

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Análisis de la relación entre la especialización de los
equipos de emisión de seguros vehiculares y el
desempeño laboral de los equipos de la compañía de
seguros La Positiva-2023**

Edward Roy Bejarano Cabrera

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Arequipa, 2024

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE

INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Harold Delfin Angulo Bustinza
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 18 de Octubre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Análisis de la Relación entre la Especialización de los Equipos de Emisión de Seguros Vehiculares y el Desempeño Laboral de los Equipos de la Compañía de Seguros La Positiva - 2023

Autores:

1. Edward Roy Bejarano Cabrera – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir “SI”):10
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



Asesor de trabajo de investigación

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenido	vi
Lista de Figuras.....	x
Lista de Tablas	xi
Resumen.....	xiii
Introducción	xv
Capítulo I.....	18
Planteamiento del Problema	18
1.1. Delimitación de la Investigación	18
1.1.1. Conceptual.	18
1.1.2. Territorial.	18
1.2. Planteamiento del Problema.....	19
1.2.1. A Nivel Internacional (Latinoamérica).....	19
1.2.2. A Nivel Nacional.	24
1.3. Formulación del Problema	27
1.3.1. Problema General.....	27
1.3.2. Problemas Específicos.	27
1.4. Objetivos de la Investigación	27
1.4.1. Objetivo General.....	27
1.4.2. Objetivos Específicos.....	28
1.5. Justificación de la Investigación.....	28
1.5.1. Justificación Teórica.	28
1.5.2. Justificación Práctica.	28

Capítulo II.....	30
Marco Teórico	30
2.1. Antecedentes de Investigación.....	30
2.1.1. Artículos Científicos.	30
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.	32
2.1.2.1. Tesis Nacionales.	32
2.1.2.2. Tesis internacionales.....	36
2.2. Bases Teóricas	38
2.2.1. Variable Independiente: Especialización de Equipos.....	38
2.2.1.1. Dimensiones de Variable Independiente: Especialización de Equipos. .	39
2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral del Equipo de Trabajo.	40
2.2.2.1. Dimensiones de la Variable dependiente: Desempeño Laboral del Equipo de Trabajo.....	41
2.2.3. Mecanismo de Emisión de los Contratos Vehiculares.....	44
2.3. Definición de Términos Básicos.....	46
2.3.1. El contrato de Seguros o póliza Generalmente viene Compuesta de tres Partes:	46
Capítulo III.....	51
Hipótesis y Variables	51
3.1. Hipótesis	51
3.1.1. Hipótesis General.....	51
3.1.2. Hipótesis Específicas.	51
3.2. Identificación de las Variables.....	51
3.3. Operacionalización de las Variables	52
Capítulo IV	58
Metodología	58

4.1. Enfoque de la Investigación	58
4.2. Tipo de Investigación	58
4.3. Nivel de Investigación	59
4.4. Métodos de Investigación.....	59
4.5. Diseño de Investigación.....	59
4.6. Población y Muestra.....	60
4.6.1. Población.....	60
4.6.1.1. Características Demográficas de la Población.....	61
4.6.2. Muestra.	62
4.6.2.1. Unidad de Análisis.....	62
4.6.2.2. Tamaño de la Muestra.....	62
4.6.2.3. Selección de la Muestra.	62
4.6.3. Marco muestral	63
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	67
4.7.1. Técnicas.	67
4.7.2. Instrumentos.....	68
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos.....	68
4.8.1. Confiabilidad.....	68
4.8.2. Validez.	69
Capítulo V.....	70
Resultados.....	70
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	70
5.2. Presentación de Resultados	70
5.2.1. Análisis de Datos Generales.	70
5.2.2. Resultados Respecto a la Variable Especialización del Equipo.	71

5.2.3. Resultado Respecto a la Variable Desempeño del Equipo.	75
5.3.1. Prueba de Normalidad.....	79
5.4. Contrastes de Hipótesis.....	80
5.5. Contraste de Hipótesis General	81
5.4.1. Contraste de Hipótesis Específica.....	82
5.4. Discusión de Resultados	86
5.4.1. Respecto a la Variable Especialización del Equipo en el Desempeño del Equipo.	86
5.4.2. Respecto a la Reestructuración del Equipo de Especialización del Equipo en el Desempeño del equipo.....	87
5.4.3. Respecto a la Segmentación de las Solicitudes Virtuales de Especialización del Equipo en el Desempeño del equipo.	87
5.4.4. Respecto a la División del Trabajo de Especialización del Equipo en el Desempeño del equipo.....	88
Conclusiones	90
Recomendaciones	93
Referencias.....	95
Apéndices	102

Lista de Figuras

Figura 1. Concentración de la Industria Aseguradora - Latinoamérica	20
Figura 2. Concentración de la Industria Aseguradora - Latinoamérica	20
Figura 3. Crecimiento de Ramos de Aseguramiento - Latinoamérica	21
Figura 4. Crecimiento de Ramos de Aseguramiento - Latinoamérica	22
Figura 5. Crecimiento del Mercado Asegurador - Latinoamérica	23
Figura 6. Crecimiento del Mercado Asegurador - Latinoamérica	23
Figura 7. Mercados Aseguradores - Latinoamérica	24
Figura 8. Participación de primas de seguros - Perú 2023	25
Figura 9. Ranking de Primas de Seguros / Vehículos y líneas Aliadas - Perú 2023	26
Figura 10. Porcentaje de participación.....	61
Figura 11. Variable Especialización del Equipo	72
Figura 12. Dimensión Reestructuración del Equipo	73
Figura 13. Dimensión Segmentación de las solicitudes virtuales	74
Figura 14. Dimensión División del Trabajo.....	75
Figura 15. Dimensión Desempeño del equipo	76
Figura 16. Dimensión productividad	76
Figura 17. Dimensión calidad	77
Figura 18. Dimensión eficiencia	78
Figura 19. Dimensión eficacia	78
Figura 20. Dimensión formación continua	79
Figura 21. Especialización de equipo y desempeño del equipo.....	81
Figura 22. Reestructuración del equipo de Especialización del Equipo en el desempeño del equipo..	82
Figura 23. Segmentación de las solicitudes virtuales de Especialización del Equipo en el desempeño del equipo	84
Figura 24. Segmentación de la división del trabajo de especialización del Equipo en el desempeño del equipo	85

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	53
Tabla 2. Confiabilidad de las dimensiones de Variable Independiente: Especialización del Equipo.....	68
Tabla 3. Confiabilidad de las dimensiones de Fidelización del cliente	68
Tabla 4. Resultados de análisis de datos generales.....	70
Tabla 5. Variable Especialización del Equipo	71
Tabla 6. Dimensión Reestructuración del Equipo	72
Tabla 7. Dimensión Segmentación de las solicitudes virtuales	73
Tabla 8. Dimensión División del Trabajo.....	74
Tabla 9. Variable Desempeño del Equipo	75
Tabla 10. Dimensión Productividad	76
Tabla 11. Dimensión Calidad	77
Tabla 12. Dimensión Eficiencia.....	77
Tabla 13. Dimensión Eficacia.....	78
Tabla 14. Dimensión Formación Continua.....	79
Tabla 15. Prueba de normalidad	79
Tabla 16. Rango de correlaciones de Pearson	80
Tabla 17. Prueba de correlación de Pearson	81
Tabla 18. Correlación de Pearson de Reestructuración del equipo de Especialización del Equipo en el desempeño del equipo.	82
Tabla 19. Correlación de Pearson de Segmentación de las solicitudes virtuales de Especialización del Equipo en el desempeño del equipo.	83

Tabla 20. Correlación de Pearson de Segmentación de las División del trabajo. de

Especialización del Equipo en el desempeño del equipo85

Resumen

La presente investigación titulada «Relación entre la especialización de los equipos de emisión de seguros vehiculares y el desempeño laboral de los equipos de la compañía de seguros La Positiva». La cual tuvo como objetivo, determinar la relación de especialización de los integrantes de equipos de emisión de contratos vehiculares para optimizar el desempeño de los equipos en el mecanismo de emisión de contratos vehiculares. Para la presente, se utilizó una metodología de un nivel correlacional no experimental transversal, aplicando un enfoque cuantitativo con un método deductivo general particular, la muestra fue de encuesta. Los resultados de la presente investigación, evidencian una correlación de 0.598 con un P valor menos a 1 %, de manera que la especialización de equipos y desempeño laboral de los equipos tienen una relación positiva moderada, y se acepta la hipótesis alternativa que menciona que existe relación positiva y significativa entre la especialización del equipo y el desempeño del equipo en la empresa La Positiva Generales Seguros y Reaseguros. Se concluye, determinando que la dimensión que guarda mayor relación con la variable desempeño del equipo es la reestructuración de equipos.

Palabras claves: desempeño, división de trabajo, especialización de equipos, reestructuración de equipos, seguros

Abstract

This research is entitled «Relationship between the Specialization of Vehicle Insurance Emission Equipment and the Work Performance of the Insurance Company La Positiva Teams». The objective of this study was to determine the relationship of specialization of the members of vehicle contract issuing teams to optimize the teams' performance in the mechanism for issuing vehicle contracts. For the present, a cross-sectional nonexperimental correlative level methodology was used, applying a quantitative approach with a particular general deductive method, and the sample was surveyed. The results of the present research show a correlation of 0.598 with a P value less than 1 %, so the specialization of teams and work performance of teams have a moderate positive relationship, and the alternative hypothesis that mentions that there is a positive and significant relationship between the specialization of the team and the performance of the team in the company La Positivo Generales Seguros y Reaseguros is accepted. It is concluded that the dimension most related to the variable performance of the equipment is the restructuring of equipment.

Keywords: division of labor, equipment restructuring, equipment specialization, insurance, performance