ejecución del servicio sin demoras																		
14.	Se cumple con las fechas de entrega acordada con el cliente.																		
15.	La realización del servicio es pedida con anticipación para evitar demoras																		
16.	Las maquinarias son eficientes para la realización de los procesos.																		
17.	Para mejorar la productividad se realizan capacitaciones.																		
18.	Considera que el personal se encuentra motivado																		

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:****Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.****Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	JOSE LUIS HERRERA SALAZAR	DNI N°	41922075
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	988827979
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	DOCTOR EN INGENIERIA DE SISTEMAS		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	LIMA, 16 de mayo de 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

## Ficha de validez del cuestionario

ro.	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
<b>Sub categoría 1: Obligación presente</b>																		
Indicador 1: Evidencia al cierre del período																		
1.	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen un manual de uso.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la presente	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	
2.	Se logra el objetivo de procesar todas las tramas enviadas por cada cliente durante todo el mes.																	
3.	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos son capaces de realizar todo el proceso de tramas sin errores.																	
Indicador 2: Reconocimiento de la obligación presente																		
4.	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen las herramientas adecuadas para corregir errores.																	
5.	La capacidad de procesamiento de las aplicaciones de gestión de tramas de datos es la más adecuada en el cierre mensual.																	
6.	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos siempre operan correctamente en el cierre mensual.																	
<b>Sub categoría 2: Desprendimiento de recursos</b>																		
Indicador 3: Probabilidad de que un evento pueda ocurrir																		
7.	Las aplicaciones de gestión de tramas de datos tienen opciones fáciles de usar y generan una percepción positiva.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la presente	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	je.	
8.	Están completas y operativas todas las opciones de las aplicaciones de gestión de tramas de datos.																	

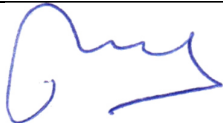




**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	YOSIP VLADIMIR URQUIZO GOMEZ	DNI N°	18206889
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	999581289
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS CON MENSION EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	16/05/2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

## Anexo 9: Fichas de validación de la propuesta



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022.

**Nombre de la propuesta:** Propuesta de un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022.

Yo, YOSIP VLADIMIR URQUIZO GOMEZ identificado con DNI Nro18206889 Especialista en DESARROLLO DE SOFTWARE WEB Y MOVIL Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NORBERT WIENER Ubicado en LIMA. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta - proyección	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es totalmente coherente entre el problema y la solución.
2. Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
3. La propuesta tiene una construcción gramatical coherente pudiéndose entender sin ninguna dificultad

Es todo cuanto informo;

12/06/2022

YOSIP VLADIMIR URQUIZO GÓMEZ

## Anexo 10: Ficha de validación de la investigación holística

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Propuesta de un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022
Datos del Estudiante	Ernesto Rubén Rosas Santillán
Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):	26/10/2022
Nombre del asesor temático:	Ing. Yosip Vladimir Urquizo Gómez

PUNTUACIÓN	
1	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
2	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
3	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
4	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

### INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<b>1. TÍTULO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>El título es conciso e informativo del objetivo principal del escrito (max. 20 palabras)</li> <li>Cumple con identificar la categoría solución y problema.</li> </ul>	4	
<b>2. RESUMEN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación.</li> <li>Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones.</li> </ul>	4	
<b>3. INTRODUCCION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional.</li> <li>Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia.</li> </ul>	4	
<b>4. MARCO TEÓRICO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística.</li> <li>Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas).</li> <li>Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio.</li> </ul>	4	
<b>5. METODOLOGIA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos.</li> <li>Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos.</li> </ul>	4	

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<b>6. RESULTADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa.</li> <li>La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías.</li> <li>La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización.</li> </ul>	4	
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio.</li> <li>Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.</li> </ul>	4	
<b>8. COHERENCIA GENERAL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones.</li> </ul>	4	
<b>9. APORTE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución.</li> </ul>	4	
<b>10. MANEJO DE CITAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años.</li> <li>Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor</li> <li>Atiende las normas APA séptima edición.</li> </ul>	4	
<b>VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)</b>	<b>4</b>	
<b>RECOMENDACIONES GENERALES</b>		

#### DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

Recomendación	Marque con X
Sustentar sin modificaciones	X
Sustentar con modificaciones sugeridas	
No sustentar	

-----  
Firma de asesor temático

## Anexo 11: Matrices de trabajo

Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Categoría Problema: Proceso de emisión de pólizas de seguros					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Tramas Tramas de datos Procesamiento de tramas Proceso de emisión Póliza	<b>Palabras claves del informe</b>	Tramas Tramas de datos Procesamiento de tramas Proceso de emisión Póliza	<b>Palabras claves del informe</b>	Tramas Tramas de datos Procesamiento de tramas Proceso de emisión Póliza
<b>Título del informe</b>	Sysone – Insurance Suite	<b>Título del informe</b>	Notificación de pólizas electrónicas a la superintendencia de compañías, valores y seguros	<b>Título del informe</b>	Prototipo de manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas compañía de seguros s.a. Ecuador

<p>En nuestra industria (aseguradora), todas las soluciones tienen como característica que se encuentran basadas en un proceso predeterminado, el cual debe ser auditado. Dentro de este proceso se toma un gran número de decisiones. La capacidad de tomar decisiones de la mejor manera y en el menor tiempo posible facilitan y optimizan el funcionamiento del negocio. Es importante que se persiga una estrategia omnicanal, dado que un gran volumen de clientes con diferentes capacidades deberá poder acceder a recursos que ofrece la plataforma.</p> <p>En Argentina, las soluciones de la industria de seguros se caracterizan por tener un proceso predefinido que debe ser auditado. En este proceso se toma un amplio volumen de decisiones. El problema que enfrenta la industria de seguros es contar con aplicaciones confiables, eficientes, que le brinde la capacidad de tomar buenas decisiones de la forma más óptima, en el menor tiempo posible, maximizando el desempeño del negocio. Es fundamental desarrollar una estrategia multicanal para atender al gran volumen de clientes con diferentes necesidades, ofreciendo recursos tecnológicos de vanguardia ofrecidos a través de plataformas digitales (Insurance Service Bus, 2021).</p>	<p>Con el objetivo de optimizar los procesos de control, capturar información en tiempo real y mejorar tiempos de atención de reclamos administrativos, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros ha establecido el proceso para notificación de pólizas electrónicas. El proceso de notificación de pólizas electrónicas tomará la información registrada a través del proceso de Aprobación de Material de Suscripción. La Superintendencia enviará un archivo XML el cual será validado en línea y devolverá un mensaje a la compañía de seguros. Si los campos del archivo XML cumplen con las validaciones, se enviará un código de verificación a la compañía, confirmando la recepción exitosa de la póliza.</p> <p>En Ecuador, cierta compañía reguladora estableció un proceso de notificación de pólizas a fin de optimizar el control, la información y los tiempos de atención de los reclamos. El problema del proceso actual es la demora en los tiempos de atención, lo cual afecta a las compañías de seguros y a la misma entidad. Con las mejoras desarrolladas, el proceso de aprobación de material de suscripción registrará la información en tiempo real. Se enviará un archivo XML desde la Superintendencia para ser validado en línea, luego enviará un mensaje a la aseguradora. Si las validaciones son correctas, se enviará un código de verificación a la compañía notificando la exitosa recepción de la póliza (Superintendencia de Compañías, 2018).</p>	<p>Las compañías de seguros proveen protección y respaldo en casos de pérdida en algún evento inesperado, en los casos que se presenta una pérdida de ingresos originada por muerte, vejez, accidentes personales y/o enfermedad es por esta razón la importancia del buen funcionamiento de una empresa de seguro.</p> <p>El presente estudio tuvo como objetivo elaborar un prototipo del manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, dicho prototipo obedece a la falta de orientaciones para los procesos relacionados con la emisión de pólizas de seguros.</p> <p>En Ecuador, se reconoce lo fundamental que es, el buen funcionamiento de una empresa de seguros, debido a que proveen respaldo y protección, cuando ocurre algún siniestro por enfermedad, accidente, vejez o muerte. Los problemas que se presentan al momento de cobrar la póliza de seguro, debido a errores en el uso de la aplicación o por desconocimiento, son muy perjudiciales para los clientes. Para evitar ese tipo de incidentes se llevó a cabo el presente estudio con el fin de redactar un manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de la compañía Mapfre de Ecuador. Este manual proveerá orientación a los usuarios de los procesos involucrados con la emisión de las pólizas de seguros (Benítez et al., 2021).</p>	
<p><b>Evidencia del registro en Ms Word</b></p>	<p>(Insurance Service Bus, 2012)</p>	<p>(Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018)</p>	<p>(Benítez et al., 2021)</p>

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

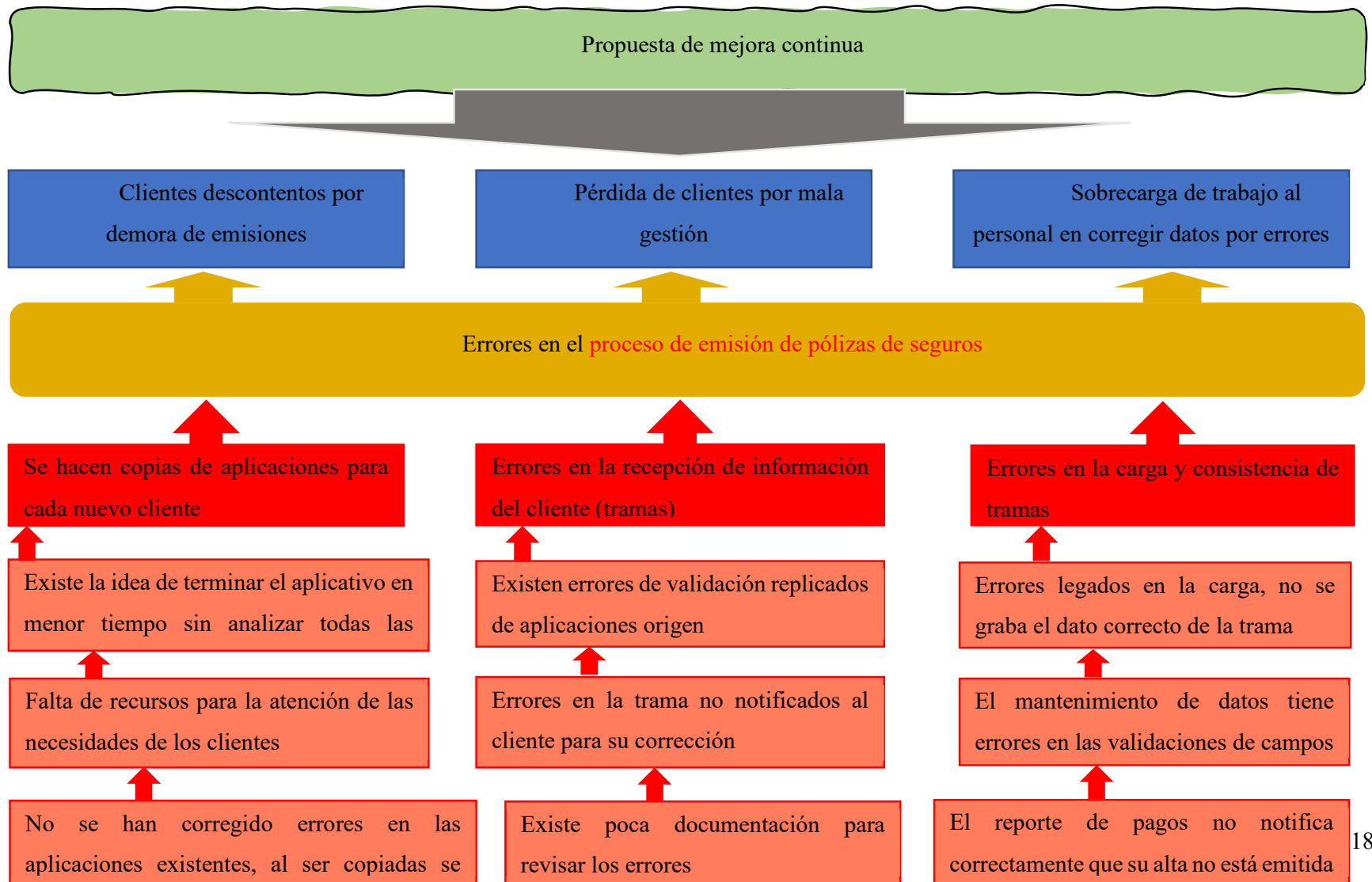
Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Tramas Tramas de datos Procesamiento de tramas Proceso de emisión Póliza	<b>Palabras claves del informe</b>	Tramas Tramas de datos Procesamiento de tramas Proceso de emisión Póliza	<b>Palabras claves del informe</b>	Tramas Tramas de datos Procesamiento de tramas Proceso de emisión Póliza
<b>Título del informe</b>	RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 069-2020-SUSALUD/S	<b>Título del informe</b>	Seguro de Vida Individual Corporativo SIC Tranquilidad y Ahorro Familiar – dólares, Condiciones Generales	<b>Título del informe</b>	Tribunal de Contrataciones del Estado Resolución N° 268-2021-TCE-S4
<p>La IAFAS (Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud) realiza la consulta a la Mesa de Transacciones del Modelo TEDEF-IP, y descarga la trama de datos de facturación cargada por la UGIPRESS o IPRESS públicas, privadas o mixtas, con la obligación de actualizar el estado de esta. Posterior a ello, de corresponder, la IAFAS luego de la validación, liquida y paga las facturas aprobadas. Para realizar el envío de las tramas a la mesa de transacciones del Modelo TEDEF-IP, puesta a disposición por SUSALUD, se debe realizar una validación previa a través del Validador TEDEF.</p> <p>En Perú, las entidades gestoras de fondos de aseguramiento en salud, hacen consultas a la Mesa de Transacciones del Modelo TEDEF-IP, luego descargan una trama de datos de facturación previamente cargada por UGIPRESS o IPRESS con la</p>		<p>La edad mínima del Asegurado para el ingreso a esta póliza es 18 años, la edad máxima para el ingreso a esta póliza es 60 años cumplidos. En caso que por error u omisión se hubiera asegurado a personas que no se encuentren dentro del rango de edad permitido para la contratación o se hubiera continuado con el pago de la prima luego del límite de permanencia del seguro, el compromiso de La Compañía Aseguradora, se limitará a la devolución de las primas pagadas en exceso</p> <p>En Perú, el seguro de vida individual corporativo tranquilidad y ahorro familiar dólares, es ofrecido por cierta aseguradora con ciertos requisitos. Se establece que las edades de ingreso a este seguro son, mínima 18 años cumplidos, máxima 60 años cumplidos. Se pueden presentar errores en la renovación del seguro, al no validar la fecha máxima de ingreso al seguro o asegurando a alguien</p>		<p>La empresa Mapfre Perú Cía. de Seguros y Reaseguros remitió al Tribunal de Contrataciones del Estado que la póliza de deshonestidad comprensiva que emitió a favor del Impugnante contiene un error tipográfico pues consignó “Póliza de Deshonestidad por Cargo”, debiendo ser “Póliza de deshonestidad”, asimismo, indica que el contenido, alcances y coberturas de ambas pólizas son de la misma naturaleza. Agrega que mientras cumplía con emitir la póliza con la denominación correcta, ofreció al Impugnante una “Constancia de cobertura”.</p> <p>En Perú, el Tribunal de Contrataciones del Estado recibió de la empresa Mapfre Perú Cía. de Seguros y Reaseguros un informe donde explica la existencia de un error tipográfico al emitir una póliza con denominación “Póliza</p>	



<p>obligación de actualizar su estado, validarla, liquidarla y pagar las facturas. Los problemas en el proceso ocurren generalmente cuando los datos de las tramas son inconsistentes, lo que resulta en retrasar los pagos de los asegurados. A fin de evitar errores, se debe realizar una validación previa de las tramas, a través del validador TEDEF, para luego enviar las tramas a la Mesa de Transacciones del Modelo TEDEF-IP (SUSALUD, 2020).</p>	<p>que no está en el rango permitido. La compañía procederá a la devolución de primas cobradas en exceso, o corregirá la afiliación errónea de alguien que ya no califica para ingresar a este seguro (SURA, 2019).</p>	<p>de Deshonestidad por Cargo”, debiendo ser “Póliza de deshonestidad”. La empresa indica que todo el contenido de la póliza es correcto, además indica que al tiempo de corregir la póliza con la denominación correcta procedió a darle al asegurado una “Constancia de cobertura” de uso temporal. Este tipo de errores se presentan en ocasiones debido a un error en el registro de los datos o mal manejo del sistema (OSCE, 2021).</p>	
<p><b>Evidencia del registro en Ms Word</b></p>	<p>(SUSALUD, 2020)</p>	<p>(SURA, 2019)</p>	<p>(OSCE, 2021)</p>

### Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización

Propuesta de un sistema web para mejorar el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			PROCESO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS
Causa 1  <b>Cientes descontentos por demora de emisiones</b>	Sub causa 1 Existe la idea de terminar el aplicativo en menor tiempo sin analizar todas las necesidades del cliente	Porque el jefe cree que el aplicativo existente a ser copiado cubre todas las necesidades del nuevo cliente.	Luego de identificar la problemática a nivel internacional y nacional, se procedió a revisar los problemas que existen en la empresa aseguradora.  Debido a que existe la idea de terminar el aplicativo en menor tiempo sin analizar todas las necesidades del cliente, además de existir una falta de recursos para la atención de las necesidades de los clientes, del mismo modo no se han corregido errores en las aplicaciones existentes y al ser copiadas estos errores se replican a las nuevas aplicaciones. Como consecuencia existen clientes descontentos por la demora de emisiones de pólizas.
		Porque el programador cree que el aplicativo existente a ser copiado no tiene errores o desconoce los mismos.	
	Sub causa 2 Falta de recursos para la atención de las necesidades de los clientes	Porque el área no tiene más presupuesto para tener más desarrolladores. Porque los desarrolladores existentes solo se dedican a resolver problemas de datos.	
	Sub causa 3 No se han corregido errores en las aplicaciones existentes, al ser copiadas se replican	Porque la jefatura decidió no hacerlo, solo se corrigen errores de datos.	
Causa 2  <b>Errores en la recepción de información del cliente (tramas)</b>	Sub causa 4 Existen errores de validación replicados de aplicaciones origen	Porque cuando surgieron los errores no fueron corregidos	Existen errores de validación replicados de aplicaciones origen, errores en la trama no notificados al cliente para su corrección y existe poca documentación para revisar los errores. Como consecuencia se presentan <b>errores en la recepción de información del cliente (tramas)</b> que limitan la atención del cliente de forma eficiente.  Debido a los errores legados en la carga, no se graba el dato correcto de la trama, además el mantenimiento de datos tiene errores en las validaciones de campos, de igual forma el reporte de pagos no notifica correctamente que su alta no está emitida.
		Porque cuando una aplicación existente es copiada los errores se copian también.	
	Sub causa 5 Errores en la trama no notificados al cliente para su corrección	Porque el aplicativo no tiene funcionalidad para reportar correctamente los errores. Porque hay falta de personal para reportar los errores.	
	Sub causa 6 Existe poca documentación para revisar los errores	Porque las personas que trabajaron anteriormente en el área no guardaron documentación de los aplicativos.	
Causa 3	Sub causa 7 Errores legados en la carga, no se graba el dato correcto de la trama	Porque no se corrigen los errores legados de aplicativos existentes.	De modo que existen <b>errores en la carga y consistencia de tramas</b> , por ese motivo hay demora en la emisión de la trama de pólizas.
		Porque no se hacen pruebas de rendimiento de los aplicativos antes de instalarlos en producción.	

<b>Errores en la carga y consistencia de tramitas</b>	Sub causa 8	Porque heredan errores de funcionalidad de otros aplicativos.	
	El mantenimiento de datos tiene errores en las validaciones de campos	Porque no se hacen pruebas de rendimiento de las funcionalidades.	
	Sub causa 9	Porque no se hacen pruebas de rendimiento al reporte.	
	El reporte de pagos no notifica correctamente que su alta no está emitida	Porque pasa a producción con errores legados.	

## Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Configurador de Cargas Masivas y Transporte Automatizado a Ambientes	Metodología	
Autor	Jean Carlos Herrera	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Medellín, Colombia	Tipo	Investigación Bibliográfica
Año	2019		
Objetivo	Desarrollar un prototipo que permita llevar a cabo las tareas de configuración de los procesos de carga y el paso automático entre los ambientes de trabajo, garantizando el cumplimiento de las normas que establecen políticas para protección de datos y optimizando los tiempos de configuración.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo, Analítico Sintético
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Respecto a los objetivos planteados inicialmente y al ver el desarrollo del trabajo, podemos decir que se cumplió con el objetivo satisfactoriamente. El uso de carga masiva genera optimización en la venta de pólizas en Suramericana S.A. y mucho más para el área de Modelo de Ventas, es una alternativa muy útil al momento de manejar grandes volúmenes de datos.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Herrera (2019), en su estudio Configurador de Cargas Masivas y Transporte Automatizado a Ambientes, tuvo como objetivo crear una aplicación para configurar procesos de carga y transferencia automáticas entre ambientes de trabajo, a su vez la aplicación debería de asegurar el cumplimiento de políticas de protección de datos y mejorar los tiempos de configuración. El autor, en su trabajo de investigación se valió del enfoque cualitativo, de la investigación bibliográfica, del diseño no experimental, utilizando la deducción como método, analítico sintético. Los resultados mostraron el cumplimiento de los objetivos de forma satisfactoria. El proceso de carga masiva ha logrado optimizar la venta de pólizas en la aseguradora convirtiéndose en una herramienta muy valiosa para el manejo de volúmenes de datos grandes. Del estudio mencionado se usará la sección de antecedentes e investigaciones para fortalecer el contenido del estudio en curso.		
Referencia	(Herrera, 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Sistema Informático de Registro y Control de Pólizas de seguro, para la empresa Seguros & Más de Managua, I Semestre 2019	Metodología	
Autor	Félix Aaron Hernández, William Antonio Rivas, Isaac Daniel Vega	Enfoque	Mixto
Lugar:	Managua, Nicaragua	Tipo	Descriptivo, Transversal
Año	2019		
Objetivo	Desarrollar un sistema informático para el registro y control de pólizas de seguro, para la empresa Seguros & Más de Managua, I Semestre 2019.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	Corredurías de Managua
		Muestra	Correduría Seguros y Mas
		Unidades informantes	
Conclusiones	La solución que se propuso para el mejoramiento del registro y control de las pólizas de seguro fue un sistema informático bajo la plataforma web para los trabajadores de la correduría y una aplicación móvil a la cual también podrán acceder los clientes, permitiéndoles, a éstos últimos, visualizar la información requerida de sus pólizas.	Técnicas	Entrevistas, Correo Electrónico, Observación, Análisis Documental
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Hernández et al. (2019), en su trabajo de investigación para una compañía de seguros en Managua, tuvieron como objetivo elaborar una aplicación para el registro y control eficiente de pólizas. El estudio utilizó un enfoque mixto del tipo descriptivo transversal, cuya población era las corredurías de Managua, la muestra fue la Correduría Seguros y Mas y se usaron técnicas como entrevistas, correo electrónico, observación y análisis documental. Los resultados permitieron desarrollar una aplicación web, que sería utilizada por los empleados. Además, se desarrolló la versión para dispositivos móviles, de fácil acceso para los clientes, facilitándoles consultar la información en línea sobre los productos adquiridos. Del estudio mencionado se usará el marco teórico para fortalecer el presente estudio.		
Referencia	Hernández et al. (2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Desarrollo del sistema web aplicando tecnología responsive web design para el control de información de un bróker de la ciudad de Riobamba	Metodología	
Autor	Paulina Alexandra Calle Játiva	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Riobamba, Ecuador	Tipo	Investigación aplicada
Año	2019		
Objetivo	Desarrollar un sistema web aplicando tecnología Responsive Web Design para el control de información de un bróker de la ciudad de Riobamba, ofreciendo a sus empleados la facilidad de ver las fechas de vigencia y vencimiento de los seguros que están contratados por los clientes.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	Usuarios de la empresa JC
		Muestra	4 usuarios
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se realizó un análisis previo de toda la información necesaria para la contratación de seguros; en base a esto se logró desarrollar la aplicación y automatizar los módulos; clientes, seguros, aseguradoras, sub agentes, ramos y administración de usuarios de la empresa JC de la ciudad de Riobamba. ✓ La evaluación del sistema de seguros "SICOSE" demostró que la utilización de recursos y tiempo de respuesta es un 73,52% más eficiente, en seguridad, normas y estándares de calidad tiene un 95,45% funcional y en entendimiento, manejo, aprendizaje y apariencia visual se tiene 93.03% usable dando como promedio general 87,33% en calidad del producto.	Técnicas	Observación, Análisis Documental, Encuestas
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Calle (2019), en su estudio desarrollo del sistema web aplicando tecnología responsive web para el control de información de un bróker en Riobamba Ecuador, tuvo como objetivo construir una aplicación web utilizando tecnología responsive web design a fin de controlar la información de un bróker, mostrar a los empleados de manera amigable las fechas de vigencia y vencimiento de las pólizas obtenidas por los clientes. Los resultados obtenidos muestran el éxito del estudio: se realizó el análisis de la información para contratar los seguros, se desarrolló la aplicación web automatizando diferentes módulos. La aplicación desarrollada es 73,52 % más eficiente que su predecesor, en estándares de calidad es un 95,45% más funcional que su predecesor. Del estudio mencionado se usará la sección de antecedentes e investigaciones para fortalecer el contenido del estudio en curso.		
Referencia	(Calle, 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Implementación de un sistema de cotizaciones para la gestión de ventas de vehículos y vida en la empresa productora asesora de seguros Acoasauro S.A.	Metodología	
Autor	Andrés Jefferson Velastegui	Enfoque	Cualitativa – Cuantitativa
Lugar:	Santo Domingo, Ecuador	Tipo	Investigación Descriptiva, Investigación de Campo, Investigación Bibliográfica
Año	2018		
Objetivo	Implementar una aplicación web mediante la cual se pueda mejorar la gestión de cotizaciones para la venta de pólizas de seguros vehicular y vida de la Empresa Acoasauro S.A., de la Ciudad de Quito.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Inductivo, Deductivo, Analítico-Sintético, Enfoque en sistema, Histórico-Lógico
		Población	16
		Muestra	
		Unidades informantes	Colaboradores de la empresa
Conclusiones	La aplicación web optimizo el tiempo en que los asesores comerciales realizan las cotizaciones y ordenes de emisión teniendo resultados inmediatos acortando tiempos y procesos para la entrega de ofertas a los clientes o envíos a las aseguradoras.	Técnicas	Observación, Entrevistas, Encuestas
		Instrumentos	Guía de la Observación, Guía de la Entrevista, Guía del Cuestionario
		Método de análisis de datos	Cuantificación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Velastegui (2018), en el estudio de cotizaciones de seguros para una compañía en Ecuador, tuvo como objetivo mejorar la administración de cotizaciones con el fin de vender pólizas de seguro vehicular y vida. El trabajo de investigación baso su enfoque en los aspectos cualitativo cuantitativo, de forma descriptiva. Además, se realizó investigación de campo e investigación bibliográfica, de diseño no experimental, de método inductivo, deductivo, analítico sintético, enfocado al sistema e histórico lógico. Las conclusiones del autor muestran que la aplicación web optimizó el tiempo en que los asesores comerciales realizan las cotizaciones y ordenes de emisión, teniendo resultados inmediatos, acortando tiempos y procesos para la entrega de ofertas a los clientes o envíos a las aseguradoras. Del estudio mencionado se usará el marco teórico para fortalecer el presente estudio.		
Referencia	(Velastegui, 2018)		



Datos del antecedente internacional X:			
Título	Propuesta de un aplicativo web para el manejo de pólizas de seguro en la Universidad de Guayaquil para optimización de los procesos.	Metodología	
Autor	Ángel Edinson Loor, Jean Carlos Muñoz	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Guayaquil, Ecuador	Tipo	Descriptivo, Transversal
Año	2018		
Objetivo	Desarrollar un aplicativo web, con herramientas Open Source, para la optimización de los procesos de pólizas de seguro de vehículos en la Gerencia Administrativa de la Universidad de Guayaquil.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Gerencia Administrativa
Conclusiones	Se codificó el ambiente del aplicativo web cumpliendo con los estándares de la Dirección de Gestión Tecnológica de la Información, mediante el uso del framework Laravel con la plantilla del panel de control Admin. LTE y el gestor de base de datos MySQL. La aplicación web ayuda en el ahorro de tiempo, costo y recursos en el manejo de la información sobre las pólizas de seguro de vehículos y esto conlleva a potencializar la optimización de los procesos dentro de la Gerencia Administrativa de la Universidad de Guayaquil.	Técnicas	Entrevistas, Observación, Análisis Documental
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Loor y Muñoz (2018), en su trabajo de investigación para una universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo la construcción de un sistema web utilizando herramientas de código abierto, a fin de optimizar los procesos de pólizas. El estudio utilizó un enfoque cualitativo, del tipo descriptivo, transversal, la unidad informante fue la gerencia administrativa y las técnicas fueron las entrevistas, observación y análisis documental. Los resultados fueron exitosos, se desarrolló el aplicativo web con altos estándares de calidad, el aplicativo web mejoró los tiempos, redujo los costos y optimizó el uso de los recursos de la aplicación, lo cual resultó en optimizar los procesos en la gerencia administrativa universitaria. Del trabajo de investigación en mención, se usará la sección de antecedentes e investigaciones para fortalecer el contenido del estudio en curso.		
Referencia	(Loor y Muñoz, 2018)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Propuesta de automatización del proceso de emisión de seguros de salud para una empresa aseguradora usando software RPA y un motor de asignación.	Metodología	
Autor	Jean Arnold Nurff Flores, José Antonio Violeta	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Explicativa
Año	2021		
Objetivo	Automatizar las actividades manuales del proceso de emisión para mejorar los tiempos de atención, reducir costos y mejorar la rentabilidad de la empresa. Para ello, se implementará la herramienta RPA para tener una mejor capacidad de procesamiento y un motor de asignación encargado de validar en línea y distribuir equitativamente las solicitudes correctas.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Explicativo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Colaboradores de la empresa
Conclusiones	En el presente proyecto se identificó los principales procesos manuales del servicio de Emisión Salud, los cuales fueron delimitados en base a las buenas prácticas del framework Zachman, logrando así mapear los que representaban la mayor oportunidad para la automatización. En tal sentido, esos procesos fueron seleccionados para ser automatizados mediante la herramienta de RPA y así logrando tener una mejor capacidad de procesamiento, mejora en los tiempos de atención, reducción de costos y mejor rentabilidad de la empresa.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Flores y Violeta (2021), en su trabajo de investigación para una compañía de seguros en Lima, tuvo como objetivo digitalizar la emisión de pólizas, mejorar la atención al cliente, reducir los costos y optimizar las ganancias de la empresa. Se decidió implementar el software RPA para aumentar el rendimiento de los procesos y un gestor de asignación cuya tarea será revisar en línea y procesar las solicitudes correctas. El trabajo de investigación empleó el enfoque cualitativo, de diseño no experimental. Se utilizó el método explicativo, donde las unidades información son los colaboradores de la compañía y la técnica usada es la observación directa. Los resultados sirvieron para identificar los principales procesos manuales, delimitarlos con la ayuda del marco de trabajo de Zachman e identificar los más urgentes de automatizar. Se usó la herramienta RPA para la automatización, el resultado fue un aumento en la capacidad de procesamiento, tiempos de atención optimizados, baja en costos y aumento de la rentabilidad para el negocio. Del estudio en mención se usará la sección de antecedentes e investigaciones para fortalecer el contenido del estudio en curso.		
Referencia	(Flores y Violeta, 2021)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Implementación de un proceso en el sistema de cobranza para reducir costos operativos en una entidad aseguradora aplicando metodología SCRUM	Metodología	
Autor	Diego Alonso Cabrera	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Explicativa
Año	2021		
Objetivo	Implementar un nuevo proceso como mejora en el Módulo de Cobro Automático del Sistema de Cobranza redireccionando los cargos al Banco de Crédito del Perú, para reducir costos operativos en una entidad aseguradora aplicando metodologías Scrum durante el ciclo del proyecto.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Explicativo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Colaboradores de la empresa
Conclusiones	Se realizó el análisis y diseño de los requerimientos para la implementación del nuevo proceso de redirección de cargos como mejora al Sistema de Cobranza. Se gestionó y planificó cada sprint mapeando todas las dependencias, herramientas y compromisos antes de su inicio cumpliendo los objetivos al finalizar el sprint, generando entregables de valor y reduciendo los bloqueantes para el desarrollo de actividades. Se desarrolló las mejoras al sistema cumpliendo los lineamientos y se certificó en UAT todas las funcionalidades mapeadas en la fase de planificación, consiguiendo la conformidad del usuario para la puesta en producción.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Cabrera (2021), en su trabajo de investigación para una compañía aseguradora en Lima, tuvo como objetivo desarrollar un nuevo proceso a fin de mejorar el sistema de cobranza de la entidad. Asimismo, se logró bajar los costos operativos, y se utilizó la metodología SCRUM en el proyecto. El trabajo de investigación usó la metodología cualitativa, explicativa, no experimental, cuyas fuentes de información son los empleados y observación directa representa la técnica a usar. Los resultados del estudio muestran el cumplimiento de los objetivos definidos para cada sprint, se desarrollaron entregables de valor, se implementaron mejoras al sistema y se certificaron todas las funcionalidades elegidas en la planificación. El usuario dio su conformidad para el resultado del trabajo de investigación. Del estudio en mención se usará el marco teórico para fortalecer el presente estudio.		
Referencia	(Cabrera, 2021)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Aplicación web basada en el modelo de remisión de información de facturación de IPRESS a IAFAS en una clínica de la ciudad de Chiclayo para apoyar el registro automatizado del módulo TEDEF-SUSALUD.	Metodología	
Autor	José Edinson Alva	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Investigación Tecnológica Aplicada
Año	2019		
Objetivo	En esta investigación se pretende como objetivo general apoyar con el registro automatizado del Módulo TEDEF de SUSALUD, mediante una aplicación web basada en el Modelo de Remisión de Información de Facturación de IPRESS a IAFAS en la clínica.	Diseño	Cuasi Experimental
Resultados		Método	
		Población	35 atenciones de pacientes
		Muestra	25 atenciones de pacientes
		Unidades informantes	Encargado de facturación
Conclusiones	Se logró disminuir el tiempo de elaboración de los lotes electrónicos en un 59.91%, puesto que la elaboración de los lotes electrónicos manualmente se tomaba 1 hora por la abundancia de datos que debían ser digitalizados y con la aplicación web propuesta se logró mayor rapidez al momento de generar los lotes, así mismo, cumplimiento con las exigencias impuestas por SUSALUD en la resolución de la superintendencia N° 094-2013-SUNASA/CD.	Técnicas	Observación, Entrevistas
		Instrumentos	Formato de entrevista y observación
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Alva (2019), en su trabajo de investigación para una clínica de Chiclayo, tuvo como objetivo mejorar el registro de datos mediante un aplicativo web. El estudio se realizó aplicando el método cuantitativo, empleando la investigación tecnológica aplicada, de diseño cuasi experimental, con una población de 35 pacientes, una muestra de 25 atenciones de pacientes donde la unidad informante fue el encargado de facturación. Se usaron técnicas de observación, entrevistas y formatos de entrevistas y observación como instrumentos. Los resultados del estudio mostraron una mejora en la generación de los lotes electrónicos, se redujo el costo de generar en forma masiva la información. Además, aumentó el porcentaje de lotes generados al 100 por ciento, disminuyendo el riesgo de incurrir en algún tipo de sanción. Del estudio en mención se usará la sección de antecedentes e investigaciones para para fortalecer el contenido del estudio en curso.		
Referencia	(Alva, 2019)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Desarrollo e Implementación de una aplicación móvil para la gestión de seguros de autos en Pacífico Seguros utilizando Tensorflow	Metodología	
Autor	Yerko Airton Vera	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Desarrollar e implementar una aplicación móvil para la gestión de seguros de autos en Pacíficos Seguros que permita optimizar el rango de tiempo de atención de cualquier solicitud como auxilio inmediato y solicitar nuevas pólizas para maximizar la cobertura de cada asegurado.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo - Analítico
		Población	
		Muestra	Sin muestra
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se requiere optimizar para dispositivos móviles el modelo predictivo haciendo uso de Tensorflow Lite, debido a que se consume menos RAM y disminuye la cantidad de inferencias que tiene que realizar el modelo. Se logró mejorar la interacción de funcionalidades del aplicativo con los clientes. Con la inclusión del aplicativo se notó que el tiempo de las atenciones fueron más rápidas, puntuales y dinámicas. Se detectó que es de ayuda contar con una lógica de detección automática auxilio inmediato, disminuye el tiempo de espera al momento de llamar a la misma empresa o solicitar una grúa.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Vera (2019) en su trabajo de investigación para una compañía aseguradora en Lima, tuvo como objetivo optimizar el rango del tiempo de atención de los asegurados y optimizar la solicitud de nuevas pólizas. El estudio se realizó aplicando el método cualitativo, descriptivo, utilizando el diseño no experimental, aplicando el método deductivo. La conclusión del estudio demostró que fue posible mejorar el rendimiento de la aplicación entre los usuarios, se optimizaron los tiempos de atención, logrando mejorar la atención a los usuarios al solicitar apoyo a la aseguradora. Del estudio mencionado se usará la sección de antecedentes e investigaciones para fortalecer el contenido del estudio en curso.		
Referencia	(Vera, 2019)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Implementación del Software RIPROD para la gestión de emisión de una póliza de seguro domiciliario en una empresa aseguradora, año 2018	Metodología	
Autor	Leslie Soledad Valverde	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Explicativa
Año	2018		
Objetivo	Establecer en qué medida la Implantación del software RIPROD mejorará el flujo de emisión para una póliza de Seguro Domiciliaria en la Empresa Aseguradora.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Explicativo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Colaboradores de la empresa
Conclusiones	La implementación de este sistema TEDEF se basa en ciertos lineamientos que indica la normativa de SUSALUD, sin embargo, dicha implementación ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa como mejorar la imagen ante las clínicas y contar con un proceso automatizado, el cual reduce las incidencias y mejoras tiempo de atención y cuenta con módulos de control y seguimiento de las operaciones realizadas.	Técnicas	Observación directa
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año), título, objetivos, metodología, resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Valverde (2018), en su trabajo de investigación para una compañía de seguros en Lima, tuvo como fin optimizar la generación de pólizas domiciliarias. El estudio utilizó un enfoque cualitativo, del tipo explicativo, utilizando el diseño no experimental, con método explicativo. Las fuentes de información son los empleados, la técnica usada es la observación directa. Los resultados de la investigación al desarrollar la nueva aplicación muestran el logro de los objetivos planificados. Mejoró la reputación de la empresa hacia las clínicas, el proceso digital optimizado aumentó la calidad del proceso de emisión. Mejoró el tiempo en atender a los clientes, ahora la aplicación brinda módulos para dar seguimiento y control por cada operación generada. Del estudio en mención se usará la sección de antecedentes e investigaciones para fortalecer el contenido del estudio en curso.		
Referencia	(Valverde, 2018)		

## Matriz 6. Esquema de Teorías

Categoría problema: Proceso de emisión de pólizas de seguros

Teorías de Ingeniería			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de Sistemas	Rodrigo Ramos Gilberto (2020)	Conjunto específico de elementos conectados y dependientes entre sí, siendo coherente, persistente, con comportamientos propios de su estructura.	Según (Ramos, 2020), la teoría de sistemas es un conjunto específico de elementos conectados y dependientes entre sí, siendo coherente, persistente, con comportamientos propios de su estructura, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Es decir, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros interactúa con otras áreas de la aseguradora como parte de un todo, con elementos conectados y dependientes entre sí.
2. Teoría de la Información	Victor Hernández (2019)	La teoría de la información se ocupa del estudio de la eficacia al transmitir mensajes, con el objetivo de aumentar la rentabilidad y disminuir las interferencias.	Según Hernández (2019), la teoría de la información se ocupa de la eficacia en la transmisión de los mensajes, buscando para ello la disminución de las interferencias y el aumento de la rentabilidad, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Es decir, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros utiliza y transfiere la información a otros canales de forma eficaz disminuyendo interferencias.
3.			

Teorías Administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría del Desarrollo Organizacional	Eduardo Amorós (2017)	Es un proceso planeado y sistemático de cambio organizacional con base en la investigación la teoría de la ciencia del comportamiento. La meta es crear organizaciones adaptables, capaces de transformarse en forma repetida y reinventarse, según sea necesario, para conservar la efectividad.	Según Amorós (2017), la teoría del desarrollo organizacional tiene como meta la creación de organizaciones altamente efectivas gracias a su adaptabilidad, su permanente capacidad de transformación y sepan reinventarse según las necesidades, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Por lo tanto, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros contribuye a que la aseguradora sea una organización altamente efectiva.



## Matriz 7. Sustento teórico

Teorías de Ingeniería y Administrativas			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	<p><i>Conjunto específico de elementos conectados y dependientes entre sí, siendo coherente, persistente, con comportamientos propios de su estructura.</i></p>	<p><i>La teoría de la información se ocupa del estudio de la eficacia al transmitir mensajes, con el objetivo de aumentar la rentabilidad y disminuir las interferencias.</i></p>	<p><i>Es un proceso planeado y sistemático de cambio organizacional con base en la investigación la teoría de la ciencia del comportamiento. La meta es crear organizaciones adaptables, capaces de transformarse en forma repetida y reinventarse, según sea necesario, para conservar la efectividad.</i></p>
<b>Parfraseo</b>	<p>Según (Ramos, 2020), la teoría de sistemas es un conjunto específico de elementos conectados y dependientes entre sí, siendo coherente, persistente, con comportamientos propios de su estructura, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Es decir, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros interactúa con</p>	<p>Según Hernández (2019), la teoría de la información se ocupa del estudio de la eficacia al transmitir mensajes, con el objetivo de aumentar la rentabilidad y disminuir las interferencias, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Es decir, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros utiliza y transfiere la información a otros canales de forma eficaz disminuyendo interferencias.</p>	<p><i>Según Amorós (2017), la teoría del desarrollo organizacional tiene como meta la creación de organizaciones altamente efectivas gracias a su adaptabilidad, su permanente capacidad de transformación y sepan reinventarse según las necesidades, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Por lo tanto, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros contribuye a que la aseguradora sea una organización altamente efectiva.</i></p>

	otras áreas de la aseguradora como parte de un todo, con elementos conectados y dependientes entre sí.		
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	<i>Rodrigo Ramos Gilberto (2020)</i>	<i>Victor Hernández (2019)</i>	<i>Eduardo Amorós (2017)</i>
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	<p><i>TEORÍA DE SISTEMAS</i> Guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros interactúa con otras áreas de la aseguradora como parte de un todo.</p> <p><i>TEORÍA DE LA INFORMACIÓN</i> Guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros utiliza y transfiere la información a otros canales.</p> <p><i>TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL</i> Guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros contribuye a que la aseguradora sea una organización altamente efectiva.</p>		
<b>Redacción final</b>	<p><i>El presente trabajo de investigación cuenta con una base teórica, sustentada en la teoría de sistemas, de información, inclusive el desarrollo organizacional. Según Ramos (2020), la teoría de sistemas es un conjunto específico de elementos conectados y dependientes entre sí, siendo coherente, persistente, con comportamientos propios de su estructura, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Es decir, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros interactúa con otras áreas de la aseguradora como parte de un todo. Asimismo, según Hernández (2019), la teoría de la información se ocupa del estudio de la eficacia al transmitir mensajes, con el objetivo de aumentar la rentabilidad y disminuir las interferencias, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Es decir, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros utiliza y transfiere la información a otros canales. Por último, según Amorós (2017), la teoría del desarrollo organizacional tiene como meta la creación de organizaciones altamente efectivas gracias a su adaptabilidad, su permanente capacidad de transformación y sepan reinventarse según las necesidades, y según Hitpass (2017) define que, el proceso de emisión de pólizas de seguros consiste en imprimir, generar o extender una póliza de seguros. Por lo tanto, guardan relación debido a que el proceso de emisión de seguros contribuye a que la aseguradora sea una organización altamente efectiva.</i></p>		

## Matriz 9. Construcción de la categoría

### Propuesta de un sistema web para mejorar el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022

Categoría: Proceso de emisión de pólizas de seguros					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
<b>Cita textual</b>	<p>Por tanto, se contabilizará una provisión cuando la empresa tenga contraída una obligación en el momento presente.</p> <p>Suponga una obligación presente, legal o implícita, de hacer pagos como consecuencia de sucesos ocurridos en el pasado.</p> <p>Pueda realizarse una estimación fiable del valor de la organización.</p> <p>Para cuya extinción la empresa espera desprenderse de los recursos que puedan producir beneficios o rendimientos en el futuro.</p>	<p>Además de poder asegurar varios riesgos en una sola póliza, permiten tener en ella pluralidad de intereses asegurados. En este tipo de póliza, ni el asegurado, ni el beneficiario son únicos, excepto en aquellas que se trata de garantizar una deuda ante el riesgo latente de la muerte del deudor, en las que el beneficiario para todos los asegurados es el acreedor.</p>	<p>Es una modalidad de seguros, que permiten que un grupo de personas pertenecientes a una misma institución con necesidades de coberturas similares, pueden acceder a una única póliza que los cubra individualmente.</p>	<p>Proceso mediante el cual se realiza una carga masiva de pagos recibidos, estos se procesan por el monto total del movimiento que al emitirse generó prima por cobrar.</p>	<p>La emisión de una póliza constituye uno de los actos finales dentro del proceso de contratación de un seguro, y consiste en la formalización de esa póliza o ese contrato de seguro, en un acto en el que se produce la firma por la entidad aseguradora y por el tomador del seguro de la póliza confeccionada. En la emisión de una póliza se emitirán asimismo los recibos que dan lugar al pago de la prima, y en el momento en que se produce el pago de esta prima se produce lo que conocemos como perfeccionamiento de la póliza.</p>

<b>Parfraseo</b>	Eslava y Marín (2009), definen que, surgen nuevas provisiones cuando la organización en el tiempo actual, adquiere una obligación legal o implícita como consecuencia de un anterior suceso, logrando realizar una confiable estimación del importe de la obligación y desligándose de recursos que logren generar ganancias económicas a futuro. Esto se observa en una empresa cuando pacta una obligación entre un asegurado y la aseguradora, como resultado se emite una póliza de seguro.	El proceso de generar una póliza con varios riesgos resulta en el beneficio de los asegurados. Se generan a través de un proceso masivo donde el beneficiario y el asegurado no son únicos, donde el acreedor es el beneficiario para los asegurados.	Es el proceso a través del cual las personas acceden a una única póliza que los cubre individualmente donde estas pertenecen a un grupo de personas de una misma institución. Para emitir las pólizas colectivas se utiliza un proceso de emisión masiva.	Es un proceso que consiste en cargar en forma masiva, pagos y altas recibidas para luego, generar a partir del monto total calcular la prima a cobrar.	La emisión de pólizas se encuentra dentro de los pasos finales de formalización del contrato de seguro. La emisión de las pólizas puede darse de manera individual o colectiva a través del cual se generan los recibos de pago indicando la prima, fechas de cobertura y pago.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Eslava y Marín, 2009)	(Montoya, 2001)	(Esseguro, 2020)	(Zurich, 2015)	(El corté inglés seguros, 2021)
<b>Redacción final</b>	Eslava y Marín (2009), definen que, surgen nuevas provisiones cuando la organización en el tiempo actual, adquiere una obligación legal o implícita como consecuencia de un anterior suceso, logrando realizar una confiable estimación del importe de la obligación y desligándose de recursos que logren generar ganancias económicas a futuro. Esto se observa en una empresa cuando pacta una obligación entre un asegurado y la aseguradora, como resultado se emite una póliza de seguro. Así mismo, para Montoya (2001) generar una póliza con varios riesgos resulta en el beneficio de los asegurados. Se generan a través de un proceso masivo donde el beneficiario y el asegurado no son únicos, donde el acreedor es el beneficiario para los asegurados. Del mismo modo, EsSeguro (2020) afirma que, es el proceso a través del cual las personas acceden a una única póliza que los cubre individualmente donde estas pertenecen a un grupo de personas de una misma institución emitido a través de un proceso masivo. Además, Zurich (2022) afirma que, es un proceso que consiste en cargar en forma masiva, pagos y altas recibidas para luego a partir del monto total calcular la prima a cobrar. Por último, El Corte Inglés Seguros (2021) afirma que, la emisión de pólizas se encuentra dentro de los pasos finales de formalización del contrato de seguro. La emisión de las pólizas puede darse de manera individual o colectiva a través del cual se generan los recibos de pago indicando la prima, fechas de cobertura y pago.				
	Subcategoría 1:	Subcategoría 2:	Subcategoría 3:	Subcategoría 4:	

<b>Construcción de las subcategorías según la fuente elegida</b>	Obligación presente		Desprendimiento de recursos		Estimación fiable del importe		
<b>Construcción de los indicadores</b>	1	Evidencia al cierre de periodo	5	Probabilidad de que un evento pueda ocurrir	9	Fiabilidad	13
	2	Reconocimiento de la obligación presente	6		10		14
	3		7		11		15
<b>Cita textual de la subcategoría</b>	Un pasivo es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)		El desprendimiento de recursos por favorecer a otros más necesitados es una de las prácticas permanentes en los procesos de presupuesto participativo. (Huilca, 2011)		La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. (Prieto y Delgado, 2015)		
	Pasivo es la obligación presente de una entidad surgida a raíz de sucesos pasados, y que, para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. (Instituto nacional de contadores publicos de Colombia, 2015)		El anticipo del impuesto a la renta constituye un compromiso formal obligado a cumplir por todos los contribuyentes que disponga la ley, origina una cuenta por pagar lo que significa desprendimiento de recursos económicos de la empresa. (Chancay, 2017)		Desde el punto de vista de ingeniería, la fiabilidad es la probabilidad de que un aparato o dispositivo desarrolle una determinada función bajo condiciones fijadas durante un periodo de tiempo de terminando. (Creus, 1991)		
<b>Parafraseo</b>	Una obligación presente es un pasivo de una entidad que surge de eventos pasados, cuando, al vencimiento, se		Liberar recursos para beneficiar a otros en necesidad es una de las prácticas más		La fiabilidad se entiende como solidez o coherencia de la medición cuando se		

	espera que la entidad tenga los recursos para combinar los beneficios económicos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).	frecuentes en el presupuesto participativo. (Huilca, 2011)	repite el proceso de medición. (Prieto y Delgado, 2015)	
	Una obligación presente es un pasivo de una entidad surgido de eventos pasados, y para cancelarlo se espera que la entidad tenga los recursos para combinar intereses económicos. (Instituto nacional de contadores publicos de Colombia, 2015)	El pago anticipado del impuesto a la renta constituye una promesa formal que todos los contribuyentes deben hacer de conformidad con la ley y da lugar a una obligación que representa la separación de los recursos económicos de la empresa. (Chancay, 2017)	Desde un punto de vista técnico, la confiabilidad es la probabilidad de que un dispositivo o dispositivos realicen una tarea específica bajo ciertas condiciones en un período de tiempo específico. (Creus, 1991)	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>				
<b>Redacción final</b>	El Ministerio de Economía y Finanzas, (2015), afirma que una obligación presente es un pasivo de una entidad que surge de eventos pasados, cuando, al vencimiento, se espera que la entidad tenga los recursos para combinar los beneficios económicos. El Instituto Nacional de Contadores Públicos Colombia (2015), afirma que, una obligación presente es un pasivo de una entidad surgido de eventos pasados, y para cancelarlo se espera que la entidad tenga los recursos para combinar	Huilca (2011) comenta que, liberar recursos para beneficiar a otros en necesidad es una de las prácticas más frecuentes en el presupuesto participativo. Chancay (2017) afirma que, el pago anticipado del impuesto a la renta constituye una promesa formal que todos los contribuyentes deben hacer de conformidad con la ley y da lugar a una obligación que representa la separación de los recursos económicos de la empresa. El indicador a usar es: (a) probabilidad de que un evento pueda ocurrir.	Prieto y Delgado (2015) comentan que, la fiabilidad se entiende como solidez o coherencia de la medición cuando se repite el proceso de medición. Creus (1991), afirma que, desde un punto de vista técnico, la confiabilidad es la probabilidad de que un dispositivo o dispositivos realicen una tarea específica bajo ciertas condiciones en un período de tiempo específico. El indicador a usar es: (a) fiabilidad.	

	intereses económicos. Los indicadores a utilizar son: (a) evidencia al cierre de periodo; (b) reconocimiento de la obligación presente.			
--	---	--	--	--

## Matriz 10. Justificación

<b>Justificación teórica</b>	
<b>¿Qué teorías sustentan la investigación?</b>	<b>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</b>
<p>1. Teoría de sistemas</p> <p>2. Teoría de la información</p> <p>3. Teoría del Desarrollo Organizacional</p>	<p>1. La teoría de sistemas guarda relación con el proceso de emisión de pólizas de seguros <i>debido a que el proceso de emisión de seguros interactúa con otras áreas de la aseguradora como parte de un todo con el fin de obtener un solo producto dirigido al cliente.</i></p> <p>2. La teoría de la información guarda relación con el proceso de emisión de pólizas de seguros <i>debido a que el proceso de emisión de seguros utiliza y transfiere la información a otros canales, sean estos canales internos de usuarios o canales externos de clientes.</i></p> <p>3. La teoría del desarrollo organizacional guarda relación con el proceso de emisión de pólizas de seguros <i>debido a que el proceso de emisión de seguros contribuye a que la aseguradora sea una organización altamente efectiva al desarrollar productos de alta calidad que satisfagan las necesidades del cliente.</i></p>
<p><b>Redacción final</b></p>	<p>4. La investigación actual emplea tres teorías para demostrar su veracidad: (a) la teoría de sistemas, asociada al proceso de emisión de pólizas de seguros, debido a que el proceso interactúa con otras áreas de la aseguradora como parte de un todo con el fin de obtener un solo producto dirigido al cliente; (b) la teoría</p>



		de la información cuyo fin es utilizar y transferir la información a otros canales, sean estos canales internos de usuarios o canales externos de clientes; y por ultimo (c) la teoría del desarrollo organizacional debido a que contribuye a que la aseguradora sea una organización altamente efectiva al desarrollar productos de alta calidad que satisfagan las necesidades del cliente.
<b>Justificación práctica</b>		
<b>¿Por qué realizar el trabajo de investigación?</b>		<b>¿Cómo el estudio aporta a la organización?</b>
1. Porque se mejorará el proceso de emisión de pólizas de seguros mediante el uso de una propuesta de solución.		1. Se mejorará el proceso de emisión de pólizas de seguros permitiendo que se cuente con una aplicación configurable para la necesidad de cada cliente. 2. Se mejorará el proceso de emisión de pólizas de seguros permitiendo que se cuente un módulo de recepción de información de clientes seguro, efectivo, confiable y funcional. 3. Se mejorará el proceso de emisión de pólizas de seguros permitiendo que el proceso de carga y consistencia de tramas sea seguro, efectivo, confiable y funcional.
<b>Redacción final</b>	Como relevancia práctica del presente estudio, se mejorará el proceso de emisión de pólizas de seguros permitiendo que se cuente con una aplicación configurable para la necesidad de cada cliente. Asimismo, se mejorará el proceso de emisión de pólizas de seguros permitiendo que se cuente un módulo de recepción de información de clientes seguro, efectivo, confiable y funcional. Además, se mejorará el proceso de emisión de pólizas de seguros permitiendo que el proceso de carga y consistencia de tramas sea seguro, efectivo, confiable y funcional.	

<b>Justificación metodológica</b>	
<b>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?</b>	<b>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el estudio? ¿Cómo aporta a la ciencia?</b>
1. Porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cualitativos y cuantitativos. 2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas	1. Mediante el uso del cuestionario se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización. Además, se enviará la herramienta Atlas.ti v.9 para poder realizar las redes entre las subcategorías el problema principal, para poder conocer los problemas críticos que afectan a la organización.

	<p>2. Revisando los aportes científicos, se validó que a nivel nacional existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto, que permitirá que futuros estudiantes puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo, con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.</p>
<p><b>Redacción final</b></p>	<p>La relevancia metodológica del presente informe se realizará usando el enfoque mixto, el cual concederá a estudiantes futuros un marco teórico o una fuente de ayuda, a fin de realizar estudios holísticos. Con el fin de realizar el diagnóstico y resultado se empleará la entrevista y el cuestionario como parte de los instrumentos y técnicas a usar.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

**Categoría Problema: Proceso de emisión de pólizas de seguros**

**Propuesta de un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022**

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>
¿Cómo la propuesta de un sistema web es necesaria para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022?	<b>Proponer un sistema web para el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022</b>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>
¿Cómo es evaluado el proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022?	Evaluar la condición del proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022.
¿Cuáles son los elementos del proceso de emisión de pólizas de seguros por afinar en una empresa aseguradora, Lima 2022?	Determinar los factores a mejorar del proceso de emisión de pólizas de seguros en una empresa aseguradora, Lima 2022.

## Matriz 14. Metodología

<b>Enfoque de investigación MIXTO</b>			
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	La investigación mixta por su amplia proyección problemática no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (Hernández et al., 2014)	La investigación mixta participa de la naturaleza de las investigaciones documental y de campo. Suele ser un estudio documental apoyado en una investigación directa; o bien, una de campo complementada con datos documentales.	Al proceso de combinar más de un tipo de método de investigación como alternativa al investigador en su búsqueda continua de una mejor estrategia que le permita conducir la investigación.
<b>Parfraseo</b>	La investigación mixta tiene como objetivo usar la investigación cuantitativa y cualitativa a fin de reducir sus debilidades.	La investigación mixta se enfoca en la naturaleza de las investigaciones de campo y documental con datos; o es un estudio documental basado en una investigación directa.	La investigación mixta es la técnica de combinar varios tipos de métodos de investigación a fin de ayudar al investigador a utilizar la mejor estrategia dentro de su investigación.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Hernández et al., 2014)	(Elizondo A. , 2002)	(Valbuena, 2017)
<b>Redacción final</b>	Hernández et al. (2014) afirma que, la investigación Mixta tiene como objetivo usar la investigación cuantitativa y cualitativa a fin de reducir sus debilidades. Asimismo, Elizondo (2002) afirma que, la investigación Mixta se enfoca en la naturaleza de las investigaciones de campo y documental con datos; o es un estudio documental basado en una investigación directa. Por último, Valbuena (2017) afirma que, la investigación mixta es la técnica de combinar varios tipos de métodos de investigación a fin de ayudar al investigador a utilizar la mejor estrategia dentro de su investigación. En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque se utilizará la encuesta a 4 empleados de la empresa aseguradora en la parte cuantitativa y se usará la entrevista a los jefes de área para el enfoque cualitativo.		

<b>Sintagma Holístico</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Tójar (2006) refiere que “La investigación holística debe ser global más que analítico. Interesa más el todo para comprender las partes. Si se reducen y extraen categorías de análisis de los datos no es fragmentar el fenómeno sino para comprenderlo en su globalidad. Por ello se emplean categorías morales (que incluyen una gran variedad de aspectos), más que moleculares (las que no se pueden descomponer en otras más pequeñas”. (p. 150)	Es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado, organizado, sucesivo. Considera las realidades de tipo social como totalidades y plantea que las realidades son estructuras relacionadas entre sí (dinámicas).
<b>Parafraseo</b>	Tójar (2006) afirma que, la investigación holística desarrolla un trabajo globalizado e integral, que permite entender a fondo el estudio de la problemática.	Tamayo y Tamayo (1984) refiere que la investigación holística es una propuesta de investigación universal, que considera los entornos de tipo social como totalidades y vinculadas entre sí.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Tójar, 2006)	(Tamayo y Tamayo, 1984)
<b>Redacción final</b>	Tójar (2006) afirma que, la investigación holística desarrolla un trabajo globalizado e integral, que permite entender a fondo el estudio de la problemática. Asimismo, Tamayo y Tamayo (1984) refiere que la investigación holística es una propuesta de investigación universal, que considera los entornos de tipo social como totalidades y vinculadas entre sí. En conclusión, el presente trabajo utilizará el sintagma holístico porque se realizará una investigación global de los aplicativos que utiliza el área de Operaciones a fin de entender la problemática de cada uno de ellos.	

<b>Tipo de investigación Básica</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Es aquella que persigue la enunciación de leyes o teorías que fundamenten la existencia de los fenómenos estudiados. Puede afirmarse que la existencia de la investigación pura obedece, fundamentalmente, a estímulos de carácter intelectual.	En este tipo de investigación, el interés de su realización es puramente teórico; no interesa el punto de vista pragmático ni los beneficios o utilidades inmediatos que pueden generar. La investigación básica es la fuente de la investigación aplicada y se le denomina comúnmente “la ciencia para la ciencia misma”.

<b>Parfraseo</b>	Para Elizondo (2002) asegura que, la investigación básica busca la explicación de leyes que definan la existencia de los problemas estudiados.	Para Rojas (1997) asegura que, la investigación básica es solamente teórica, se le llama también investigación aplicada.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Elizondo, 2002)	(Rojas, 1997)
<b>Redacción final</b>	Elizondo (2002) asegura que, la investigación básica busca la explicación de leyes que definan la existencia de los problemas estudiados. Asimismo, para Rojas (1997) asegura que, la investigación básica es solamente teórica, se le llama también investigación aplicada. En resumen, el presente trabajo utilizará la investigación básica, porque el interés del presente estudio es definir de manera teórica los problemas existentes en el área de Operaciones de la empresa aseguradora.	

<b>Diseño de investigación proyectiva</b>		
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	La investigación proyectiva en general, busca establecer cómo deben ser las cosas, en este caso específico, se espera establecer cómo debe ser un ambiente de aprendizaje para que, al interior del aula, se logren los fines propuestos.	Es una forma de preguntar indirecta y no estructurada que alienta a los encuestados a proyectar sus motivaciones, creencias, actitudes o sentimientos implícitos en cuanto a los temas de interés.
<b>Parfraseo</b>	Gamboa et al. (2017) afirman que, la investigación proyectiva establece como debe ser un entorno de aprendizaje a fin de que se logren los resultados esperados.	Malhotra (2004) afirma que, el diseño de investigación proyectiva consiste en preguntar de manera indirecta a fin de obtener información de los encuestados a cuanto a temas de interés.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Gamboa et al. (2017)	(Malhotra, 2004)
<b>Redacción final</b>	Gamboa et al. (2017) afirman que, la investigación proyectiva establece como debe ser un entorno de aprendizaje a fin de que se logren los resultados esperados. Además, Malhotra (2004) afirma que, el diseño de investigación proyectiva consiste en preguntar de manera indirecta a fin de obtener información de los encuestados a cuanto a temas de interés. En resumen, el presente trabajo usará el diseño de investigación proyectiva porque, se busca establecer un ambiente de aprendizaje de parte de los usuarios a fin de lograr los fines propuestos.	

<b>Método de investigación 1 - Analítico</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	El método analítico de investigación es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo. La idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad.	El método analítico o método empírico-analítico es un modelo de estudio científico basado en la experimentación directa y la lógica empírica. Es el más frecuentemente empleado en las ciencias, tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales. Este método analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos.	Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.
<b>Parfraseo</b>	Para Lifeder (2022) asegura que, el método analítico se define a la forma de cómo realizar la investigación, para lo cual, se usa la evaluación de hecho y el pensamiento crítico.	Según Concepto (2020) asegura que, el método analítico es el más empleado en las investigaciones y se basa en la lógica empírica, y la experimentación directa del problema.	El método analítico cognitivo es un proceso que se basa en descomponer, separar, dividir a fin de lograr comprender el problema.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Lifeder, 2022)	Concepto (2020)	(Bernal, 2010)
<b>Redacción final</b>	Para Lifeder (2022) asegura que, el método analítico se conceptualiza a la forma de cómo realizar la investigación, para lo cual, se usa la evaluación de hecho y el pensamiento crítico. Asimismo, para Concepto (2020) asegura que, el método analítico es el más empleado en las investigaciones y se basa en la lógica empírica, y la experimentación directa del problema. Por otro lado, Bernal (2010) afirma que, el método analítico cognitivo es un proceso que se basa en descomponer, separar, dividir a fin de lograr comprender el problema. En resumen, el presente estudio utilizará el método de investigación analítico porque se analizará la lógica del negocio a fin entender las necesidades del cliente y de la empresa aseguradora.		

## Método de investigación 2 - Deductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	Es aquel en que una proposición más general enuncia la explicación o la predicción de conductas particulares. Cuando esta rigurosamente constituida se compone de los siguientes elementos postulados, axiomas, teoremas.	Es aquel método que, a partir de una norma general, se deducen comportamientos individuales o particulares.
<b>Parafraseo</b>	Para (Bernal, 2010) afirma que, el método deductivo, consiste en un razonamiento analítico que va desde las conclusiones generales a fin de llegar a un punto en particular.	El método deductivo, consiste en que una propuesta general define la explicación o predicción de comportamientos particulares. Se compone de postulados, axiomas y teoremas (Pardinas, 2005).	El método deductivo es aquel que parte de una norma general a fin de deducir comportamientos individuales o particulares.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Bernal, 2010)	(Pardinas, 2005)	(Baena, 2009)
<b>Redacción final</b>	Para Bernal (2010) afirma que, el método deductivo, consiste en un razonamiento analítico que va desde las conclusiones generales a fin de llegar a un punto en particular. Asimismo, para Pardinas (2005) afirma que, el método deductivo, consiste en que una propuesta general define la explicación o predicción de comportamientos particulares. Se compone de postulados, axiomas y teoremas. Por último, Baena (2009) afirma que, el método deductivo es aquel que parte de una norma general a fin de deducir comportamientos individuales o particulares. En resumen, el presente estudio utilizará el método de investigación deductivo porque se darán atención a las necesidades de los clientes partiendo desde un punto de vista general para luego analizar al detalle los componentes de cada necesidad, y así cubrir las necesidades de todos los clientes.		



### Método de investigación 3 - Inductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.	La teoría inductiva muestra en conductas particulares las proposiciones más generales que sirven para la explicación o predicción de conductas en diferentes áreas de fenómenos.	Extrae una determinada conclusión o comportamiento general, luego de las investigaciones de casos particulares o individuales puesto que todo efecto se deriva de una causa.
<b>Parfraseo</b>	El método de investigación obtiene conclusiones en base al razonamiento, estas parten de situaciones particulares validas y llega a conclusiones de carácter general. Se da inicio al método estudiando los hechos de forma individual para luego formular conclusiones generales.	Este método afirma que, las conductas particulares evidencian proposiciones más generales las cuales sirven para explicar o definir otras conductas en distintas áreas (Pardinas, 2005).	El método de investigación es aquel que obtiene una conclusión o comportamiento después de investigar casos particulares o individuales.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Bernal, 2010)	(Pardinas, 2005)	(Baena, 2009)
<b>Redacción final</b>	Para Bernal (2010) afirma que, el método de investigación obtiene conclusiones en base al razonamiento, estas parten de situaciones particulares validas y llega a conclusiones de carácter general. Se da inicio al método estudiando los hechos de forma individual para luego formular conclusiones generales. Asimismo, para Pardinas (2005) asegura que, el método inductivo consiste en que las conductas particulares evidencian proposiciones más generales las cuales sirven para explicar o definir otras conductas en distintas áreas. Por último, Baena (2009) afirma que, el método de investigación es aquel que obtiene una conclusión o comportamiento después de investigar casos particulares o individuales. En resumen, el presente estudio utilizará el método de investigación inductivo porque se obtendrá conclusiones de cada necesidad de los clientes, se observarán los casos particulares y finalmente se obtendrá un conjunto de resultados que servirán para el desarrollo de la investigación.		

**Categorización de la categoría (ver matriz 9)**

Proceso de emisión de pólizas de seguros

<b>Subcategoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>
Subproceso	Productividad Eficiencia Eficacia	
Procedimiento	Capacidad Calidad	
Actividad	Capacidad Productividad	
Tarea	Tiempo de Duración Capacidad	

## CUANTITATIVA

<b>Población</b>	
<b>Criterios</b>	
<b>Cantidad de Población</b>	50 trabajadores del área de Operaciones del turno día.
<b>Lugar, espacio y tiempo</b>	Área de Operaciones de una empresa aseguradora privada – Turno día. Correspondiente al mes de marzo 2022.
<b>Muestra</b>	40
<b>Resumen de la población</b>	Para el presente estudio, la población corresponde a 40 trabajadores del área de producción del turno día, correspondiente al mes de marzo 2022 en la empresa aseguradora privada.

### Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.	La encuesta es un instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no puede/debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto del estudio.	La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.
<b>Parafraseo</b>	Para Bernal (2010), la encuesta es una técnica que permite la recolección de datos en los enfoques cuantitativos, con el fin de tener credibilidad de los datos ingresados.	Para Alvira (2011), la encuesta es un medio de recolección de información que solo se utiliza en determinados casos.	Para Martínez (2015), la encuesta es una herramienta de investigación para obtener información específica de las personas a través de cuestionarios.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Bernal, 2010)	(Alvira, 2011)	(Martínez, 2015)
<b>Redacción final</b>	Revisando los aportes de Martínez (2015), Alvira (2011) y Bernal (2010) afirman que, la encuesta es un elemento de investigación que sirve para obtener datos en los enfoques cuantitativos a fin de obtener información específica y tener credibilidad de los datos capturados. En resumen, el presente estudio utilizará la encuesta como técnica de recopilación de datos porque se recolectará información de los usuarios relacionados con sus necesidades, que servirán para plantear sus posibles soluciones.		

### Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	El cuestionario es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un	Una encuesta se utiliza para reunir información con fines estadísticos agregados. Los datos se combinan para su análisis sin importar quienes fueron los	El cuestionario es un instrumento de recopilación masiva de información. Consiste en un conjunto de preguntas impresas que es administrado masiva a personas.

	lenguaje sencillo y comprensible que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador.	entrevistados, desde un punto de vista individual, o cuales fueron las respuestas que proporcionaron.	
<b>Parfraseo</b>	Para García (2004), el cuestionario es un grupo de preguntas ordenadas en forma lógica y psicológica, de lenguaje sencillo, dirigida a una persona que responde por escrito.	Para Traugott y Lavrakas (1997), una encuesta es usada para obtener información con fines estadísticos, a fin de ser analizados individualmente sin importar las respuestas dadas.	Para Rodríguez (2015), el cuestionario es una herramienta que sirve para recopilar información de forma masiva. Es un grupo de preguntas impresas que es suministrado de forma masiva a personas.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(García, 2004)	(Traugott y Lavrakas, 1997)	(Rodríguez, 2015)
<b>Redacción final</b>	Revisando los aportes de Rodríguez (2015), García (2004) e Traugott y Lavrakas (1997) afirman que, el cuestionario es un instrumento de recopilación masiva, que se compone de un conjunto de preguntas ordenadas de forma coherente suministradas de forma masiva a personas, cuyos datos se combinan para su análisis. En resumen, el presente estudio utilizará el cuestionario como instrumento de recopilación de datos, porque se plantearán un grupo de preguntas a los usuarios a fin de realizar un análisis de todos los casos de uso que indiquen.		

<b>Procedimiento Cuantitativo</b>	
<b>Paso 1:</b>	Se efectuará el desarrollo del cuestionario que estará compuesto de 20 preguntas sobre el proceso de emisión de pólizas de seguros.
<b>Paso 2:</b>	Se efectuará la encuesta a través de Google formularios a los 40 empleados del área de Operaciones.
<b>Paso 3:</b>	Se consolidó la información de los 40 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26

<b>Paso 4:</b>	Se obtuvo los resultados a través de tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más críticos.	
<b>Paso 5:</b>	Se elaboró la interpretación a través de la estadística descriptiva.	
<b>Método de análisis de datos – Estadística descriptiva</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Generalmente, y sobre todo cuando se cuenta con importante cantidad de datos, es necesario comenzar el análisis estadístico con un proceso de exploración o minería de datos. En la etapa exploratoria se utilizan métodos para estudiar la distribución de los valores de cada variable y las posibles relaciones entre variables, cuando existen dos o más variables relevadas.	Su misión es ordenar, describir y sintetizar la información recogida. En este proceso será necesario establecer medidas cuantitativas que reduzcan a un número manejable de parámetros el conjunto (en general grande) de datos obtenidos. La realización de graficas también forma parte de la Estadística Descriptiva dado que proporciona una manera visual directa de organizar la información.
<b>Parafraseo</b>	La estadística descriptiva sirve para iniciar el análisis estadístico en un proceso de análisis de datos. Para ello se usan métodos para estudiar las variables y las relaciones entre ellas.	La estadística descriptiva tiene como comisión el análisis de la información recolectada. Para llevar a cabo este proceso, se debe reducir a un número manejable el conjunto total de datos obtenidos. También se usan las gráficas como herramientas para organizar la información.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Balzarini et al., 2011)	(Gorgas et al., 2009)
<b>Redacción final</b>	Revisando los aportes de Balzarini et al. (2011) y Gorgas et al. (2009) afirman que, la estadística descriptiva sirve para iniciar el análisis estadístico de análisis de datos, el análisis de la información recolectada. Para ello se usan métodos para estudiar las variables y las relaciones entre ellas. En resumen, el presente estudio utilizará la Estadística Descriptiva como método de análisis de datos, porque se iniciará el proceso de ordenar, describir y sintetizar la información recogida de los usuarios y las aplicaciones actuales.	

## CUALITATIVA

Escenario de estudio	
<b>Criterios</b>	
<b>Lugar geográfico</b>	Empresa aseguradora privada.
<b>Provincia/Departamento</b>	Lima - Lima
<b>Descripción del escenario vinculado al problema</b>	Las necesidades de los usuarios se presentan en el área de Operaciones CNT, además en el área de TI-CNT.

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Criterios	P1	P2	P3	P4
<b>Sexo</b>	M	M	F	
<b>Edad</b>	48	48	42	
<b>Profesión</b>	Jefe de Operaciones	Analista Técnico	Emisor	Jefe de TI-CNT
<b>Rol (función)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Encargado de supervisar el área de Operaciones.</li> <li>Es el nexo entre el área de Operaciones y el área de CNT.</li> <li>Presenta informes a otras áreas sobre las pólizas emitidas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Encargado de recibir las solicitudes de modificación de datos del área de Operaciones.</li> <li>Encargado de modificar los errores de</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Encargado de recibir del cliente las tramas de datos.</li> <li>Encargado de informar al cliente del estado de sus tramas de datos.</li> <li>Encargado del procesamiento de las tramas en las aplicaciones actuales.</li> <li>Encargado de registrar solicitudes de corrección de errores.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Encargado de gestionar al grupo de personas que realizan desarrollo o mantenimiento para CNT</li> <li>Es el nexo entre el área de CNT y el área de Operaciones.</li> <li>Conoce los problemas en todos los productos del área de Operaciones.</li> </ol>

	<p>4. Encargado de gestionar las solicitudes de corrección de errores de las aplicaciones.</p> <p>5. Encargado de informar el cierre de las operaciones a fin de mes a otras áreas.</p>	<p>datos de las aplicaciones.</p> <p>3. Encargado de reportar la solución de los tickets del área de Operaciones.</p> <p>4. Reporta a su jefatura del estado de los tickets de solicitud de los usuarios.</p> <p>5. Conoce técnicamente como resolver los problemas de los aplicativos.</p>	<p>5. Encargado de estar en contacto con el área de CNT para verificar la solución de sus solicitudes de corrección de errores.</p>	<p>4. Es el encargado de reportar a la gerencia que pertenece el estado de la cartera de productos que gestiona.</p> <p>5. Está comprometido en resolver los problemas de las aplicaciones de manera definitiva.</p>
<b>Justificar porqué se seleccionó a los sujetos</b>	Se seleccionó a cuatro personas por que son quienes conocen muy bien la situación actual de los aplicativos del área, sus problemas, sus limitaciones y a los clientes a quienes pertenecen cada aplicativo actual.			

<b>Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	La entrevista es una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado.	La entrevista se basa en la interacción entre seres humanos mediante la comunicación verbal, lo que implica el riesgo de equivocaciones, interpretaciones erróneas y otras distorsiones de información.
<b>Parfraseo</b>	Para Ibáñez y López (2004), la entrevista es una forma de conseguir la interacción personal con otras personas.	Para Doorman (1991), la entrevista es la interrelación entre las personas a través de la comunicación verbal.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Ibáñez y López, 2004)	(Doorman, 1991)
<b>Redacción final</b>	Revisando los aportes de Ibáñez y López (2004) y Doorman (1991) afirman que, la entrevista es una técnica de recopilación basada en la interacción de los seres humanos mediante la comunicación verbal. Por lo tanto, en el presente estudio se utilizará la entrevista como técnica de recopilación para obtener información de los usuarios sobre las aplicaciones actuales y las mejoras por hacer.	



<b>Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	La guía de entrevista es un formato en el que se encuentran los criterios en torno a los cuales se desarrolla la entrevista. Este instrumento permite identificar los aspectos que han de ser evaluados, tener una perspectiva de indagación definida y valorar a todos los candidatos bajos los mismos criterios.	La guía de la entrevista, es el instrumento, la herramienta que sirve a la técnica de la entrevista, que consiste en una hoja simple impresa o no impresa que contiene las preguntas a formular al entrevistado, en una secuencia determinada.
<b>Parfraseo</b>	Para Pinilla (2008), la guía de entrevista es una estructura donde se ubican las reglas a tener en cuenta en la entrevista. Sirve para definir los aspectos a evaluar, usar los mismos criterios de evaluación para todos los candidatos y tener claro los puntos a indagar.	Para Ñaupas et al. (2014), la guía de la entrevista es la herramienta utilizada por la técnica de la entrevista, basada en una hoja con preguntas a plantear en secuencia a un entrevistado.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Pinilla, 2008)	(Ñaupas et al., 2014)
<b>Redacción final</b>	Revisando los aportes de Pinilla (2018) y Ñaupas et al. (2014) afirman que, la guía de entrevista es una estructura, una herramienta utilizada por la técnica, que sirve para definir las preguntas a plantear en secuencia a uno o más candidatos a evaluar. Por lo tanto, en el presente estudios se utilizará la guía de entrevista como instrumento de recopilación de datos al momento de entrevistar a los usuarios que conocen las partes funcionales y técnicas de las aplicaciones a mejorar.	

<b>Procedimiento Cualitativo</b>	
<b>Paso 1:</b>	<b>Se construye la guía de entrevista y se recopila los EEFF</b>
<b>Paso 2:</b>	Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 2 unidades informantes del área de Operaciones de CNT y 1 unidad informante de TI - CNT
<b>Paso 3:</b>	Se transcribe las grabaciones en un documento Word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
<b>Paso 4:</b>	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
<b>Paso 5:</b>	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

### Método de análisis de datos – Triangulación

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	Siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos. Al hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección, se le denomina triangulación de datos.	Consiste en comparar datos provenientes de distintas fuentes y que se refieren a la misma acción o al mismo acontecimiento. Presenta tres subtipos: (a) de tiempo; (b) de espacio; y (c) de personas. Estas últimas pueden ser analizadas en tres niveles: agregado, interactivo y colectivo.
<b>Parfraseo</b>	Para Hernández et al. (2010), la triangulación es el método de análisis de datos que consiste en tener varias fuentes de información y métodos para recolectar datos. La indagación permite contar con una mayor riqueza de datos, cuando estos provienen de distintas fuentes, diversos actores del proceso y variadas formas de recolectar datos.	Para Yuni y Urbano (2006), la triangulación es el método de análisis de datos que se basa en datos con origen en diversas fuentes y que se refieren al mismo acontecimiento. Existe triangulación de tiempo, triangulación de espacio y triangulación de personas. En el caso de la triangulación de personas pueden ser estudiadas en niveles de agregado, interactivo y colectivo.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Hernández et al., 2010)	(Yuni y Urbano, 2006)
<b>Redacción final</b>	Revisando los aportes de Hernández et al. (2010) e Yuni y Urbano (2006) afirman que, la triangulación es el método de análisis de datos que se basa en tener diversas fuentes de información y métodos para recolectar datos. Existen la triangulación de tiempo, de espacio y de personas. La indagación permite contar con una mayor riqueza de datos al contar con distintas fuentes. Por lo tanto, en el presente estudio se utilizará la triangulación como método de análisis de datos, porque es necesario contar con diversas fuentes de información, al momento de averiguar los problemas que tienen las aplicaciones de los usuarios.	

<b>Aspectos éticos</b>	
<b>APA</b>	<b>Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin</b>
<b>Muestra</b>	<b>La muestra corresponde 40 trabajadores de una población de 50</b>
<b>Data</b>	<b>Se trabajo con la data consolidad en Excel y SPSS</b>