UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración De Empresas

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE DELIMITACION DE COBERTURA

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas

CÉSAR ISAAC CORONEL CASTILLO

Asesor:
Pedro Benites Vizarreta

Lima - Perú
2017

Índice

Capítulo 1: 3
Introducción y antecedentes de la Empresa 3
INTRODUCCIÓN 4
1.1 Datos generales 6
1.2 Nombre o razón social de la empresa 6
1.3 Ubicación de la empresa (dirección, teléfono y mapa de ubicación) 6
1.4 Giro de la empresa 7
1.5 Tamaño de la empresa (micro, pequeña, mediana o grande) 7
1.6 Breve reseña histórica de la empresa 8
1.7 Organigrama de la empresa 10
1.8 Misión, Visión y Política 10
1.9 Productos y clientes 11
1.10 Premios y certificaciones 13
1.11. Relación de la empresa con la sociedad 14
Capítulo 2. 17
Definición y justificación del problema 17
2.1. Caracterización del área analizada 18
2.2. Antecedentes y definición del problema 26
2.3. Objetivos: 32
2.4. Justificación 32
2.5. Alcances y limitaciones 33
Capítulo 3: 34
Marco Teórico 34
Capítulo 4: 38
Metodología de investigación 38
Capítulo 5. 53
Análisis crítico y planteamiento de alternativas 53
Capítulo 6. 64
Justificación de la solución escogida. 64
Capítulo 7. 67
Implementación de la propuesta 67
1. Cronograma. 68

Capítulo 8. 70
Conclusiones y recomendaciones 70
Conclusiones 71
Recomendaciones 73
5. Referencias bibliográficas 74
6. Anexos 76

Capítulo 1:

Introducción y antecedentes de la Empresa

INTRODUCCIÓN

La delimitación de cobertura es el acto previo que se realiza en las compañías de seguros antes de realizar el contrato para la póliza de cualquier seguro de salud un ejemplo conocido serían los seguros oncológicos, y también los seguros corporativos SCTR Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo. Dicha práctica es común en otros países por ejemplo en España se le conoce como Delimitación del riesgo cubierto en un contrato de seguro.

En el Perú esta práctica no es la excepción porque somos conscientes de que el riesgo es un factor central en los seguros desde la perspectiva de la empresa y del contrato el asegurador asume un riesgo a cambio de una prima y el contratante hace el pago por la cobertura ofrecida. Este acto involucra tanto al plano jurídico como al económico –técnico se debe considerar la proporcionalidad entre el riesgo y la prima

Desde el pre contrato hasta la celebración del mismo la importancia del riesgo es enorme. Porque esta determina el riesgo asegurado preexistente y que puede ser asumido o no en etapas posteriores. Dado que los contratos de seguro son bilaterales y por ende generan responsabilidades reciprocas es imperativo dejar en claro cuál es ese riesgo asegurado aislándolo o delimitándolo.

Como referencia tenemos en nuestro país la ley N°26702 que acoge la clasificación de seguros de vida y generales. Cuyo objeto principal es tener una inclinación al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros sólidos, competitivos y sobre todo confiables que contribuyan al desarrollo nacional.
Además también tenemos las normas técnicas del seguro complementario de trabajo de riesgo y también tenemos el decreto supremo N° 003-98-SA; Articulo N° 08 “Las compañías de seguros están obligadas a admitir la afiliación del centro de trabajo que lo solicite, quedando prohibido todo tipo de selección entre los trabajadores. Pueden sin embargo exigir el examen médico y/o declaración de salud previas a la celebración del contrato correspondiente, únicamente para delimitar la cobertura correspondientes a los trabajadores que ostenten una condición de invalidez previa al seguro. Así mismo podrán supeditar la vigencia de la cobertura a la adopción de medidas de prevención o protección de cumplimiento obligatorio incluyendo las referidas en el artículo 24.6 del presente Decreto supremo.”

En Rímac seguros consientes de los riesgos de estas actividades económicas principalmente en sectores como minería, construcción y fundiciones se han detectado los siguientes daños a la salud propios del sector tales como neumoconiosis e hipoacusia, generadas por los siguientes factores de riesgo.
Polvo de sílice y ruido. Se solicita la revisión de los exámenes médicos ocupaciones tales como la placa radiográfica de tórax y la audiometría tomados por el empleador. Esta revisión se da por dos objetivos

Objetivo principal; detectar la preexistencia por enfermedad profesional dentro del total de la población a incluir dentro de la cobertura por póliza SCTR.
Objetivo secundario; establecer la prevalencia de incidencia por enfermedad profesional por sector desarrollando una línea base para la vigilancia médica por empresa.

Pero como todo proceso no está exento de tener deficiencias. Es por eso que se hizo un análisis del diagrama de causa y efecto donde se detectó ocho problemas que afectan la calidad del servicio prestado que es el proceso de delimitación de cobertura. Es por eso que se hace necesario trabajar en una propuesta de mejora del referido proceso.

La investigación cuenta con seis capítulos “datos generales”, “planteamiento del problema”, “marco teórico”, “desarrollo del proyecto”, “análisis y resultados” y finalmente “las conclusiones y recomendaciones”.

Los principales problemas detectados tienen que ver con el desconocimiento del proceso por parte de las áreas solicitadas, lo que genera solicitudes inadecuadas. También tenemos el problema de mano de obra insuficiente, perdida de documentos enviados para la evaluación. Que son los principales insumos del proceso. También se detectó demoras en la entrega de documentos. Así mismo también salió a relucir la discrepancia entre diagnósticos por parte de los médicos evaluadores. Todos estos problemas tienen un impacto en la calidad del servicio afectando directamente a la velocidad de atención del servicio, la calidad de atención y también pudiendo afectar a la compañía.

Finalmente todos estos problemas se pueden atenuar a través de la mejora continua.