



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE**

**ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR  
SERVICIOS, BRÓKERS DE SEGUROS, DISTRITO DE  
CALLERÍA, AÑO 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**B.R. MARGIORETTE MARCHAND GONZALES**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER M. VALDIVIEZO SARAVIA**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2018**

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----

**Mgtr. Sergio O. Ortíz García**

**Secretario**

-----

**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

-----

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----

**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

*A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*A mis padres Mario y Daysi por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.*

*A mi hermano Mario Milton; que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida*

*Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.*

*De igual manera agradecer a mi profesor de Investigación y de Tesis MBA. Crysber Valdiviezo por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador*

*Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.*

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera.*

*A mi hermano, tíos, primos, abuelos y amigos.*

*Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.*

*A mis maestros:*

*Quienes son nuestros guías en aprendizaje dándonos últimos conocimientos para nuestro buen desenvolvimiento en la sociedad y por sus gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales.*

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar el nivel de Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Calleria, año 2017. El estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional. A través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas, obteniéndose como resultados: Respecto al propietario: se encuentra en el rango de edad de “40 a 49 años” (100.0%); predomina el género masculino (100.0%); instrucción académica, “técnicos” (50,0%) y “grado universitario” (50,0%). Respecto a la empresa: están formalizadas (100,0%) y consideran su principal beneficio la “posición en el mercado” (50,0%) y “credibilidad y confianza” (50,0%). Asimismo, cuenta con infraestructura adecuada para facilitar la experiencia de servicio al cliente (100,0%). Respecto a gestión de calidad: el 100.0% de las mypes o Bróker aplica en su administración calidad total y consideran su nivel de calidad de gestión como “buena”; el 50,0% exhibe su misión, visión y valores y el otro 50,0% no. El Bróker ha realizado estudio técnico de las necesidades de sus clientes (100,0%). La organización ejecuta la práctica de la mejora continua (100,0%). Asimismo, el 100,0% ha identificado y estandarizado sus principales procesos. Existe capacitación al personal en atención al cliente (100,0%). Finalmente, la gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, atención al cliente, servicio, Bróker, seguros.

## **ABSTRACT**

The main objective of the present investigation has been to determine the level of Quality Management under the focus of Customer Service of the mypes of the Services Sector, Insurance Brókers of the district of Calleria, year 2017. The study was developed under the research methodology of the descriptive type, not experimental, transversal, correlational. Through the survey technique a structured questionnaire of 17 questions was applied, obtaining as results: Regarding the owner: he is in the age range of "40 to 49 years" (100.0%); male gender predominates (100.0%); academic instruction, "technical" (50.0%) and "university degree" (50.0%). Regarding the company: they are formalized (100.0%) and their main benefit is the "position in the market" (50.0%) and "credibility and trust" (50.0%). It also has adequate infrastructure to facilitate the customer service experience (100.0%). Regarding quality management: 100.0% of mypes or Brókers apply total quality in their administration and consider their level of management quality as "good"; 50.0% exhibit their mission, vision and values and the other 50.0% do not. The broker has carried out a technical study of the needs of its customers (100.0%). The organization executes the practice of continuous improvement (100.0%). Likewise, 100.0% have identified and standardized their main processes. There is training for staff in customer service (100.0%). Finally, the management focuses on fulfilling the promise of customer service.

**Keywords:** Quality management, customer service, service, broker, insurance.

.

## ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS .....	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Planteamiento de la Investigación .....	3
1.1.1 Caracterización del Problema .....	4
1.1.2 Enunciado del Problema .....	4
1.2 Objetivos de la Investigación .....	5
1.2.1 Objetivo General .....	5
1.2.2 Objetivos Específicos .....	5
1.3 Justificación de la Investigación .....	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	7
2.2 Bases Teóricas de la Investigación .....	7
2.2.1 Sistema de Gestión de Calidad .....	7
2.2.2 Normas de Calidad .....	8
2.2.3 Servicio al cliente .....	12
2.2.4 Gerencia del Servicio .....	13
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS .....	20
3.1 Hipótesis General .....	20
3.2 Hipótesis Específicas .....	20
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
4.1 Diseño de Investigación .....	21

4.1.1	Tipo de investigación .....	21
4.1.2	Nivel de investigación.....	21
4.2	Población y muestra.....	22
4.2.1	Población .....	22
4.2.2	Muestra .....	22
4.3	Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	23
4.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	24
4.4.1	Técnicas.....	24
4.4.2	Instrumentos .....	24
4.5	Plan de análisis de datos .....	24
4.6	Matríz de Consistencia .....	25
4.7	Principios éticos.....	28
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>29</b>
5.1	Resultados .....	29
A.	Perfil del Propietario: .....	29
B.	De la mype o Brókers:.....	32
C.	De la gestión empresarial.....	36
D.	De la atención al cliente: .....	42
5.2	Análisis de resultados .....	46
A.	Perfil del Propietario: .....	46
B.	De la mype o Brókers:.....	46
C.	De la gestión empresarial.....	47
D.	De la atención al cliente: .....	47
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>49</b>
6.1	Conclusiones de la investigación.....	49
6.2	Recomendaciones .....	50
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>51</b>
<b>REFERENCIAS DE PAGINAS WEB .....</b>		<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>54</b>
1.	Cronograma de Actividades.....	54
2.	Presupuesto General.....	55
3.	Instrumentos de recolección de datos .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	24
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	26
Tabla 3: Edad del propietario de la empresa.....	30
Tabla 4: Sexo del propietario.....	31
Tabla 5: Grado de instrucción.....	32
Tabla 6: ¿La mype cumple con los requisitos de formalización?.....	33
Tabla 7: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	34
Tabla 8: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	35
Tabla 9: ¿La infraestructura facilita la experiencia de compra del cliente?.....	36
Tabla 10: ¿La administración de la mype o Bróker aplica calidad total?.....	37
Tabla 11: ¿Cuál es el nivel de calidad de gestión de la gerencia?.....	38
Tabla 12: ¿Exhibe misión, visión y valores de la empresa?.....	39
Tabla 13: ¿La empresa ha realizado un estudio de necesidades de sus clientes?.....	40
Tabla 14: ¿La organización ejecuta la práctica de la mejora continua?.....	41
Tabla 15: ¿La empresa ha identificado y estandarizado sus principales procesos?.....	42
Tabla 16: ¿Capacita al personal para atender con amabilidad al cliente?.....	43
Tabla 17: ¿Se comunica con el cliente para ampliar información de productos y atender problemas?.....	47
Tabla 18: ¿La empresa registra el historial del cliente?.....	48
Tabla 19: ¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?.....	49
Tabla 20: Cronograma de Actividades.....	54
Tabla 21: Presupuesto General.....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistema de Gestión de Calidad.....	8
Figura 2: Expectativa del cliente.....	13
Figura 3: Triángulo de Servicio.....	14
Figura 4: La propuesta comercial.....	15
Figura 5: Edad del propietario de la empresa.....	30
Figura 6: Sexo del propietario.....	31
Figura 7: Grado de instrucción.....	32
Figura 8: ¿La mype cumple con los requisitos de formalización?.....	33
Figura 9: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	34
Figura 10: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	35
Figura 11: ¿La infraestructura facilita la experiencia de compra del cliente?.....	36
Figura 12: ¿La administración de la mype o Bróker aplica calidad total?.....	37
Figura 13: ¿Cuál es el nivel de calidad de gestión de la gerencia?.....	38
Figura 14: ¿Exhibe misión, visión y valores de la empresa?.....	39
Figura 15: ¿La empresa ha realizado un estudio de necesidades de sus clientes?.....	40
Figura 16: ¿La organización ejecuta la práctica de la mejora continua?.....	41
Figura 17: ¿La empresa ha identificado y estandarizado sus principales procesos?.....	42
Figura 18: ¿Capacita al personal para atender con amabilidad al cliente?.....	43
Figura 19: ¿Se comunica con el cliente para ampliar información de productos y atender problemas?.....	47
Figura 20: ¿La empresa registra el historial del cliente?.....	48
Figura 21: ¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?.....	49

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

En el actual entorno mundial, de serios cambios en política internacional agitada por intereses económicos de grandes potencias como Estados Unidos, Rusia, Francia e Inglaterra, nuestro país continúa con cifras de crecimiento positivo de su economía, lo que es una tendencia favorable de más de una década y se debe gracias a la apertura, decisiones políticas y efectos de la globalización y aplicación del modelo económico neoliberal, así el Perú está abierto a tendencias modernas y en esa dirección nuestra economía es también una economía de servicios y en realidad lo ha sido desde algún tiempo. El futuro continuará con el desarrollo de la industria de servicios y empleos de servicios. Servicio que ya no es un subproducto industrial, y que genera riqueza, simplemente mueve grandes sumas de dinero.

Los seguros en general, son parte del rubro de servicios, donde entidades como los Bróker - persona natural o jurídica - brindan su mejor disposición en consultoría ante el cliente para negociar las mejores coberturas con las compañías de seguros, que deben materializar su promesa de protección, ante el suceso de un siniestro.

En el desarrollo del presente informe de investigación, se buscó sustentar el interés en investigar a las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, de haber adoptado en su administración la dirección con un sistema de gestión de calidad, como estrategia para identificar y satisfacer los atributos de valor del cliente y en consecuencia la rentabilidad del negocio.

Antes de concluir esta presentación, es importante destacar que los servicios son una tendencia que tienden a crecer de manera exponencial, pero que esta realidad aún no ha sido identificada por los empresarios, en el sentido de que los servicios tienen un sin número de ramificaciones especializadas y aún desconocidas.

## **1.1 Planteamiento de la Investigación**

En el negocio de seguros, existe la oferta de tres clases: los seguros generales, los seguros de vida y los seguros de salud. Los seguros generales protegen propiedades, bienes materiales y servicios, los seguros de vida dan protección a la integridad de las personas, y los seguros de salud dan cobertura específica a las enfermedades que podría sufrir una persona. Actualmente la actividad de seguros ha evolucionado mucho, dando lugar a la intervención de diversos actores en la comercialización de pólizas, de hecho existen las compañías aseguradoras, las compañías reaseguradoras y los Brókers. Las compañías reaseguradoras son empresas (generalmente multinacionales) que asumen los riesgos asumidos por otras empresas aseguradoras, con el fin de brindar protección financiera a una gran cartera de clientes, y finalmente, se encuentran los Brókers que son conocidos como intermediarios de seguros y que pueden ser personas naturales o jurídicas, que se encargan de enlazar a la aseguradora con el cliente, mediante una tercerización de ventas que son superpuestas por el interés de alcanzar prioritariamente rentabilidad.

El asunto de la investigación es conocer la connotación del servicio que realizan los Brókers con sus clientes: ¿es meramente buscar una rentabilidad? o ¿brindar un servicio de calidad que en correspondencia genere una compensación económica?

Como clientes finales que contratamos un seguro, tenemos la expectativa de una garantía de servicio y sentir que realmente estamos cubiertos ante un siniestro y no ocurra lo contrario como quedar desamparado sin saber en el momento a quien recurrir.

La problemática se resume en el cuestionamiento sobre responsabilidad al compromiso de servicio del Brókers con sus clientes en el momento del siniestro.

### **1.1.1 Caracterización del Problema**

Partiendo de la problemática expuesta, se trata de un tema de atención al cliente, donde el objetivo es que los Brókers trasladen hacia sus clientes seguridad, respeto y confianza de cumplimiento a los acuerdos establecidos en las pólizas de seguro adquiridos bajo su asesoramiento ante la materialización de un siniestro.

En nuestra ciudad, la cultura de contratar un seguro de protección aún no ha calado a profundidad en la población. Se puede considerar varios factores de parte de las propias compañías de seguros, que han enfocado probablemente a personas naturales o jurídicas de mejores ingresos, pero en realidad los seguros deben alcanzar a todos en general, porque todos estamos expuestos a pasar por algún tipo de siniestro, por lo tanto, existe la oportunidad de crear nuevos productos, lo cual ha sido advertido por la propia Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en su portal de internet.

Aun así, deseando profundizar más sobre la situación actual de este rubro de servicios, los propietarios de Brókers conciben la calidad solo como buen servicio, sin embargo, la connotación de calidad es mayor, si se pretende llegar a satisfacer al cliente.

### **1.1.2 Enunciado del Problema**

¿El conocimiento de la real dimensión de la calidad, podría favorecer con eficacia las decisiones sobre mejora del servicio al cliente de las mypes de Bróker de seguros del distrito de Callería?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Investigar el nivel de conocimiento de gestión de las mypes del Sector Servicios, rubro Brókers de seguros del distrito de Callería y la eficacia de sus planes de atención al cliente.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de conocimiento de calidad de gestión de la gerencia de las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería.
- Determinar si las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, tiene una dirección gerencial enfocados en la satisfacción del cliente.
- Investigar si las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, cuenta con procesos estandarizados de atención de productos y servicios al cliente.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

El informe final de Investigación que se pretende desarrollar sobre las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, se justifica principalmente porque se desea mejorar el nivel empresarial de estos negocios, los que deberían adoptar la filosofía de la mejora continua como estrategia de desarrollo y superación como soporte de sus servicios al cliente que contrata unas pólizas de seguros y tiene expectativa de protección total.

## **CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

La información que a continuación se cita, corresponden a investigaciones, artículos científicos y estudios especializados, realizados por técnicos y expertos en el tema de seguros y se presentan porque contribuyen a profundizar la investigación y facilitan el análisis que se realizará para cumplir los objetivos propuestos.

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Pillalaza M. (2014)**, en su tesis para obtención del título de Ingeniería en Finanzas con el tema “Plan Estratégico para el bróker de seguros JISSEGUROS de la ciudad de Quito”, en la Universidad Central del Ecuador, investigación realizada con el objetivo de realizar un plan estratégico para la propuesta de una empresa de bróker de seguros. Se utilizó el método deductivo e inductivo, análisis, síntesis y manejo de datos. Como conclusiones, se llegó a determinar un cuadro de mando general (*Sistema de gestión estratégica*), con la finalidad de crear valor con sus clientes, potenciar las capacidades a través de vinculaciones y redes de trabajo que fortalezcan sus procesos de competitividad, productividad y crecimiento, creando productos y servicios de calidad, y la *aplicación de administración por procesos basados en normas*, mitiga los riesgos en operaciones, permite una administración técnica, la toma oportuna de correctivos en función al riesgo asumido, contar con un plan financiero para garantizar la sostenibilidad de la empresa, lo que permite garantizar un mejor análisis y el mejoramiento continuo en el diferente accionar de la administración y un mejor control garantizando el buen manejo dado a sus recursos, la calidad del producto y del nivel de precios.

**Gómez F.; Almeida C. (2010).** En su artículo científico sobre “Proyecto de Inversión para la implementación del servicio de bróker para la exportación de productos agrícolas no tradicionales del litoral ecuatoriano”. Este documento trata sobre el análisis de factibilidad de implementar un servicio de bróker para el sector agrícola en mención, que desea protegerse en las negociaciones con pequeñas y medianas empresas productores de frutas. Como conclusiones, se determinó la factibilidad del Proyecto, sustentados en una TIR de 29.27% y un VAN de 464217,16 y como alternativa de inversión misma con altos rendimientos económicos.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

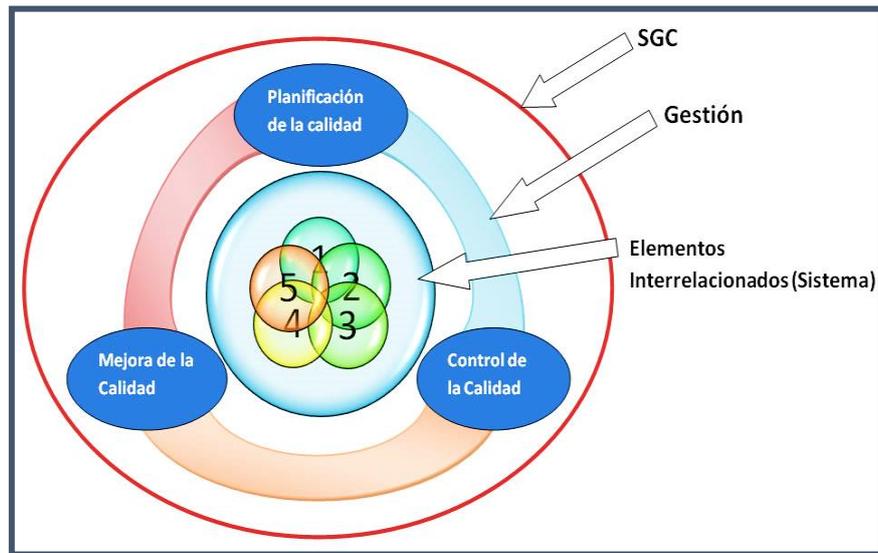
**Gómez N.; Govea A.; Zagal S. (2016),** en su tesis para obtención de Magister en Administración en el tema “La Internacional Corredores de Seguros: Creación de un Bróker en Alianza con Prestigiosas Entidades Financieras” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Esta investigación tuvo como objetivo general posicionar al Bróker “La Internacional Corredores de Seguros” en el mercado peruano el mismo que brinda oportunidades de crecimiento, como lo demuestra el 9.17% del año 2016, bajo una estrategia de servicio directo al cliente.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Sistema de Gestión de Calidad**

Es una serie de actividades coordinadas sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios y para dar cumplimiento a los requisitos del cliente y logro de la satisfacción del mismo.

**Figura 1: Sistema de Gestión de Calidad**



**Fuente:** <http://qualitytrends.squalitas.com/>

### **Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad**

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos

#### **2.2.2 Normas de Calidad**

##### **ISO 9000:2000**

La norma ISO 9000 constituyen un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad emanadas por la Organización Internacional de Normalización, de siglas ISO. La versión 2000 es la última y está fundamentada en un modelo de procesos. Gira en torno a la identificación de la satisfacción de los clientes y el desarrollo de acciones de mejoramiento sobre los resultados obtenidos.

Se basa en ocho (8) principios gerenciales de calidad:

- Organización basada en el cliente
- Liderazgo
- Enfoque de procesos
- Involucramiento de la gente
- Mejoramiento continuado
- Enfoque objetivo a la toma de decisiones
- Relación de beneficio mutuo
- Enfoque de sistemas por la gerencia.

#### **Estructura del ISO 9000**

- ISO 9000:
- ISO 9001: Está orientada a desarrollar en la empresa la eficacia organizacional.
- ISO 9004

#### **Beneficios de estándar ISO 9000 versión 2000**

- Aplicación en todos los sectores y tamaño de organización
- Fácil de usar, lenguaje claro y sencillo para entender.
- Menor cantidad de documentación requerida.
- Conexión del sistema gerencial de calidad a procesos organizacionales.
- Desarrollo hacia un mejoramiento del desempeño gerencial
- Mayor orientación hacia un mejoramiento continuado y satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas gerenciales, ejemplo ISO 14000

## **La Norma ISO 9001:2015**

Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Su implantación para que sea eficaz (lograr la instauración) y eficiente (al menor costo posible) debe contemplar dos requerimientos:

- Identificación de los requerimientos del cliente
- Identificación de objetivos de calidad y su despliegue organizacional.

### **Enfoque en el cliente**

Es el primer principio en el que se basa el Sistema de Gestión de Calidad: “El enfoque principal de la gestión de calidad es satisfacer la necesidad de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas”

Asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes sean determinadas y convertidas en requerimientos específicos
---

Una vez que la información sobre las necesidades y expectativas del cliente hayan sido recolectadas y analizadas, deben ser convertidas en requerimientos específicos
---

Se deben poseer datos que demuestren la ejecución de la investigación para determinar las necesidades y expectativas de los clientes.
---

**Política de Calidad:** Son las intenciones de la organización en su propósito de alcanzar y asegurar la calidad.

Asegurar que la política de calidad incluya compromiso con requerimientos y el mejoramiento continuado.

Asegurar que la política de calidad provea un marco para establecer y revisar objetivos de calidad.

Periódicamente la política de calidad debe ser revisada para su continua adecuación.

Para lograr conformidad con este requerimiento, las organizaciones tendrán que revisar su política de calidad.

La gerencia debe realizar revisiones con cierta periodicidad de la política de calidad.

**Objetivos de Calidad:** Son los propósitos propuestos.

Establecer objetivos de calidad conmensurables en funciones relevantes y niveles en la organización.

Desarrollar objetivos de calidad específicos y medibles

**Mejora Continua:** Es la filosofía de optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia de las organizaciones.

Planear y gerenciar para el mejoramiento continuado del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad.

La organización debe identificar oportunidades y prioridades para el mejoramiento del sistema de calidad, Para la gerencia debe ser producto de sus revisiones.

### 2.2.3 Servicio al cliente

Conocido por algunos como producto intangible y actualmente cubre a cuatro segmentos de la economía:

- Comercio al por mayor y al detalle
- Finanzas, seguros y bienes raíces
- Transportes, comunicaciones y servicios públicos
- Servicios profesionales.

Responde a tres dimensiones:

**Primera dimensión:** la exclamación: “ayúdeme” como, por ejemplo:

“Ayúdeme con mi contabilidad”

“Ayúdeme con seleccionar este artículo”

Peter Druker, experto en administración y científico social, indica que el Sector Servicios es el más amplio de la economía contemporánea y que en un momento dado, se debe volver a repensar la economía y los sistemas económicos.

**Segunda dimensión:** la exclamación: “repárelo” como por ejemplo:

“El carro está en el taller” ... “repárelo”

“La lavadora no funciona” ... “repárelo”

**Figura 2.** Expectativa del cliente

“Este tipo de relación que hoy exige el cliente requiere mucho más que los últimos avances tecnológicos: requiere el compromiso emocional de todo el personal. Esto tiene el más alto valor para los clientes ya que posee un significado: el producto o servicio en sí mismo podría no tener tanto valor, pero la forma en que se experimenta lo hace diferente y deseable”  
(Alvarado de Marsano 2013: 142).

#### **2.2.4 Gerencia del Servicio**

Se basa en un modelo para el servicio. Es de mucho sentido práctico en cualquier industria que maneje un producto intangible. Por ejemplo, bancos, hoteles, servicios públicos, restaurantes, etc

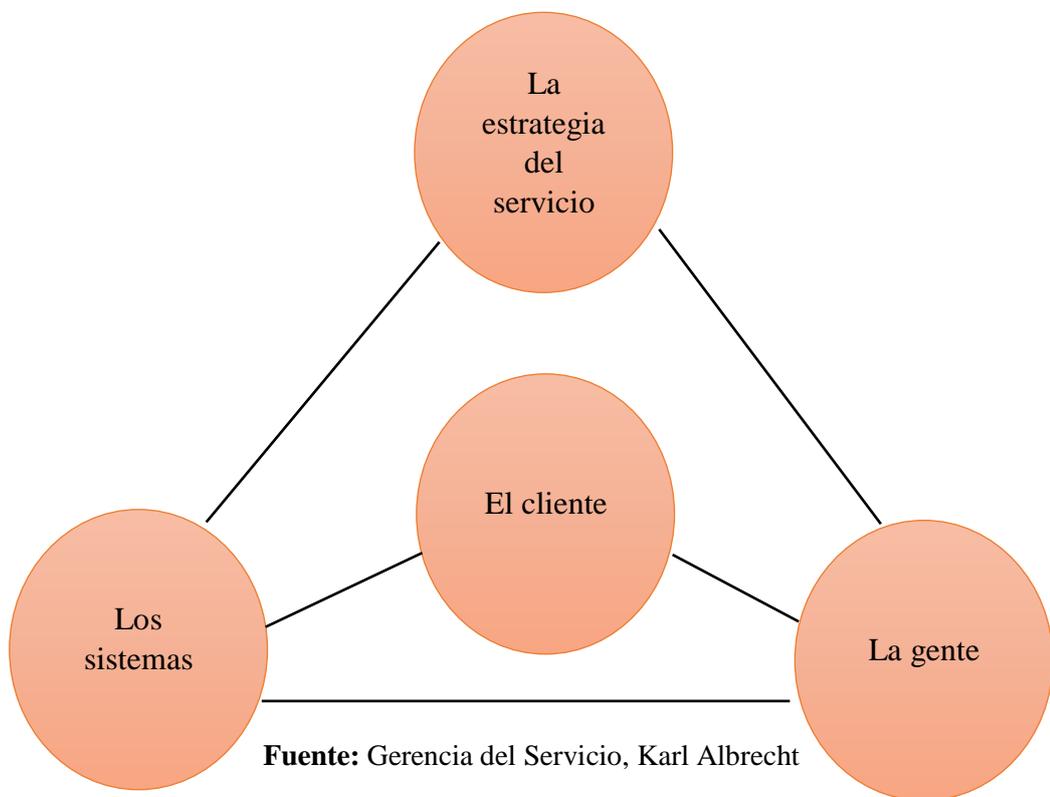
##### **Tres características comunes a las mejores organizaciones de servicios**

- 1. Estrategia de servicio bien concebida:** Orienta la atención de la gente de la organización hacia las prioridades reales del cliente.
- 2. Personal que tiene contacto con el público:** Atención de los empleados en las necesidades del cliente.
- 3. Sistemas amables para el cliente:** Diseño de prestación de servicio enfocado en la conveniencia del cliente.

### Triángulo de Servicio

Es la representación de la relación vinculante entre el cliente y la empresa. El triángulo del servicio, representa los tres elementos de estrategia del servicio, gente y sistemas, los cuales giran más o menos alrededor del cliente en una interacción creativa. Es una forma radical de incluir al cliente en la concepción del negocio.

**Figura 3:** El Triángulo del servicio



### Experiencia:

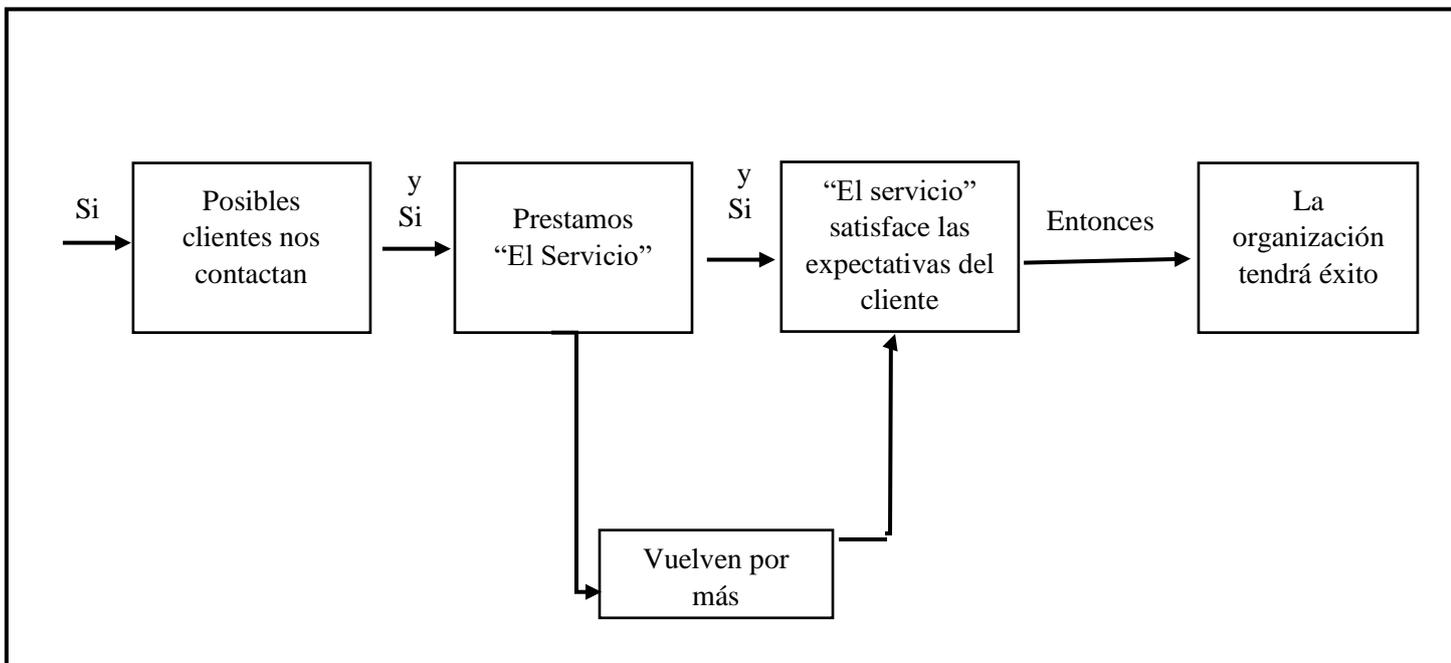
Las experiencias y sentimientos que se busca generar con estas acciones en los clientes son:

- Sentirse bienvenido
- Sentirse valorado
- Cortesía
- Calidez humana

- Sentirse asistido
- Sentirse parte de algo importante
- Dar la percepción de ambiente agradable
- Percepción de higiene
- Amabilidad
- Trato personalizado
- Confort

### Estrategia de Servicio

**Figura 4:** La propuesta comercial



**Fuente:** Gerencia de Servicio. Karl Albrecht

### 2.3 Marco Teórico

Citamos los términos relacionados a nuestra investigación y apoyarán a una mejor comprensión.

### 2.3.1 Glosario de términos

#### Términos de Gestión y Calidad

- **Sistema:** Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2001).
- **Gestión:** Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2001).
- **Servicio:** En casi todo punto de contacto imaginable, se mide y analiza el servicio. En un área de servicios de una empresa, se hace más que evaluar la satisfacción, sino que se analiza todo el proceso.

#### Términos de Seguros

- **Ajustador de Seguros:** Es la persona natural o jurídica que se encarga de efectuar la evaluación de los siniestros que se encuentran bajo la cobertura de un contrato de seguro, emitiendo informe sobre valuación de los daños.
- **Asegurado:** Persona cuya vida, salud o bienes se están asegurando.
- **Aseguradora:** Empresa de seguros autorizada por la SBS para emitir pólizas de seguros.
- **Beneficiario:** Persona designada en la póliza para recibir la indemnización.
- **Bróker:** También denominado corredor de seguros, es la persona natural o jurídica que asesora en la contratación del seguro, prestando asesoría también durante su vigencia y en el trámite de solicitud de cobertura y cobro de indemnización en caso de siniestro.
- **Certificado de Seguro:** Documento que se emite en el caso de los seguros de grupo o colectivos, vinculado a una póliza de seguro determinada, que contiene la información mínima sobre las condiciones de seguro.

- **Cobertura:** Compromiso aceptado por la aseguradora en virtud del cual acepta asumir las consecuencias económicas derivadas de un siniestro; es decir, la cobertura se presenta cuando la Aseguradora paga los daños personales o materiales que hayan ocurrido.
- **Comercializador de seguro:** Persona natural o jurídica con quien la aseguradora celebra un contrato de comercialización con el objeto de que este se encargue de facilitar la contratación de un producto de seguros. Incluye a la comercialización a través de Banca seguros.

Si se contrata un seguro a través de un comercializador se pueden presentar documentos y/o pagar la prima en sus locales o directamente en las oficinas de la aseguradora, pues esta es responsable de las acciones del comercializador en lo que se refiera al seguro otorgado.

- **Contratante:** Persona que firma el contrato de seguros.
- **Deducible o franquicia:** Es el importe o porcentaje del daño que debe pagar el asegurado para que la aseguradora brinde la cobertura del siniestro, según haya sido pactado en el contrato de seguro.
- **Derecho de Arrepentimiento:** Es el derecho que tiene toda persona a resolver el contrato de seguro, en el plazo de 15 días calendarios siguientes a la fecha en que recibe la póliza y/o certificado, sin expresión de causa. Aplica en caso la oferta del seguro se realice fuera de los locales comerciales de la aseguradora.
- **Endoso:** Documento que se anexa con posterioridad a la póliza emitida, en el que se establecen modificaciones o nuevas declaraciones del contratante, surtiendo efecto una vez que han sido suscritos y/o aprobados por la empresa y el contratante, según corresponda.

- **Indemnización:** Es el desembolso que efectúa la aseguradora al producirse un siniestro amparado en la póliza.
- **Póliza de Seguro:** Es el contrato de seguro, en el que se reflejan las condiciones generales, particulares y especiales que regulan la relación contractual entre la aseguradora y el contratante. Se encuentran comprendidos los documentos adicionales relacionados con la materia asegurada y las modificaciones efectuadas durante la vigencia del contrato.
- **Prima:** Es el importe que paga el asegurado, contratante o tomador del seguro para contar con cobertura en caso ocurra un siniestro.
- **Promotores de Seguro:** Son personas contratadas por la aseguradora para actuar como vendedores exclusivos de sus productos de seguros, siendo esta responsable de su constante capacitación sobre los seguros ofertados, así como en temas de derechos del consumidor y transparencia.
- **Rechazo:** Cuando se declara la improcedencia de la cobertura del siniestro.
- **Riesgo:** Es la posibilidad de pérdida o daño sobre la materia asegurada.
- **Reclamo:** Comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención habilitados por la aseguradora, expresando su insatisfacción con el servicio y/o productos referido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.
- **Seguro de grupo o colectivos:** Modalidad de seguro que se caracteriza por cubrir, mediante un solo contrato, a múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea.
- **Seguros obligatorios:** Son aquellos cuya contratación y condiciones de cobertura son exigidas por norma legal expresa.

- **Siniestro:** Es la materialización del riesgo (accidente, muerte, choque en caso de vehículos, etc.).
- **Solicitud de cobertura:** Es aquella efectuada por el asegurado o el beneficiario ante la aseguradora por la ocurrencia de un siniestro respecto a la cobertura del seguro contratado. En caso de seguros contratados a través de comercializadores o banca seguros, la solicitud puede ser presentada ante estos, quienes tendrán la obligación de remitirla a la aseguradora.
- **Solicitud de seguro:** Documento por medio del cual el usuario manifiesta su voluntad de contratar el seguro.
- **UIT:** Unidad Impositiva Tributaria es un valor que se utiliza para determinar impuestos, infracciones, multas u otro aspecto tributario, determinado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis General**

Mejorar el nivel de conocimiento de la gerencia en filosofía de la calidad, potencializará la gestión de las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería y la eficacia de sus planes de atención y satisfacción del cliente tomador de seguros.

### **3.2 Hipótesis Específicas**

- El nivel de conocimiento de calidad de gestión de la gerencia de las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, impactará positivamente en el logro de sus objetivos empresariales y de sus clientes.
- Si las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, tienen una dirección gerencial enfocados en la satisfacción del cliente, lograrán posicionamiento y mayor rentabilidad.
- Resulta eficaz que las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, tengan sus procesos estandarizados de atención de productos y servicios al cliente, a fin de asegurar el nivel de calidad de gestión y la percepción de sus clientes en el tiempo.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de Investigación

Compuesto por tipo y nivel de investigación para realizar un mejor tratamiento de la Investigación.

#### 4.1.1 Tipo de investigación

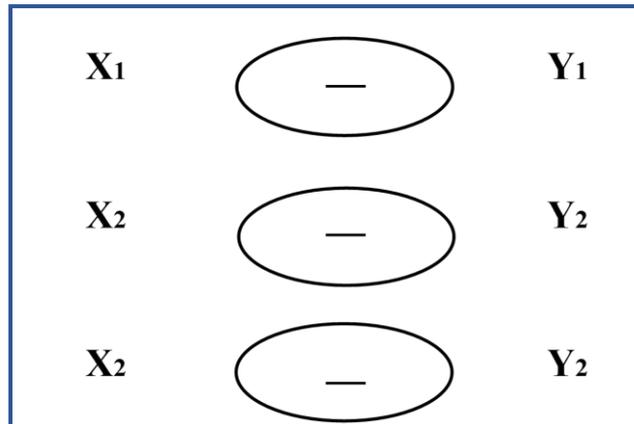
La investigación es del tipo:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p.11).
- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos.

#### 4.1.2 Nivel de investigación

Nivel de Investigación Descriptiva: Consiste en la caracterización, de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Nuestro modelo de diseño tiene la siguiente estrategia:



## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

La población para nuestro estudio está conformada por las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros instalados en el distrito de Callería. Para confirmar el número, se acudiría a fuentes como los registros de la oficina zonal de Sunat y la página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

### 4.2.2 Muestra

De acuerdo a la determinación de la población, se evaluará si es necesario la aplicación del siguiente instrumento estadístico:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

N	Población	
Z	Nivel de confianza	95% (1.96)
E	Margen de error	5% (0.05)
P	probabilidad de éxito	0.5
Q	probabilidad de fracaso	0.5
ε		1-0.95

### 4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

**Tabla 1.** Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL: INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Planear y gerenciar para el mejoramiento continuado del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad.	Plan de Calidad	- ¿En su gestión tiene como propósito la mejora continua?	Nominal
		Procesos Estandarizados	- ¿Cuenta con procesos identificados y estandarizados?	Nominal
		Misión, Visión, Valores	- ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?	Nominal
Enfoque en el cliente	Es la identificación de los requerimientos de los clientes y la medición de su satisfacción, obedece a un proceso metodológico con una secuencia de pasos.	Nivel de Servicio	-¿Ha organizado la disposición de sus ambientes para comodidad del cliente? - ¿Capacita o entrena al personal para brindar un servicio amable?	Nominal Nominal
		Información al cliente.	- ¿Atiende sugerencias y brinda información a sus clientes?	Nominal

**Fuente:** Elaborado por Margiorette Marchand

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

- Revisión documental
- Visita de campo
- Observación
- Encuesta
- Entrevista.

##### **4.4.2 Instrumentos**

Con la finalidad de recoger datos de las mypes seleccionadas como fuente de investigación, se elaboró un cuestionario estructurado presentados en una encuesta.

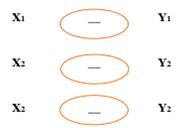
#### **4.5 Plan de análisis de datos**

Los datos recolectados en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 22 exclusivo para estadística e investigación.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

**Tabla 2.** Matriz de consistencia de la investigación.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
¿El conocimiento de la real dimensión de la calidad, podría favorecer con eficacia las decisiones sobre mejora del servicio al cliente de las mypes de Bróker de seguros del distrito de Callería?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Investigar el nivel de conocimiento de gestión de las mypes del Sector Servicios, rubro Brókers de seguros del distrito de Callería y la eficacia de sus planes de atención al cliente.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>- Determinar el nivel de conocimiento de</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Atención al cliente</p> <p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Mejorar el nivel de conocimiento de la gerencia en filosofía de la calidad, potencializará la gestión de las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería y la eficacia de sus planes de atención y satisfacción del cliente tomador de seguros.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. No experimental</li> <li>- Transversal</li> <li>. Descriptiva</li> <li>. Correlacional</li> </ul> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Descriptiva.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Revisión documentaria</li> <li>. Visita de Campo</li> <li>. Observación</li> <li>. Entrevista</li> <li>. Encuesta</li> </ul> <p><b>Fuentes:</b></p> <p>Registros de Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y de la Sunat.</p>

	<p>calidad de gestión de la gerencia de las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar si las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, tiene una dirección gerencial enfocados en la satisfacción del cliente.</li> <li>- Investigar si las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, cuenta con procesos estandarizados de atención de productos</li> </ul>		<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El nivel de conocimiento de calidad de gestión de la gerencia de las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, impactará positivamente en el logro de sus objetivos empresariales y de sus clientes.</li> <li>- Si las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, tienen una dirección gerencial</li> </ul>	<p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>Relación de variables con correlación</p> 	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Población</b></p> <p>Constituyen dos mypes el 100% de la población.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>El 100,0% de la población. Es decir dos brókers.</p>
--	---	--	---	--	--

	y servicios al cliente.		enfocados en la satisfacción del cliente, lograrán posicionamiento y mayor rentabilidad. - Resulta eficaz que las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, tengan sus procesos estandarizados de atención de productos y servicios al cliente, a fin de asegurar el nivel de calidad de gestión y la percepción de sus clientes en el tiempo.		
--	-------------------------	--	--	--	--

**Fuente:** Elaborado por Margiorette Marchand

#### **4.7 Principios éticos**

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Resaltan tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: respeto por las personas, beneficio y justicia.

En tal sentido, para las consideraciones éticas en el presente trabajo se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se informó el objetivo de trabajo.
- Se protegió la confiabilidad de los datos.
- Ninguna de las preguntas atento contra de la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron anónimos.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

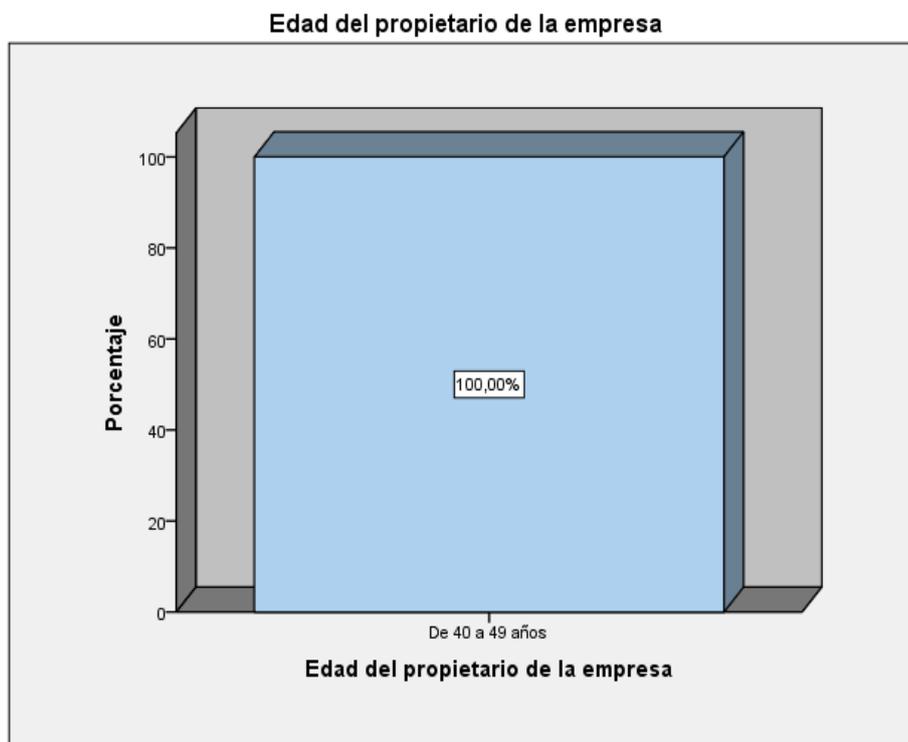
#### A. Perfil del Propietario:

TABLA 3

Edad del propietario de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 40 a 49 años	2	100,0	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta

FIGURA 5



Elaboración: Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según los datos obtenidos de la investigación, el 100.0% de los propietarios se encuentran en el rango de edad de “40 a 49 años”.

**TABLA 4**

<b>Sexo del propietario</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 6**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

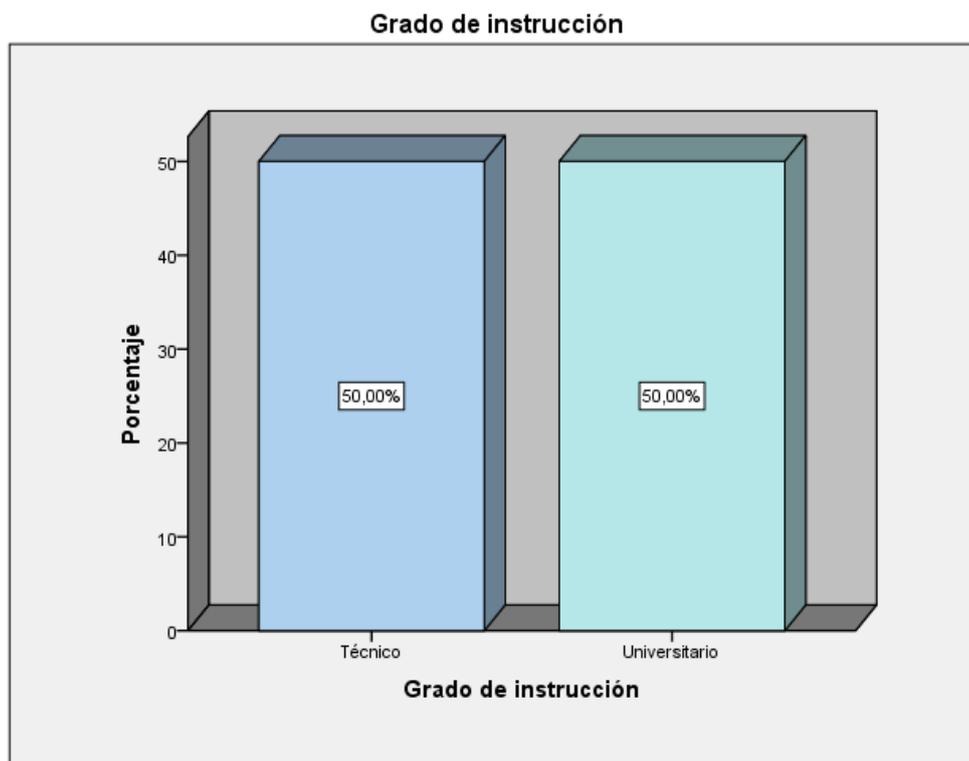
**INTERPRETACIÓN:** El 100.0% de los propietarios son del sexo masculino.

**TABLA 5**

		Grado de instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	1	50,0	50,0	50,0
	Universitario	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 7**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación a las mypes, el nivel de instrucción que tiene los propietarios son: “técnicos” 50,0%; y 50,0% con grado “universitario”.

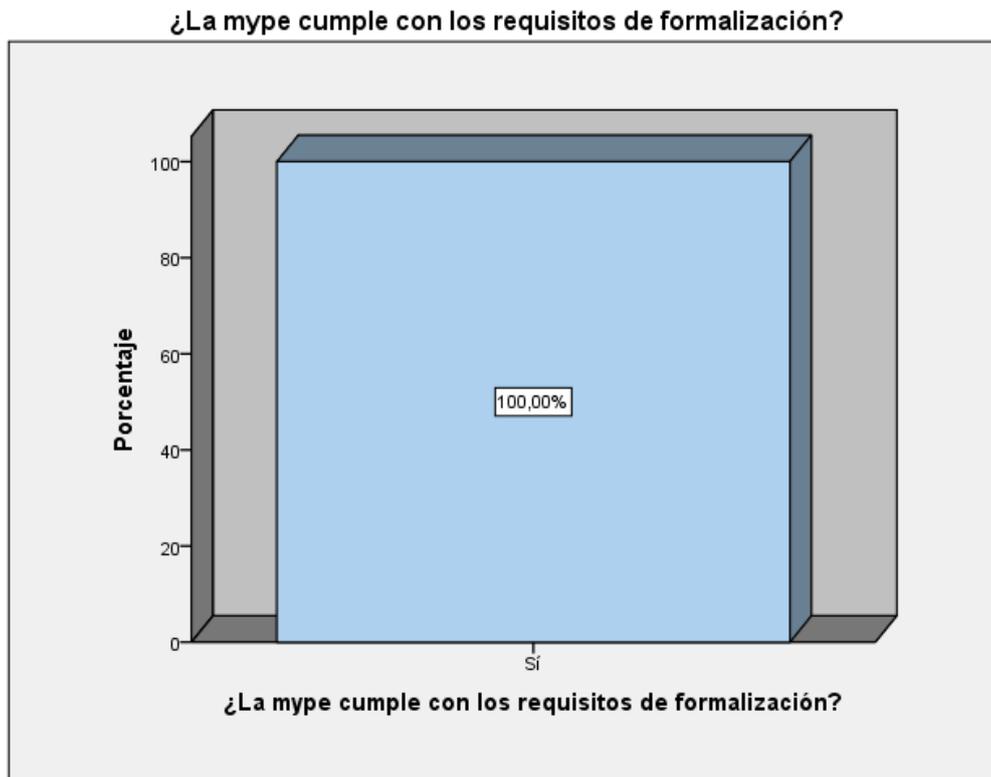
**B. De la mype o Brókers:**

**TABLA 6**

¿La mype cumple con los requisitos de formalización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 8**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

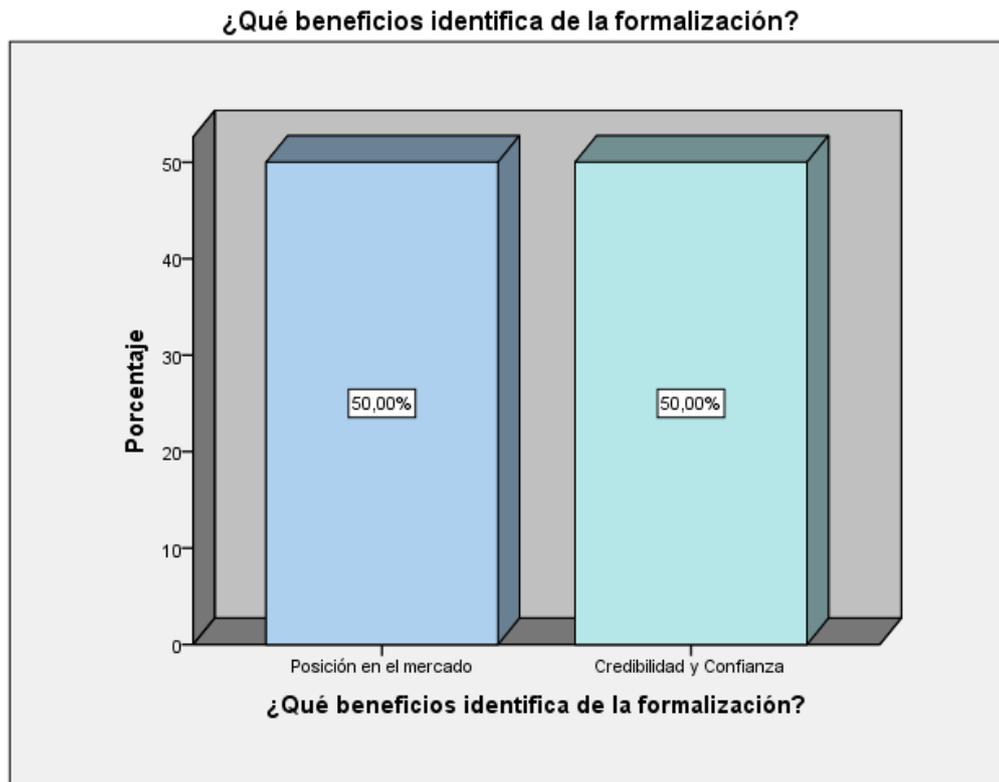
**INTERPRETACIÓN:** El 100.0% de las mypes si cumple con los requisitos de formalización. Imprescindible para su operación y supervisados por la SBS, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

**TABLA 7**

<b>¿Qué beneficios identifica de la formalización?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Posición en el mercado	1	50,0	50,0	50,0
	Credibilidad y Confianza	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 9**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, la formalización representa: “posición en el mercado” 50,0%; y “credibilidad y confianza” 50,0%.

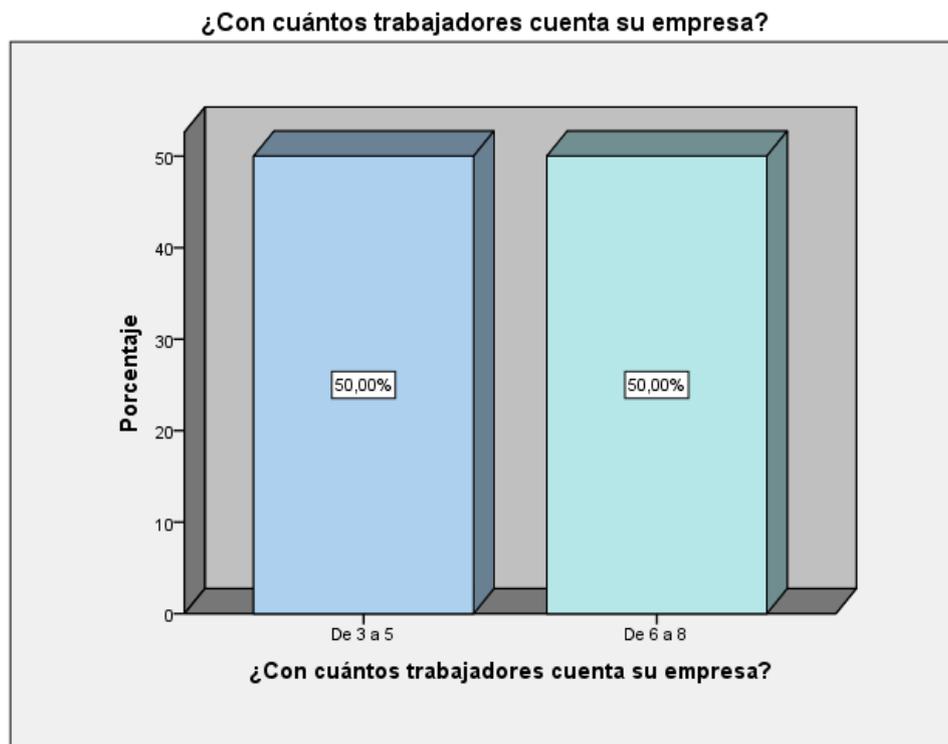
**TABLA 8**

**¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 a 5	1	50,0	50,0	50,0
	De 6 a 8	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 10**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según los datos obtenidos de las mypes, los brókers cuentan con “de 3 a 5 trabajadores” (50,0%); y “de 6 a 8 trabajadores” (50,0%).

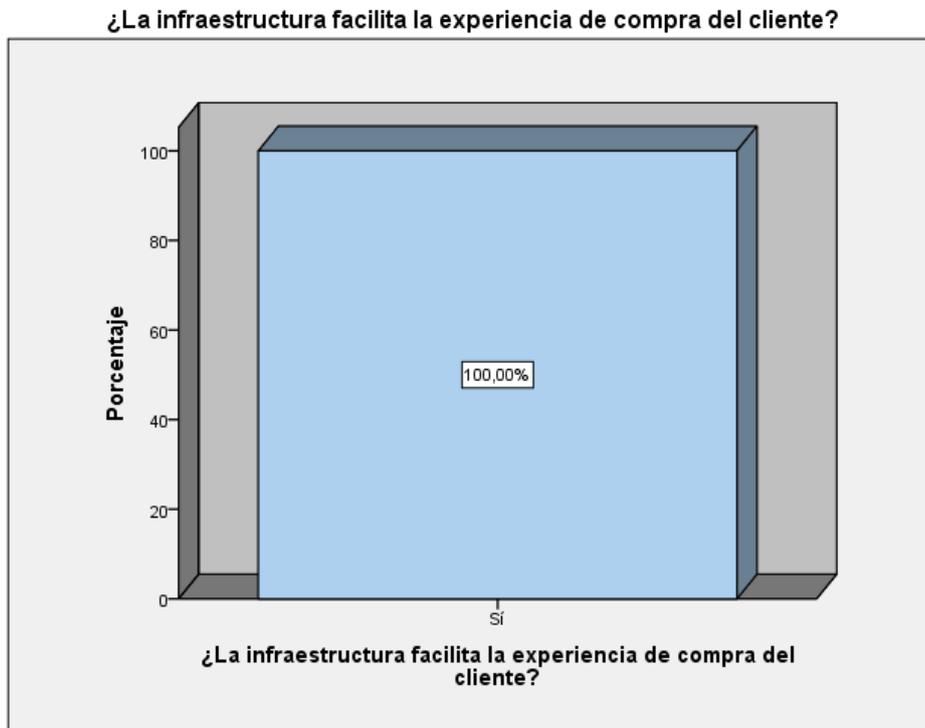
**TABLA 9**

**¿La infraestructura facilita la experiencia de compra del cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 11**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la información recogida de la investigación, el 100.0% de los brókers, cuenta con la infraestructura que facilita la experiencia de servicio al cliente.

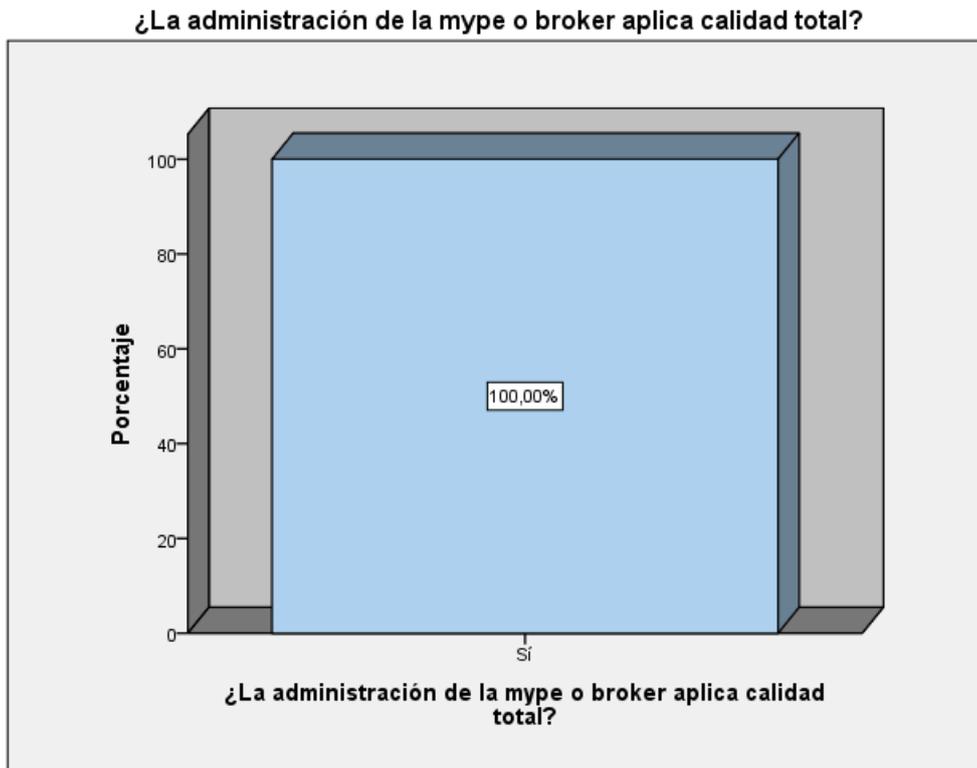
C. De la gestión empresarial

TABLA 10

¿La administración de la mype o Bróker aplica calidad total?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta

FIGURA 12



Elaboración: Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación el 100.0% de la administración de la mype o Brókers aplica calidad total en su gestión.

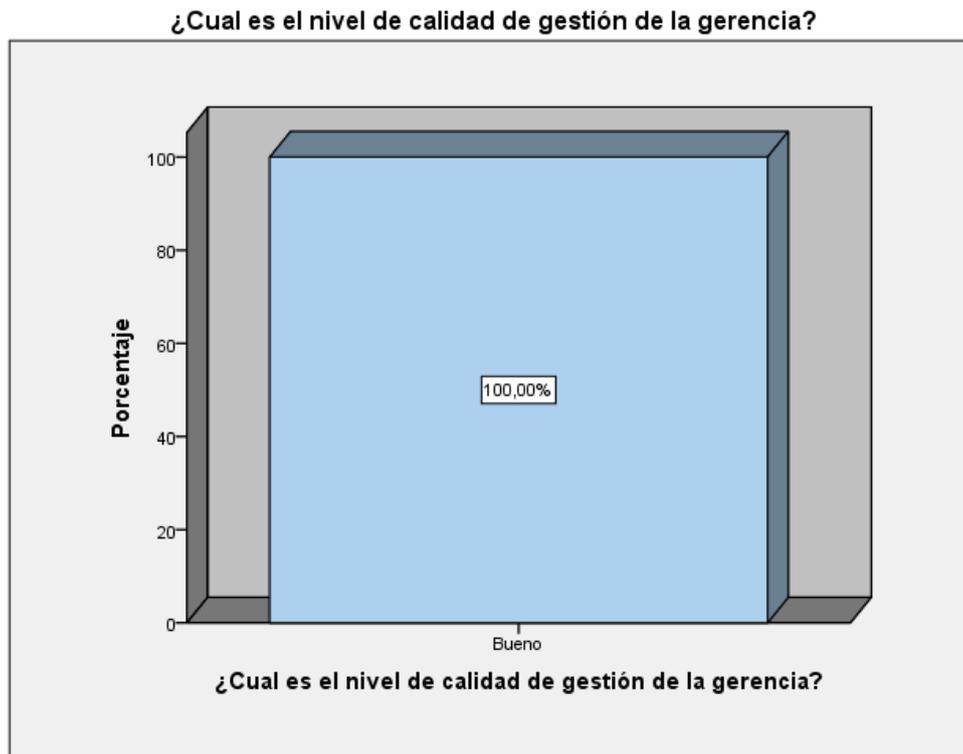
**TABLA 11**

**¿Cuál es el nivel de calidad de gestión de la gerencia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Bueno	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 13**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

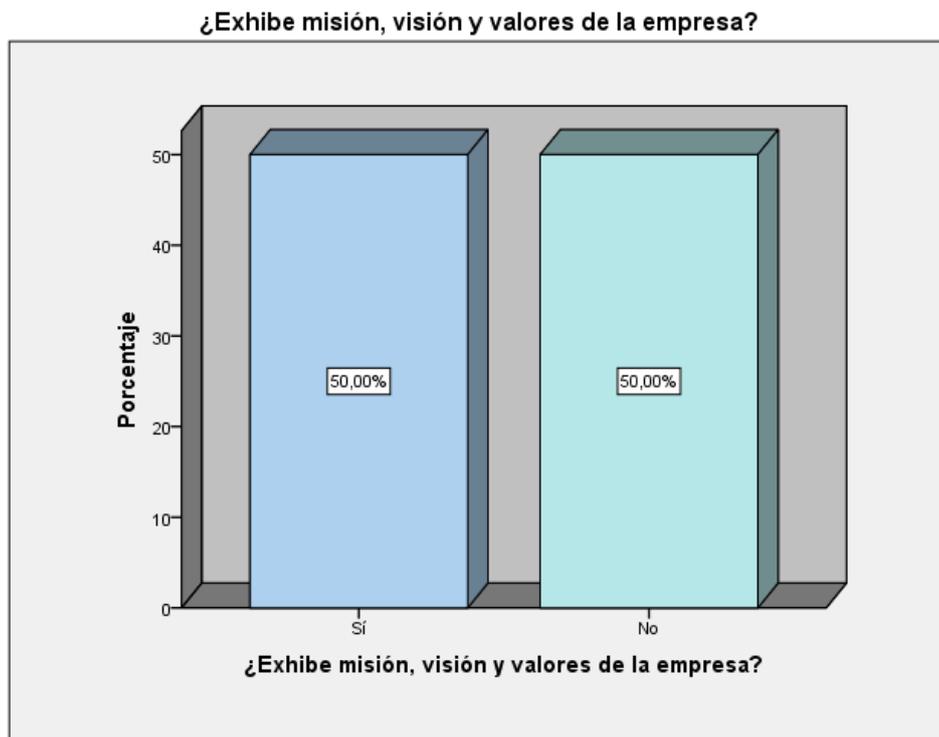
**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación y la entrevista con la gerencia de los brókers, el 100.0% considera que su nivel de calidad de gestión es “buena”.

**TABLA 12**

<b>¿Exhibe misión, visión y valores de la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	1	50,0	50,0	50,0
	No	1	50,0	50,0	100,0
Total		2	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 14**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, 50,0% exhibe la misión, visión y valores de la empresa. El otro brókers (50,0%) no lo exhibe.

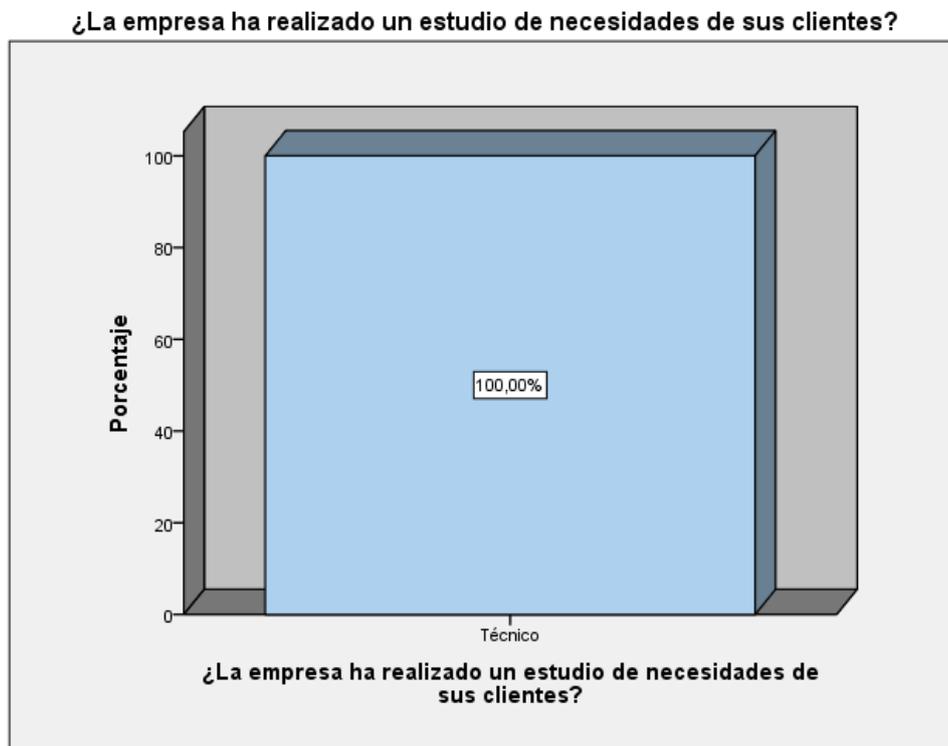
**TABLA 13**

**¿La empresa ha realizado un estudio de necesidades de sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 15**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación a las mypes, el 100.0% de los brókers ha realizado un estudio técnico de las necesidades de sus clientes.

**TABLA 14**

**¿La organización ejecuta la práctica de la mejora continua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 16**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

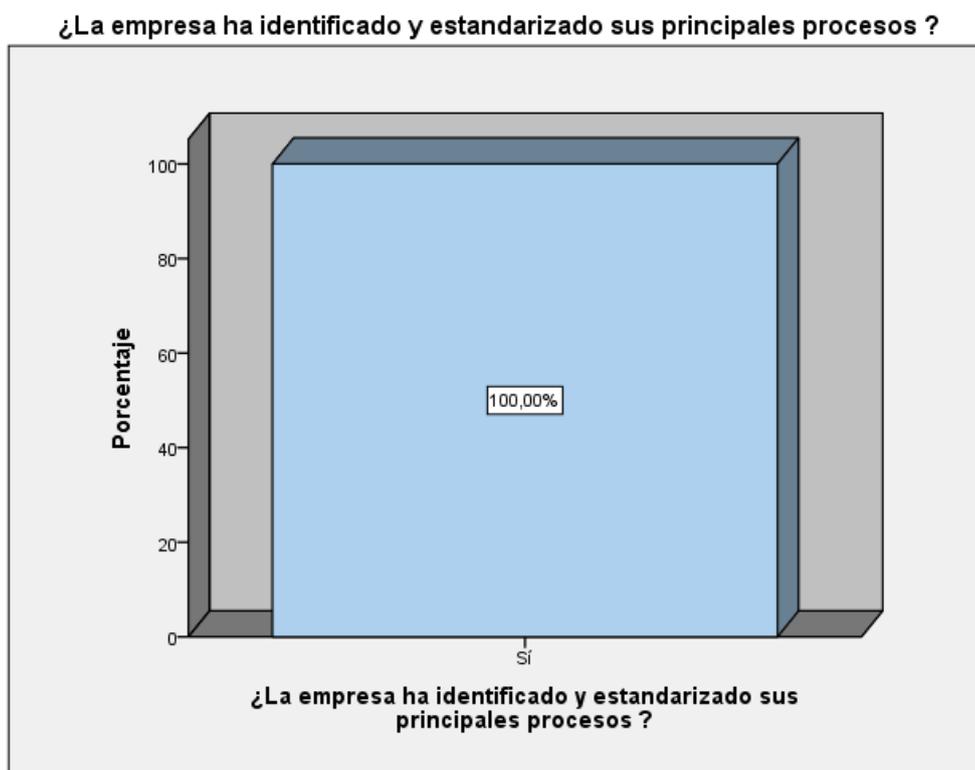
**INTERPRETACIÓN:** Según los datos obtenidos de las mypes, el 100.0% de los brókers ejecuta la práctica de la mejora continua en su organización empresarial.

**TABLA 15**

<b>¿La empresa ha identificado y estandarizado sus principales procesos ?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 17**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según los datos obtenidos, el 100.0% de las mypes ha identificado y estandarizado sus principales procesos.

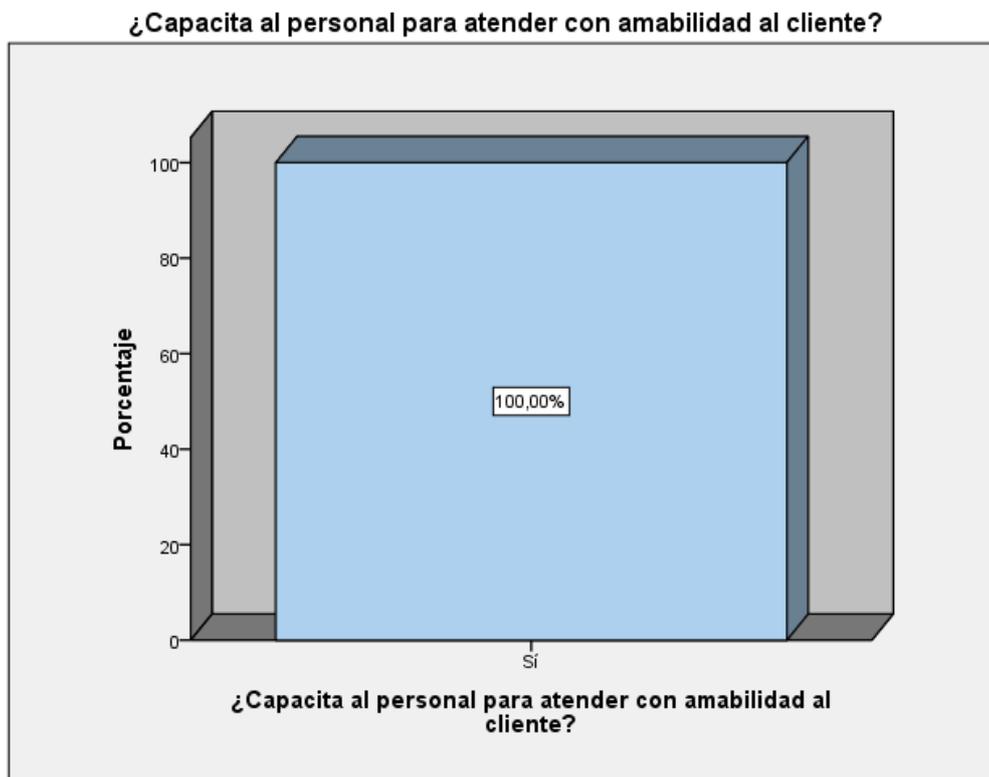
**D. De la atención al cliente:**

**TABLA 16**

¿Capacita al personal para atender con amabilidad al cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 18**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación , el 100.0% de los propietarios realizaron capacitaciones para mejorar sus procesos y la atención para los clientes.

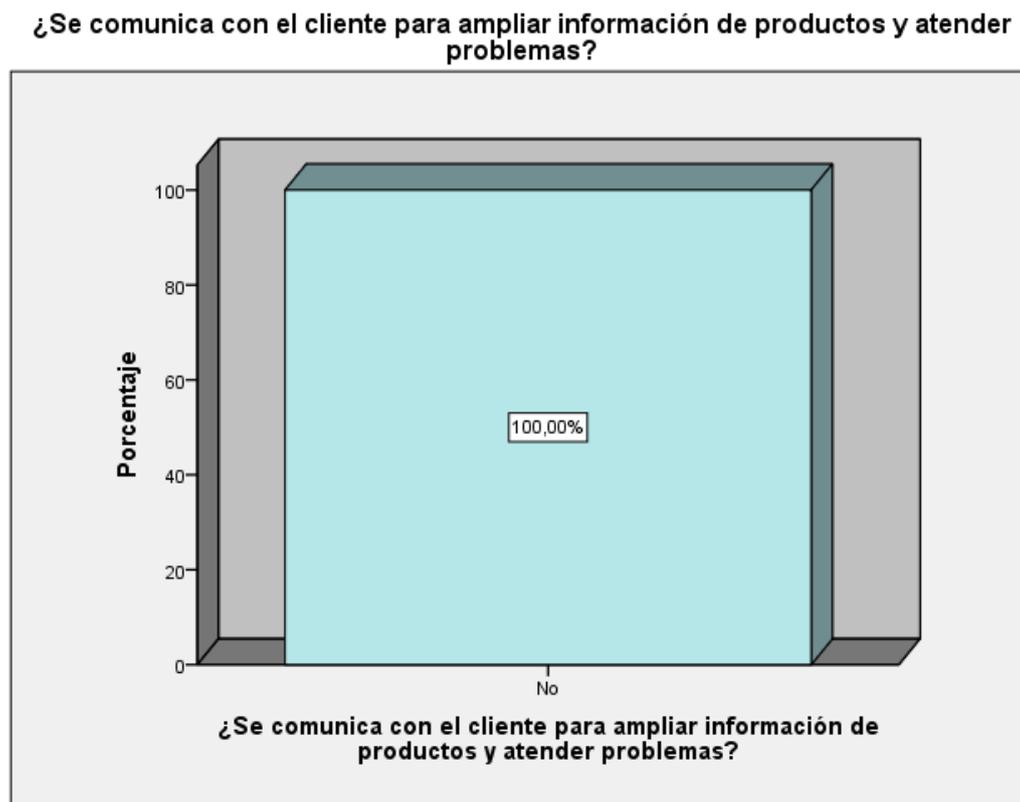
**TABLA 17**

**¿Se comunica con el cliente para ampliar información de productos y atender problemas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 19**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

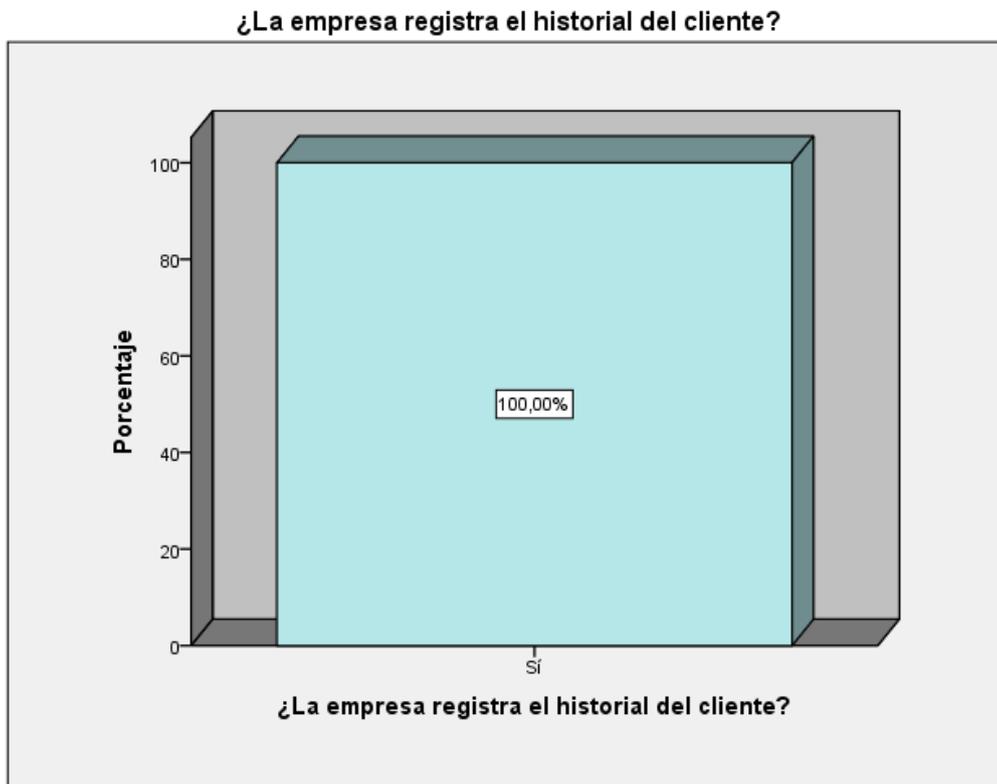
**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, el 100.0% de los propietarios realiza la gestión de comunicarse con el cliente para ampliar información de productos y atender contingencias.

**TABLA 18**

<b>¿La empresa registra el historial del cliente?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 20**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación a las mypes o brókers, el 100.0% si registra el historial de servicios del cliente.

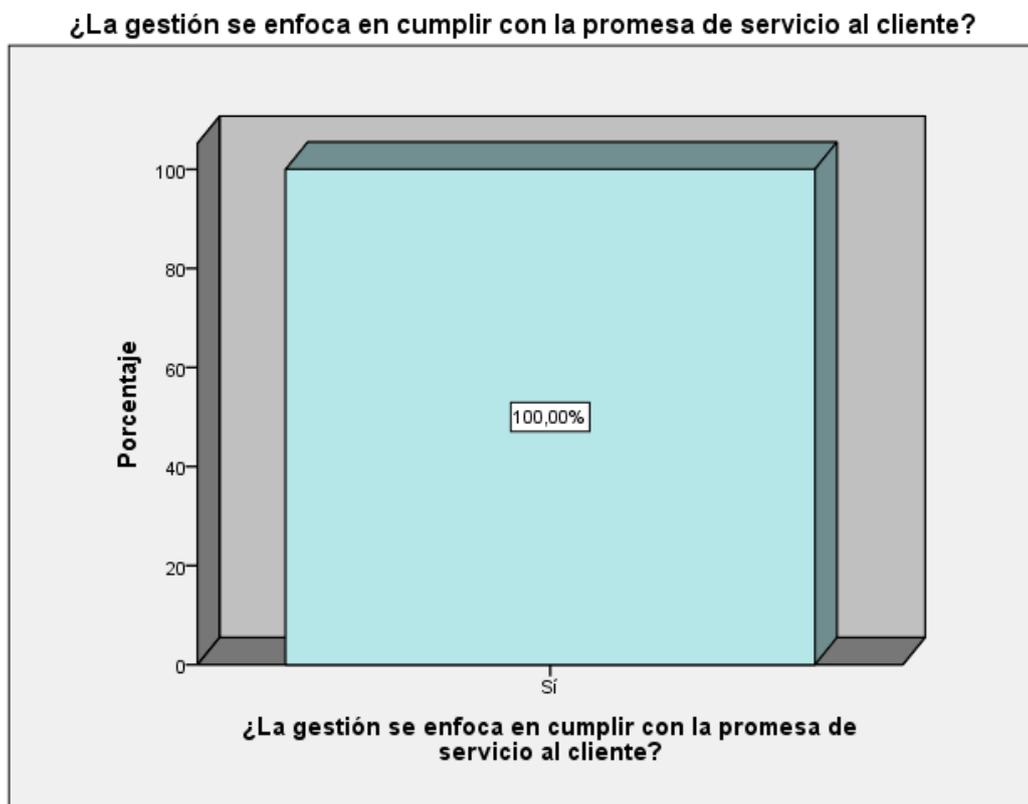
**TABLA 19**

**¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta

**FIGURA 21**



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la investigación a los brókers, el 100.0% se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente.

## 5.2 Análisis de resultados

Para un mejor análisis de los resultados de la investigación, se ha subdivido en subtemas:

### A. Perfil del Propietario:

- Edad del propietario de la empresa
- Sexo del propietario
- Grado de instrucción

En el distrito de Callería, solo hay dos brókers, ambos se encuentran en el rango de edad de “40 a 49 años”, son profesionales de sexo masculino que con su conocimiento y experiencia en el rubro coberturar el servicio de asesoría al público y empresas.

### B. De la mype o Brókers:

- ¿La mype cumple con los requisitos de formalización?
- ¿Qué beneficios identifica de la formalización?
- ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?
- ¿La infraestructura facilita la experiencia de compra del cliente?

El 100.0% de las mypes si cumple con los requisitos de formalización. Es imprescindible para su operación y supervisados por la SBS, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Según la investigación, la formalización representa: “posición en el mercado” 50,0%; y “credibilidad y confianza”50,0%.

Sus oficinas cuentan con “de 3 a 5 trabajadores” (50,0%); y “de 6 a 8 trabajadores” (50,0%) y cuentan con la infraestructura que facilita la experiencia de servicio al cliente.

### **C. De la gestión empresarial**

- ¿La administración de la mype o Bróker aplica calidad total?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de gestión de la gerencia?
- ¿Exhibe misión, visión y valores de la empresa?
- ¿La empresa ha realizado un estudio de necesidades de sus clientes?
- ¿La organización ejecuta la práctica de la mejora continua?
- ¿La empresa ha identificado y estandarizado sus principales procesos ?

Son negocios a la vanguardia de técnicas de administración, por ello el 100.0% de la administración de la mype o Brókers se aplica las herramientas de calidad total en la gestión, por tal motivo fundamentan que su gestión es “buena”. Uno exhibe su misión, visión y valores de la empresa y el otro brókers ha omitido la exhibición.

Asimismo, la gestión del brókers cuenta con un estudio técnico de las necesidades de sus clientes.

Sus procesos están identificados y estandarizados. Es una fortaleza.

### **D. De la atención al cliente:**

- ¿Capacita al personal para atender con amabilidad al cliente?
- ¿Se comunica con el cliente para ampliar información de productos y atender problemas?
- ¿La empresa registra el historial del cliente?

- ¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?

Las capacitaciones es una práctica común en estos negocios y permite que los orientadores lleguen mejor a los clientes.

Se lleva un registro del historial de los servicios del cliente.

En conclusión, al llevar una gestión de calidad, los brókers se enfocan muy bien para cumplir con la promesa y expectativas de servicio del cliente.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones de la investigación**

Las siguientes conclusiones, se sustentan en el análisis de la información obtenida en la investigación y la documentación a la que se tuvo acceso.

- Los brókers, son mypes que atienden de manera especializada en consultoría de seguros al público en general y la empresa.
- Los brókers son supervisados por la SBS (Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y APF), que garantiza la confiabilidad de sus operaciones.
- Los brókers dirigen su administración con la aplicación de una gestión de calidad y tienen apertura a nuevos conceptos de gerencia.
- Tienen estrategia de atención al cliente.
- Existe un liderazgo de la gerencia, cuya participación es perceptible en las decisiones del rumbo del negocio.
- Cuentan con una cultura de servicio. Sus acciones están enfocadas en cumplir la promesa de servicio al cliente.

## **6.2 Recomendaciones**

Sugerimos las siguientes recomendaciones:

- Mejorar el nivel de comunicación con el cliente final.
- Coordinar con compañías de seguro para crear productos y coberturar mejor el mercado. Ampliar base.
- Como empresa especializada, planear acciones de fortalecimiento de imagen hacia la comunidad

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht K. (2000). Gerencia del Servicio. Bogotá: 3R Editores, 2000

Arbonés, A. (2006). Conocimiento para innovar. Barcelona. Díaz de Santos.

Benavides, C. y Quintana, C. (2003). Gestión del conocimiento y calidad total. España: Díaz de Santos.

Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición.

Drucker, P. (2005a). El desafío de la nueva competitividad. Innovar. Universidad Nacional de Colombia.37(98). 35-51 Colombia: Pearson.

Gómez F.; Almeida C. (2010). En su artículo científico sobre “Proyecto de Inversión para la implementación del servicio de bróker para la exportación de productos agrícolas no tradicionales del litoral ecuatoriano”. Recuperado de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/10442>

Gómez N.; Govea A.; Zagal S. (2016), en su tesis para obtención de Magister en Administración en el tema “La Internacional Corredores de Seguros: Creación de un Bróker en Alianza con Prestigiosas Entidades Financieras” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/617353>

Chiavenato I. (2010). Planeación Estratégico. Fundamentos y Aplicaciones. Segunda Edición. México: Mc. Graw-Hill

Pillalaza M. (2014), en su tesis para obtención del título de Ingeniería en Finanzas con el tema “Plan Estratégico para el Bróker de seguros JISSEGUROS de la ciudad de Quito”, en la Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2675/1/T-UCE-0005-427.pdf>

Serna H. (2006). Servicio al Cliente. 3era. Edición. Bogotá; Panamericana Editorial, 2006.

## **REFERENCIAS DE PAGINAS WEB**

<http://www.grupoprado.com/importancia-del-broker-de-seguros.php>

<http://www.seguoscorredores.com/pdf/1.pdf>

<http://blog.ordas-seguros.mx/que-es-un-broker-de-seguros>

<https://www.orienteseguros.com/negocios/los-Brókers-de-seguros/>

[https://schwabtoday.com/Spanish/index.html?src=PQL&keywordid=kwd-19108262288&s\\_kwcid=AL!5158!3!74967066431!b!!g!!%2BBrókers&ef\\_id=WqLENgAAAFepJTRz:20180414162657:s](https://schwabtoday.com/Spanish/index.html?src=PQL&keywordid=kwd-19108262288&s_kwcid=AL!5158!3!74967066431!b!!g!!%2BBrókers&ef_id=WqLENgAAAFepJTRz:20180414162657:s)

<http://www.sbs.gob.pe/estadisticas/sistema-de-seguros>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Br%C3%B3ker>

<https://www.interactiveBrókers.com/es/index.php?f=17761>

<http://www.planetaforex.com/Brókers/elegir/>

[http://www.segurostonito.com/docs/SEGUROS\\_CORREDOR.pdf](http://www.segurostonito.com/docs/SEGUROS_CORREDOR.pdf)

<http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-de-seguros/corredores-de-seguros>

<https://tractio.es/las-funciones-del-corredor-de-seguros->

<http://www.seguoscorredores.com/pdf/1.pdf en-la-pyme/>

<http://qualitytrends.squalitas.com/>

## ANEXOS

### 1. Cronograma de Actividades

**Tabla 20**

CRONOGRAMA DE AVANCE	2017								2018											
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Se realizó el asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de las variables.	X	X																		
Determinación del sector y rubro a estudiar.			X	X																
Título del proyecto de investigación.				X																
Elaboración de Planteamiento de la investigación.					X	X	X													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.							X	X	X											
Elaboración de Metodología de la investigación.									X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.										X	X									
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.											X	X								
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.												X	X							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.												X	X							
Presentación del informe final de investigación.												X	X							
Revisión del turnitin.													X	X						
Elaboración de Artículo científico y diapositivas.														X	X		X			
Sustentación del informe final de investigación																		X	X	X

**Fuente:** Elaborado por Margiorette Marchand

## 2. Presupuesto General

**Tabla 21**

**Financiamiento:** El presente trabajo de investigación fue autofinanciado y asciende a S/. 7,074.00

Item	Cantidad	Unidad Medida	Concepto	V Unitario S/.	C. Total S/.
10	1	Und	Curso de Titulación	1650	1650
1	1	Und	Asesoramiento	2500	2500
4	30	Hora	Cabina de internet	1	30
2	3	Und	Adquisición de documentos y libros	70	210
3	240	Juegos	Adquisición de copias	0.1	24
5	6	Und	Impresiones	14	84
6	3	Und	Anillados	12	36
7	40	Und	Transportes	5	200
8	34	Und	Alimentación	10	340
9	2	Und	Empastado de tesis	50	100
11	1	Und	Trámites de Titulación	1200	1200
12	1	Und	Gastos diversos	700	700

**Total, S/.** 7074

**Fuente:** Elaboración Margiorette Marchand

### 3. Instrumentos de recolección de datos



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**ENCUESTA A MYPES**

#### **Instrucciones:**

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros, distrito de Callería, año 2017”

#### **Encuestado:**

(a):.....Fecha:...../...../20.....

#### **E. PREGUNTAS GENERALES:**

##### **1. Edad del propietario de la empresa:**

18 a 28 años ( ), 29 a 39 años ( ), 40 a 49 años ( ), 50 a más ( )

**2. Sexo:**                      **Masculino** ( )                      **b) Femenino** ( )

##### **3. Grado de Instrucción:**

a) Empírico ( )      b) Técnico ( )      c) Universitario ( )

#### **F. GESTIÓN DE CALIDAD**

##### **4. ¿La mype cumple con los requisitos de formalización?**

Si ( )                      Trámites pendientes ( )

**5. ¿Qué beneficios identifica de la formalización?**

- a) Posición en el mercado ( )
- b) Credibilidad y confianza ( )
- c) Beneficio tributario ( )

**6. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?**

De 3 a 5 ( ) De 6 a 8 ( ) De 9 a más ( )

**7. ¿La infraestructura facilita la experiencia de compra del cliente?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Parcialmente ( )

## **G. GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE**

**8. ¿La administración de la mype o bróker aplica calidad total?**

Si ( ) No ( )

**9. ¿Cuál es el nivel de calidad de gestión de la gerencia?**

Regular ( ) Bueno ( ) Malo ( )

**10. ¿Exhibe misión, visión y valores de la empresa?**

Si ( ) No ( )

**11. ¿La empresa ha realizado un estudio de necesidades de sus clientes?**

Técnico ( ) Empírico ( )

**12. ¿La organización ejecuta la práctica de la mejora continua?**

Si ( ) No ( )

- 13. ¿La empresa ha identificado y estandarizado sus principales procesos?**  
Si ( ) No ( )
- 14. ¿Capacita al personal para atender con amabilidad al cliente?**  
Si ( ) No ( )
- 15. ¿Se comunica con el cliente para ampliar información de productos y atender problemas?**  
Si ( ) No ( )
- 16. ¿La empresa registra el historial del cliente?**  
Si ( ) No ( )
- 17. ¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?**  
Si ( ) No ( )

Callería, enero de 2018