

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



Calidad en las Empresas del Sector Seguros del Perú

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE
OPERACIONES PRODUCTIVAS OTORGADO POR LA PONTIFICIA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADA POR

Juan José Nano Quispe, DNI: 09910057

Frank Lee Vicente Hipolito, DNI: 72944952

ASESOR

Jorge Benny Benzaquen De las Casas, DNI: 42800984

<https://orcid.org/0000-0001-8098-6401>

JURADO

Ruben Guevara Moncada, Presidente

Beatrice Elcira Avolio Alecchi, Jurado

Jorge Benny Benzaquen De las Casas, Jurado

Surco, enero 2021

Agradecimientos

Expresamos la mayor gratitud y aprecio a:

Nuestro asesor, el profesor Jorge Benzaquen De Las Casas, por su constante apoyo y comprensión durante la etapa de elaboración de la tesis, así como a las valiosas recomendaciones brindadas en todo momento.

Nuestros compañeros y amigos de promoción, con quienes compartimos durante estos dos años de estudios momentos gratos y difíciles y en especial ante la pandemia de la COVID-19, apoyándonos mutuamente en estos momentos difíciles.

Dedicatorias

A mis padres, por su constante apoyo y motivación para seguir creciendo profesionalmente. A mi amada esposa Susana Aranzabal, quien ha sabido estar conmigo en todo este tiempo comprendiéndome y sobre todo apoyándome en nuestro Señor Jesucristo.

Juan José Nano Quispe

A Dios, a mis padres por estar siempre conmigo apoyándome en los diferentes retos que me propongo.

Frank Vicente Hipolito

Resumen Ejecutivo

Durante el 2020 el país y el mundo han atravesado la pandemia de la COVID-19 (15Mar2020), con declaración de estado de emergencia y cuarentena, ocasionando un impacto negativo en la economía nacional afectando también el Sector de Seguros en el Perú. Cualquier plan estratégico establecido previamente por las organizaciones perdió su significancia desde el inicio de la pandemia.

Analizando los resultados, se puede apreciar que, las empresas que han implementado el TQM, tienen diferencia significativa frente a las empresas que no tienen implementado el TQM; se ha evidenciado con la encuesta que aquellas empresas con personal de hasta diez personas laborando tienen mejores índices en los nueve factores del TQM, frente a las demás y si adicionalmente tienen un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implantado en su empresa el desempeño es notable, recalcando que todas las empresas que tienen un SGC implementado (en esta encuesta) tienen no más de 10 (diez) trabajadores.

Se mantiene el factor de liderazgo en las empresas de seguros con la mayor calificación en la encuesta, pero en todos los casos se deben redoblar esfuerzos en fortalecer los fundamentos que impulsan la calidad, ya que estas son las debilidades de las empresas de seguros.

La presente investigación ha tenido como objetivo comparar y analizar si existen diferencias significativas en los nueve factores del TQM, entre las empresas del sector seguros del Perú, que cuentan con un sistema de gestión de calidad y las que no cuentan con uno. Los resultados de la presente investigación indicaron que existen diferencias significativas entre el índice de calidad y todos sus factores en las empresas del sector seguros que cuentan con un sistema de gestión de calidad y las que no. Es decir, las empresas del sector seguros que cuentan con un sistema de gestión de calidad.

Abstract

The country and the world are going through the COVID-19 pandemic (15Mar2020), with a declaration of a state of emergency and quarantine, which has caused a true collapse in the national economy, also affecting the Insurance Sector in Peru. Any projection or strategic plan lost its significance since the beginning of the pandemic, even if companies had implemented “programs” for business improvement.

The research to be carried out aims to verify the level of compliance with the factors (nine) of the Total Quality Administration (TQM), this work is based on the statistical analysis of the responses got from the questionnaire of 35 questions developed by Benzaquen (2013), the same one that was evaluated in 60 companies in the insurance sector.

Analyzing the results, it can be seen that companies which have implemented the TQM have a significant difference compared to the companies that have not implemented the TQM; It has been evidenced with the survey that those companies with the questionnaire applied to ten people working, have better rates in the nine factors of the TQM, compared to the others and if they also have a Management Quality Management System implemented in their company, the performance is better , emphasizing that all companies that have an implemented Quality Management System (in this survey) have no more than 10 (ten) workers.

The Leadership factor keep up in the insurance companies with the highest rating in the survey, but in all cases, efforts must be redoubled to strengthen the fundamentals that drive quality, since these are the weaknesses of the insurance companies.

Tabla de Contenido

Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras	viii
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Antecedentes.	2
1.2. Definición del Problema.	9
1.3. Propósito de la Investigación.	10
1.3.1 Objetivos.	10
1.3.2 Preguntas de Investigación.	11
1.3.3 Hipótesis.	12
1.4. Importancia de la Investigación.	15
1.5 Naturaleza de la Investigación.	16
1.6 Limitaciones.	16
1.7 Delimitaciones.	17
1.8 Resumen.	17
Capítulo II: Calidad en el Perú.	18
2.1 En la Región.	19
2.2 En el país.	25
2.3 En el sector.	26
2.4 Resumen.	28
Capítulo III: Análisis del Sector (AMOFHIT)	30
3.1 Administración y Gerencia.	31
3.2 Marketing y Ventas.	33
3.3 Operaciones y Logística.	34

3.4 Finanzas y Contabilidad.	34
3.5 Recursos Humanos.	35
3.6 Sistemas de Información.	36
3.7 Tecnológica e Investigación y Desarrollo.	36
3.8 Afectación de la COVID-19 en el Sector.	37
3.8.1. Impacto de la COVID-19 en el sector asegurador.	44
3.8.2 Las aseguradoras afrontan la era post COVID-19.	45
3.8.3 La digitalización como respuesta a la COVID-19.	46
3.9 Resumen.	47
Capítulo IV: Revisión de la Literatura sobre Calidad.	49
4.1 Filosofía de la Calidad.	51
4.2 Administración de la Calidad Total.	53
4.3. Norma ISO 9001- 2015.	57
4.4 Resumen.	59
Capítulo V: Metodología.	60
5.1 Diseño de la Investigación.	60
5.1.1 Enfoque Cuantitativo.	62
5.1.2 Alcance Descriptivo y Explicativo.	64
5.1.3 Diseño Transeccional.	65
5.2 Población y Selección de Muestra.	66
5.3 Procedimiento y Recolección de Datos.	67
5.4 Instrumentos.	68
5.5 Validez y Confiabilidad.	70
5.5.1 Nivel de Confiabilidad de la Encuesta.	74
5.6 Análisis e Interpretación de Datos.	74

	4
5.7 Resumen.	74
Capítulo VI: Discusión de Resultados	76
6.1 Análisis General.	76
6.1.1 Análisis Global.	79
6.1.2 Análisis Global con y sin Sistema de Gestión de Calidad.	85
6.2. Análisis por características.	88
6.2.1 Análisis de las Microempresas en los nueve factores del TQM.	88
6.2.2 Análisis de Medianas y Grandes empresas.	98
6.3 Análisis de los Nueve Factores del TQM.	99
6.3.1 Liderazgo.	99
6.3.2 Planeamiento de la Calidad.	100
6.3.3 Auditoría y Mejoramiento de la Calidad.	102
6.3.4 Diseño del Producto.	103
6.3.5 Gestión de la Calidad del Proveedor.	104
6.3.6 Control y Mejoramiento de los Procesos.	105
6.3.7 Educación y Entrenamiento.	107
6.3.8 Círculos de la Calidad.	108
6.3.9 Enfoque de la Satisfacción del Cliente.	109
6.4 Resultados por la COVID-19.	111
6.5 Resumen	113
Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones	114
7.1 Conclusiones.	114
7.2 Recomendaciones	117
Apéndice A Formularios de Encuesta.	123
Tabla A1. Formulario 1. Real Estado de las Empresas de Seguro.	123

Tabla A2. Formulario 2. Preguntas de los Nueve factores del TQM.	124
Tabla A3. Formulario 3. Preguntas para afrontar la COVID-19.	126
Apéndice B Listado General de Empresas de Seguros (Población).	1
Apéndice C. Listado de Empresas de Seguros Encuestadas.	12
Apéndice D Respuesta a las Encuestas.	1
Tabla D1. Respuesta al Formulario 1.	1
Tabla D2. Respuesta al Formulario 2.	2
Tabla D3. Respuesta al Formulario 3.	5
Apéndice D Valores Promedios de la Escala de Likert (Encuesta).	7
Apéndice E Valores del Alfa de Conbrach de la Encuesta.	10

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Etapas en la Evolución del Movimiento de la Calidad</i>	4
Tabla 2. <i>Culturas Nuevas y Anteriores</i>	6
Tabla 3. <i>Los 14 Principios de Deming</i>	46
Tabla 4. <i>Tipos de Diseño Transeccional</i>	61
Tabla 5. <i>Cuadro de Nivel de Confianza</i>	62
Tabla 6. <i>Interpretación de Valores en la "Escala de Likert"</i>	66
Tabla 7. <i>Puntaje Variable Alfa de Conbrach, según George y Mallery</i>	67
Tabla 8. <i>Cuestionario sobre la Implementación de la Calidad en la Empresa</i>	72
Tabla 9. <i>Cuestionario en Porcentaje sobre la Implementación de la Calidad</i>	73
Tabla 10. <i>Análisis de la Media Global de las Empresas de Seguros</i>	75
Tabla 11. <i>Análisis Global de las Empresas de Seguros con Alfa de Conbrach</i>	76
Tabla 12. <i>Normalidad de la Tabla 11</i>	78
Tabla 13. <i>Resumen de los Valores Obtenidos de la Data Global</i>	78
Tabla 14. <i>Empresas de seguros con y sin SGC Encuestadas</i>	79
Tabla 15. <i>Análisis Empresas con y sin SGC, con Coeficiente Alfa de Conbrach</i>	80
Tabla 16. <i>Normalidad de la Tabla 15, aplicando Kolmagorov y Shapiro</i>	82
Tabla 17. <i>Resumen de los Valores Obtenidos de la Data Global, con y sin SGC</i>	82
Tabla 18. <i>Análisis Microempresas en la Encuesta (55 Empresas)</i>	84

Tabla 19. <i>Análisis Microempresas con y sin SGC, con Alfa de Conbrach</i>	85
Tabla 20. <i>Resultado Normalidad de las Microempresas, Kolmagorov y Shapiro</i>	87
Tabla 21. <i>Resumen de los Valores Obtenidos Microempresas con y sin SGC</i>	87
Tabla 22. <i>Valores de la Media para las Microempresas con y sin SGC</i>	88
Tabla 23. <i>Microempresas con y sin SGC, Alfa de Conbrach</i>	89
Tabla 24. <i>Normalidad de los Datos de Microempresas con y sin SGC</i>	91
Tabla 25. <i>Resumen de los Valores Obtenidos de la Data Microempresas</i>	91
Tabla 26. <i>Datos Comparativos del Análisis Global.</i>	92
Tabla 27. <i>Cuadro Comparativo Empresas sin SGC</i>	92
Tabla 28. <i>Análisis Factor de Alta Gerencia</i>	94
Tabla 29. <i>Análisis Factor Planeamiento y Mejoramiento de la Calidad</i>	95
Tabla 30. <i>Análisis Factor Auditoría y Mejoramiento de la Calidad</i>	97
Tabla 31. <i>Análisis Factor Diseño del Producto</i>	98
Tabla 32. <i>Análisis Factor Gestión de la Calidad del Proveedor</i>	99
Tabla 33. <i>Análisis del Factor Control y Mejoramiento del Proceso</i>	100
Tabla 34. <i>Análisis Factor Educación y Entrenamiento</i>	102
Tabla 35. <i>Análisis Factor Círculos de Calidad</i>	103
Tabla 36. <i>Análisis Factor Enfoque de la Satisfacción del Cliente</i>	104
Tabla 37. <i>Factores del TQM, Expresados en la Escala de Likert</i>	105
Tabla 38. <i>Análisis de la Data de la COVID-19</i>	106

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Evolución de la Calidad	5
<i>Figura 2.</i> Normas ISO 9001, en Latinoamérica	13
<i>Figura 3.</i> Modelo de Gestión de Argentina	14
<i>Figura 4.</i> Modelo de Gestión de Calidad de Brasil	16
<i>Figura 5.</i> Modelo de Gestión de Calidad de Chile	17
<i>Figura 6.</i> Modelo de gestión de Calidad de Uruguay	18
<i>Figura 7.</i> Empresas con Certificación ISO 9001 en el Perú	19
<i>Figura 8.</i> Planeamiento Estratégico que Incluye el AMOFHIT	25
<i>Figura 9.</i> Ciclo Operativo de la Organización	26
<i>Figura 10.</i> ¿Cómo escribir una Revisión de Literatura Paso a Paso?	44
<i>Figura 11.</i> Diagrama de Revisión de Literatura	45
<i>Figura 12.</i> Diagrama de un Proceso de Investigación	56
<i>Figura 13</i> Cuadro sobre la Investigación Cuantitativa y Cualitativa	57
<i>Figura 14.</i> Modelo de los Nueve Factores del TQM en la Empresa	64
<i>Figura 15.</i> Diagrama que Explica una Forma de Validez del Diseño del Estudio	66
<i>Figura 16.</i> Valoración del Alfa de Conbrach	68
<i>Figura 17.</i> Ecuación de Kolmogorov y Shapiro Wilk	68
<i>Figura 18.</i> Diagrama Radial de la Media Global de las Empresas de Seguros	76
<i>Figura 19.</i> Diagrama del Alfa de Conbrach de la Tabla 10	77

<i>Figura 20.</i> Empresas con y sin SGC, Diagrama Radial	80
<i>Figura 21.</i> Diagrama de la Tabla 25, Alfa de Conbrach	81
<i>Figura 22.</i> Diagrama Radial de la Tabla 18	84
<i>Figura 23.</i> Diagrama de las Microempresas del Alfa de Conbrach	86
<i>Figura 24.</i> Diagrama Radial para las Microempresas con y sin SGC	89
<i>Figura 25.</i> Diagrama del Alfa de Conbrach para Microempresas con y sin SGC	90



Capítulo I: Introducción

Muy a pesar de estar viviendo una “pandemia” a nivel mundial, según PerúRetail (2020), El sector asegurador en Perú ha tenido un desempeño muy positivo tanto en el mercado total como en vida y no vida. Los crecimientos del sector asegurador en Perú han sido muy superiores a los crecimientos promedios de América Latina y al crecimiento del mercado asegurador a nivel global.

El sector asegurador en América Latina creció en los últimos diez años a una tasa promedio del 4,2% y específicamente en el Perú el crecimiento promedio de este sector fue del 10,5%, reveló el Informe del Mercado Asegurador Latinoamericano presentado por Manuel Aguilera, Director General Mapfre Economics en el marco del Insurance Day 2020.

En la presente investigación, se buscó identificar la situación actual de la calidad en el sector de seguros del Perú y comparar el desempeño entre los diversos sistemas de gestión implementados con base en la metodología de los nueve factores de la Administración de la Calidad Total (TQM) del estudio realizado por Benzaquen (2013).

El sector asegurador en Perú ha tenido un desempeño muy positivo tanto en el mercado total como en vida y no vida. Los crecimientos del sector asegurador en Perú han sido muy superiores a los crecimientos promedios de América Latina y al crecimiento del mercado asegurador a nivel global.

Según Aguilera, la mayor parte de la demanda de seguros depende del comportamiento general de la economía que también ha sido positivo en Perú en estos años.

Desde el punto de vista de su participación en las primas de la región del 1,7% que representaba en el 2009 hoy representa el 2,8% de las primas totales de América latina. Perú tiene en el segmento de no vida el 55% de las primas y el 45% restante corresponde a los seguros de vida.

Desde el punto de vista de la dinámica, Perú es un mercado que ha tenido un crecimiento – salvo en el año 2016 – a lo largo de toda la década. En el 2019, Perú presentó una tasa del 9,7% con un crecimiento mayor en el segmento de vida 11,7% y un poco menor en el segmento de no vida de 8,1%.

El sector asegurador peruano llegó en el 2019 a un ROE de 17,4% y un ROA de 2,8% de los niveles de rentabilidad más altos para sectores aseguradores en la región latinoamericana. El crecimiento de las primas ha sido constante a lo largo de los últimos 10 años y alcanzó un poco más de 14 mil millones de soles al final del 2019.

El crecimiento promedio del sector asegurador en Perú a lo largo de los últimos 10 años fue del 10,5%, sin embargo, sigue siendo insuficiente en 5 puntos porcentuales para poder cerrar la brecha de aseguramiento en los siguientes 10 años.

El principal objetivo de la tesis es comparar y analizar si existen diferencias significativas en los nueve factores del TQM, entre las empresas del sector seguros del Perú, que cuentan con un sistema de gestión de calidad y las que no cuentan con uno. Los resultados de la presente investigación indicaron que existen diferencias significativas entre el índice de calidad y todos sus factores en las empresas del sector seguros, que cuentan con un sistema de gestión de calidad y las que no.

Una de las interrogantes que nos hacemos día a día es: ¿Qué es la calidad en el sector de seguros en el Perú?, ¿Cuál sería la mejor manera de medirla?, ¿Qué podemos hacer para obtener una mejora constante de calidad en el sector seguros del Perú?

1.1 Antecedentes.

La humanidad desde que existe como tal, siempre ha estado expuesta a imprevistos que pudieran ocurrir. Lentamente fue superando todas aquellas vicisitudes y buscó diferentes medios de protección, pero ante pérdidas de carácter irreparables buscó desarrollar medios que los protejan de estos riesgos e imponderables que pudieran surgir, desde desastres

naturales, asaltos, problemas climatológicos etc. Una de las formas que implementaron para protegerse es lo que conocemos en estos días como “SEGUROS”.

¿Cómo se originaron las empresas de Seguros? La Cámara Dominicana de Seguros y Reaseguros (CADOAR), (2020), menciona que ello data de épocas antiguas, desde los babilonios e hindúes, donde se iniciaron las prácticas del seguro para salvaguardar sus mercancías, las que se conocían como “contratos a la gruesa”, con el aval de los banqueros y propietarios de las embarcaciones, de igual parecer lo determina Gema (Carrasco, 2020).

En el Perú, las empresas de seguros iniciarían en el año de 1895 (Bustamente, 2020). El 6 de agosto de 1904 se constituyó el Comité de Aseguradores del Perú, el 18 de julio de 1974, es inscrita como Asociación Peruana de Empresas de Seguros APESEG (APESEG, 2020), siendo una institución de creciente participación en la actividad económica y social que año a año renueva su compromiso con el bienestar del país. A la par que las empresas de seguros se constituían y agrupaban, el estado peruano comenzó a regular, a través de la jurisprudencia, el accionar de las empresas de seguros a través de un órgano competente, esta función fue asignada al Ministerio de Economía y Finanzas en su órgano competente que es la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (Congreso de la República del Perú, 1996, 06 diciembre).

Según, INEI (2020) al 30 de junio del año 2020, en el Perú somos 32 millones 625 mil 948 personas, y en Lima tenemos 9'674,755 habitantes (INEI,2020) con 265 (doscientos sesenta y cinco) empresas de seguros lo que representa aproximadamente 123,117 habitantes por cada empresa aseguradora. También es oportuno señalar que diversas empresas en el sector seguros han optado por implementar Sistemas de Gestión de la Calidad.

Se menciona que actualmente uno de los factores que aumenta las probabilidades de éxito y sostenibilidad en las empresas es la calidad. Por ello, se recomienda implementar una adecuada Gestión de Calidad en las empresas, la que según definición de muchas literaturas

está representada más claramente como una serie de procesos sistemáticos que permiten planear, ejecutar y controlar las distintas actividades empresariales, logrando en lo posible mejorar el desempeño tanto de la organización como de asegurar la satisfacción de los clientes, por lo que muchas empresas buscan obtener la normalización de sus procesos con modelos aceptados mundialmente, tales como la certificación de la International Organization for Standardization (ISO), específicamente ISO 9001-2015.

La evolución e historia reciente del movimiento por la calidad, es la búsqueda por hacer las cosas mejor, más rápido y a un menor costo, mediante los tres componentes de una estrategia de calidad: innovación, control y mejora. También ha provocado un cambio continuo en los conceptos y métodos de la calidad; esto queda claro al analizar la historia reciente del movimiento por la calidad en las cinco etapas que se muestran en la Tabla 1 (Gutiérrez, 2014).

Cada etapa se ha construido sobre la siguiente, es decir, una nueva etapa es la mezcla de los mejores métodos, prácticas e ideas de las etapas anteriores más las mejores ideas y prácticas que han generado los profesionales de la calidad y la administración, por ejemplo la administración de la calidad incluye nuevos supuestos y prácticas sobre la calidad pero se queda con algunos de los métodos de las etapas previas: inspección, control estadístico y aseguramiento; de esa manera no es posible decir, por ejemplo que el control estadístico es obsoleto, más bien es insuficiente en la época actual como estrategia de calidad.

La evolución de la calidad según lo mostrado en la Tabla 1 tuvo como impulsores a personajes como Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa (Evans y Lindsay, 2003), después de las guerras mundiales, en la actualidad con el fenómeno de la pandemia de la COVID-19, la visión de la calidad pensamos que tomará una nueva perspectiva.

Tabla 1

Etapas en la Evolución del Movimiento de la Calidad

Criterios considerados	Inspección	Control estadístico de la calidad	Aseguramiento de la calidad	Administración de la calidad total	Reestructurar las organizaciones y mejora sistémica de procesos
Fecha de inicio	-1800	-1930	-1950	-1980	-1995
Preocupación principal	Detección	Control	Coordinación	Impacto estratégico	Competir eficazmente por los clientes, con calidad, precio y servicio, en la era de la información y en un mercado globalizado
La calidad como se ve	Un problema para resolver	Un problema para resolver	Un problema para resolver, pero que es atacado en forma preventiva (proactiva)	Una ventaja competitiva	Una ventaja competitiva, y la condición para permanecer en el negocio
Énfasis	Uniformidad del producto	Uniformidad del producto con reducción de la inspección	Todas las etapas, desde el diseño hasta las ventas, y la contribución de todos los grupos funcionales, especialmente diseñadores para prevenir fallas	Necesidades del cliente y el mercado	Enfoque en el cliente y en el mercado, reducción de defectos a un nivel de 3.4 DPMO y reducción del tiempo de ciclo
Métodos	Estándares y mediciones	Herramientas y metodologías estadísticas	Programas y sistemas	Planeación estratégica, establecimiento de metas y movilización de la organización para lograr mejora continua. Un amplio menú de herramientas	Planeación y gestión estratégica, la mejora continua del sistema como parte de las responsabilidades del área directiva. Un amplio menú de metodologías y estrategias
Papel de los profesionales de la calidad	Inspeccionar, contar y clasificar	Encontrar problemas y aplicación de métodos estadísticos	Medición y planeación de la calidad, y diseño de programas	Establecimiento de metas, educación y entrenamiento, asesoría a otros departamentos y diseño de programas	Detección de oportunidades de mejora, entrenamiento y educación, facilitador de la mejora, diseño de programas acción de programas acción
Quién tiene la responsabilidad por la calidad	El departamento de inspección	Los departamentos de manufactura e ingeniería	Todos los departamentos, aunque la alta dirección sólo se involucra periféricamente en diseñar, planear y ejecutar las políticas de calidad	Todo el mundo en la Organización, con la alta dirección ejerciendo un fuerte liderazgo	Todo el mundo, principalmente la gente que tiene mando es responsable de mejorar el desempeño de sus procesos. La alta dirección encabeza el esfuerzo para generar la labor y creatividad del talento humano visiones compartidas, alinear los esfuerzos, eliminar barreras organizacionales, propiciar el aprendizaje organizacional, facultar y potenciar
Orientación y enfoque	Inspeccionar la calidad del producto terminado	Controlar la calidad	Construir la calidad	Dirigir la calidad	Orientación directa y total, al cliente, al desempeño de los mercados y a mejorar procesos.

Nota: Tomado del libro “CALIDAD TOTAL” de Humberto Gutiérrez Pulido Tercera Edición. (2010) (p. 11).

Observemos lo que mencionan diferentes autores acerca de la evolución de la calidad después del 1995, tenemos: a) Cassani, Fernández, Mujica, Humberto, & Soto (2009) mencionan que “la característica fundamental de esta etapa es que pierde sentido la antigua

distinción entre producto y servicio, lo que existe es el valor total para el cliente, esta etapa se conoce como Servicio de Calidad Total. El cliente de los años 90 sólo está dispuesto a pagar por lo que significa valor para él. Es por eso por lo que la calidad es apreciada por el cliente desde dos puntos de vista, calidad perceptible y calidad factual. La primera es la clave para que la gente compre, mientras que la segunda es la responsable de lograr la lealtad del cliente con la marca y con la organización. Un servicio de calidad total es un enfoque organizacional global, que hace de la calidad de los servicios, según la percibe el cliente, la principal fuerza propulsora del funcionamiento de la empresa.”, b) Besterfield (2009), menciona que “la Administración de la Calidad Total (TQM) requiere un cambio cultural”; en la Tabla 2 se compara el estado anterior con el nuevo estado de administración de la calidad total para elementos típicos de la calidad. El cambio es sustancial y no se logra en un corto plazo, a diferencia de que en las empresas pequeñas estas se hacen más rápidas; cuando una empresa se cerciore que debe mejorar la calidad de sus productos, recién iniciará el camino hacia la calidad total Galindo (2019).

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión es un modelo que puede ser aplicado a cualquier organización pública y privada y de cualquier sector de actividad o tamaño. La calidad en las empresas como requisito, no garantiza el éxito, si no que supone una condición previa para competir en el mercado.

La implementación de la calidad en las empresas a nivel latinoamericano data de muchos años atrás (2005) hasta la actualidad, ello se demuestra en los diferentes artículos ofrecidos por diferentes autores entre ellos Benzaquen (2018), de gran experiencia en las áreas de a) Gestión de la calidad, b) Operaciones y c) Cadena de suministro. Gestor de innumerables publicaciones siendo autor y coautor presentamos la siguiente Tabla 2, resumiendo algunos de sus trabajos en este tema.

Tabla 2.

Cuadro de Artículos de Jorge Benzaquen de las Casas.

Nombre	Autor	Fecha	Documento
<i>La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú</i>	Jorge Benzaquen de Las Casas	Aceptado=16.12.2013 Recibido=18.07.2013	Revista Journal Globalización, Competitividad y Gobernabilidad Enero-abril 2014. Vol.8; Num.1 (Págs. 67-89)
<i>Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano</i>	Jorge Benzaquen de Las Casas	Aceptado=27.03.2013 Recibido=08.02.2013	Revista Journal Globalización, Competitividad y Gobernabilidad Enero-abril 2013. Vol.7; Num.1 (Págs. 41-59)
<i>El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador</i>	Jorge Benzaquen de Las Casas Maximiliano Pérez-Cepeda	Aceptado=26.10.2016 Recibido=09.08.2016	Revista Journal Globalización, Competitividad y Gobernabilidad Set. -dic. 2016. Vol.10; Num.3. (Págs. 153-176)
<i>El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia</i>	Jorge Benzaquen de Las Casas Jorge Convers-Sorza	Aceptado=19.08.2015 Recibido=25.05.2015	Revista Journal Globalización, Competitividad y Gobernabilidad Set. -dic. 2015. Vol.9; Num.3. (Págs. 107-128)
<i>La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas</i>	Jorge Benzaquen de Las Casas	Aceptado=30.01.2018 Recibido=05.09.2017	Universidad & Empresa, Bogotá, Colombia20(35), 281-312. Julio-diciembre 2018.
<i>La calidad en las empresas de Chile</i>	Jorge Benzaquen de Las Casas	Aceptado=27.09.2018 Recibido=12.07.2018	Revista Espacios .Vol.39(Nº 51); Año 2018 (Págs. 17-51)

También se presenta una gráfica de Millán (2020), en donde se propone un *Time Line* de la evolución de la calidad, la misma que se presenta en la Figura 1.

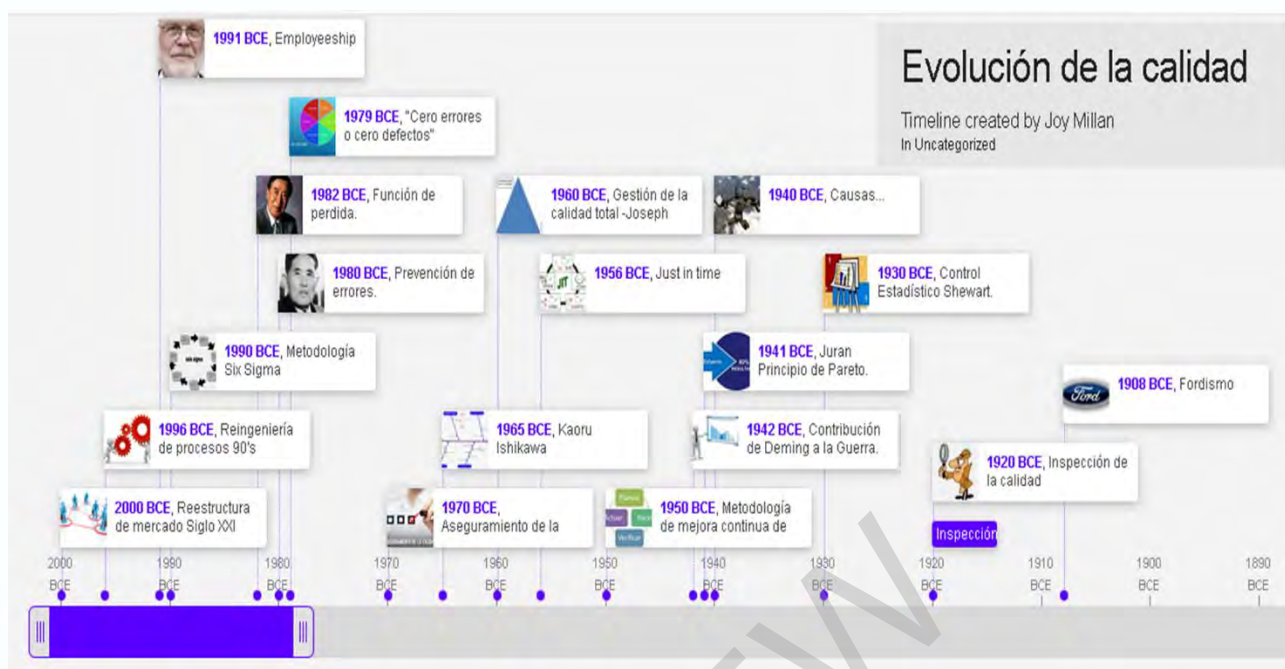


Figura 1. Evolución de la Calidad

Timeline: <https://www.timetoast.com/timelines/evolucion-de-la-calidad-c799267b-203a-4787-978a-02e4b2b37087> Evolución de la calidad Timeline created by Joy Millan In Uncategorized

Por esto, muchas organizaciones enfocan sus esfuerzos en lograr el mejoramiento de la calidad en sus empresas, mediante la certificación en las ISO. La evolución de la calidad es un proyecto de implementación que involucrará, como mínimo: entender y conocer los requerimientos normativos y cómo los mismos alcanzan a la actividad de la empresa.

Analizar la situación de la organización, dónde está y a dónde debe llegar. Construir desde cada acción puntual un Sistema de Gestión de la Calidad. Documentar los procesos que sean requeridos por la norma, así como aquellas que la actividad propia de la empresa requiera (Fundamentos de Gestión de Calidad 1999. Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión), (Gonzales, 2019, 01 julio), en el 2010 la OCDE plantea el TALIS (Teaching And Learning International Survey) Norma ISO: 9001.

Tabla 3

Culturas Nuevas y Anteriores

Definición	Orientado al producto	Orientado al cliente
Prioridades	Segunda, después de servicio y costo	Primera, entre sus iguales servicio y costo
Decisiones	Corto plazo	Largo plazo
Énfasis	Detección	Prevención
Errores	Operaciones	Sistema
Responsabilidad	Control de calidad	De todos
Solución de problemas	Gerentes	Equipos
Adquisiciones	Precio	Costos de ciclo de vida
Papel del gerente	Planear, asignar, controlar e imponer	Delegar, capacitar, facilitar y enseñar

Nota: Tomado del libro “Control de calidad” de Dale H. Besterfield (2009) Octava Edición. (p. 27).

También, la calidad la conforman técnicas y procedimientos para la planeación, control y mejoramiento continuo de las organizaciones, cuyo objetivo es brindar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes, ello se fortaleció con la Norma ISO 9001, modificada en el 2015.

1.2. Definición del Problema.

Al inicio del desarrollo de la presente tesis (inicios 2020) las condiciones a nivel mundial eran diferentes a lo que se afrontó en la etapa de la “pandemia” que afectó al mundo en su totalidad, que hicieron que las variables económicas y sociales cambiaran. Muchos países hicieron uso de los fondos previsionarios de los trabajadores (pensiones, jubilaciones, compensación por tiempos de servicio (CTS), AFP, etc.), originando desorden financiero, recesión, inflación y otros males. Generalmente las empresas de seguros invierten el aporte de sus clientes en empresas e industrias que les permitan obtener de manera confiable y sostenible los ingresos necesarios para dar la rentabilidad y eficiencia de sus clientes.

La competitividad es un estandarte actual de todas las empresas en general, y la eficiencia y flexibilidad en los procesos que se obtienen al implementar un sistema TQM contribuyen a ser competitivos. Por ello uno de los retos que debemos afrontar es “Optimizar la Calidad en las empresas de Seguros”.

1.3. Propósito de la Investigación.

Los indicadores de años anteriores han arrojado cifras positivas en las gestiones anuales anteriores, ahora el panorama anual se presenta incierto y probablemente una gran mayoría de empresas de seguros terminen sus ejercicios en rojo. Por ello se evaluará si con una eficiente aplicación de los nueve factores de la Administración de la Calidad Total (TQM), sus ejercicios se conviertan en azul, a) alta gerencia, b) planeamiento de la calidad, c) auditoría y evaluación de la calidad, d) diseño del producto, e) gestión de calidad del proveedor, f) control y mejoramiento del proceso, g) entrenamiento y educación. h) círculos de calidad, i) enfoque de la satisfacción del cliente, y evaluar los resultados.

Además también la presente investigación es establecer de acuerdo con la coyuntura actual, cuál es la percepción de las empresas de Seguros antes y después de la pandemia y de qué manera se han visto afectados.

1.3.1 Objetivos.

Antes del inicio de la pandemia de la COVID-19 se podría haber inferido que el objetivo principal sería valorar “el nivel de cumplimiento de las normas de calidad” y su impacto en los resultados de la organización, pero con la coyuntura de la crisis sanitaria y económica tendríamos que definir como nuevos objetivos a evaluar, el impacto del cumplimiento de las normas de calidad y seguridad en medio de las crisis de la COVID-19.

Los objetivos que ahora debemos de comprobar son: a) cumplimiento percibido de los factores de la administración de la calidad total (TQM) por las empresas del sector seguros, b) identificar el nivel de cumplimiento percibido de cada factor de la administración de la calidad Total (TQM) por las empresas del sector seguros c) como enfrentan la COVID-19 las empresas de seguros en función al cumplimiento de los factores del TQM.

1.3.2 Preguntas de Investigación.

Para la presente tesis se propone las siguientes preguntas en relación a los factores de la administración de la calidad total (TQM) y las empresas del sector seguros del Perú.

1. ¿Las empresas del sector seguros del Perú que implementaron un SGC tienen diferencias significativas en los nueve factores del TQM en comparación a las empresas que no implementaron un SGC?
2. ¿Las empresas del sector seguros del Perú que implementaron un SGC tienen diferencias significativas en el factor alta gerencia en comparación con las empresas sin SGC?
3. ¿Las empresas del sector seguros del Perú que implementaron un SGC tienen diferencias significativas en el factor de planeamiento de la calidad en comparación con las empresas sin SGC?
4. ¿Las empresas del sector seguros del Perú que implementaron un SGC tienen diferencias significativas en el factor de auditoria y evaluación de la calidad en comparación con las empresas sin SGC?
5. ¿Las empresas del sector seguros del Perú que implementaron un SGC tienen diferencias significativas en el factor de diseño del producto en comparación con las empresas sin SGC?
6. ¿Las empresas del sector seguros del Perú que implementaron un SGC tienen diferencias significativas en el factor de gestión y calidad del proveedor en comparación con las empresas sin SGC?
7. ¿Las empresas del sector seguros del Perú que implementaron un SGC tienen diferencias significativas en el factor de control y mejoramiento del proceso en comparación con las empresas sin SGC?