REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

Asesor comercial en la empresa Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el período comprendido entre 2019 - 2022

Trabajo de suficiencia profesional presentado por la Bachiller:

Llerena Begazo, Daniela Lizeth

ORCID: 0009-0000-2942-2926

para optar el Título Profesional de Ingeniera Comercial. Especialidad: Negocios Internacionales

Asesor:

Mg. Midolo Ramos, Wilfredo Roman

ORCID:0000-0002-2098-2035

Arequipa – Perú
2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INGENIERIA COMERCIAL

CON ESPECIALIDAD EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 07 de Noviembre del 2023

Dictamen: 007583-C-EPICO-2023

Visto el borrador del expediente 007583, presentado por:

2010150032 - LLERENA BEGAZO DANIELA LIZETH

Titulado:

ASESOR COMERCIAL EN LA EMPRESA PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE 2019 - 2022

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29218395 - MEZA RIQUELME MAURICIO JORGE SERAFIN
DICTAMINADOR

46647468 - HILLPA ZUÑIGA MANUEL EDMUNDO
DICTAMINADOR

72649297 - VILLANUEVA PAREDES GRACE XIMENA
DICTAMINADOR

Asesor comercial en la empresa Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el período comprendido entre 2019 - 2022

ORIGINALITY REPORT

5%	6%	1%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.pacifico.com.pe Internet Source	1%
2	tesis.ucsm.edu.pe Internet Source	1%
3	www.smv.gob.pe Internet Source	1%
4	repositorio.neumann.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.uandina.edu.pe Internet Source	1%
6	www.viabcp.com Internet Source	1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	Off		

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Dedicatoria

A mis padres César y Lourdes quienes me han formado con buenos valores, hábitos y por su apoyo incondicional.

A mi único hermano César quien es la motivación para ser cada día mejor persona.

Y a mi abuelito paterno, que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con todos mis proyectos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Agradecimientos

El principal agradecimiento es hacia Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante.

A mis padres por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios, siendo ellos ejemplo de superación, humildad y sacrificio. A ellos les dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mi el deseo de superación, y de triunfo en la vida.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 10
RESUMEN 12
SUMMARY 14
CAPÍTULO I LA EMPRESA 1
1.1. Aspectos generales 1
1.2. Reseña histórica 3
1.3. Problemática 6
1.4. Organigrama de la empresa a nivel directivo y gerencial 1
1.5. Filosofía organizacional 4
1.6. Historia de Pacifico Seguros 4
1.7. Estructura accionaria: 5
1.8. Capital Social 6
1.9. Segmentos de negocios 6
1.10. Situación económica financiera 7
CAPÍTULO II METODOLOGÍA Y MARCO TEÓRICO 1
2.1. Metodología 1
2.1.1. Enunciado 1
2.1.2. Metodología empleada 1
2.1.3. Objetivos del informe 2
2.1.4. Diseño y técnicas de recolección de datos 2
2.1.5. Recursos 3
2.1.6. Financieros 1
2.1.7. Campo de verificación 1
2.1.8. Tratamiento de la información 2
2.1.9. Cronograma 2
2.2. Marco de referencia 3
2.2.1. Marco conceptual 3
2.2.2. Marco teórico 11

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2.3. Marco normativo 20
CAPÍTULO III DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO 1
3.1. Período febrero 2021- a la actualidad: Asesor especialista 1
3.1.1. Funciones 1
3.1.2. Logros 4
3.1.3. Méritos y distinciones 5
3.2. Período febrero 2020 – enero 2021: Asesor corporativo 6
3.2.1. Funciones 6
3.2.2. Logros 8
3.2.3. .Méritos y distinciones 9
3.3. Período enero 2019- enero 2020: Asesor de seguros 10
3.3.1. Funciones 10
3.3.2. Logros 11
3.3.3. Méritos y distinciones 11
CAPITULO IV PROPUESTA DE MEJORA 1
4.1. Asesor especialista 1
4.2. Asesor corporativo 2
4.3. Asesor de seguros 3
4.4. Propuesta de mejora de proceso de cobranza 4
4.4.1. Descripción del círculo de calidad de Deming aplicado a las cobranzas en Pacífico Seguros y Reaseguros: 5
CONCLUSIONES 1
RECOMENDACIONES 1
REFERENCIAS 1

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de riesgo de Pacífico 4
Tabla 2 Estructura accionarial de Pacífico Seguros y Reaseguros 5
Tabla 3 Resumen de estado de resultados de la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros (expresado en miles de soles) 7
Tabla 4 Detalle de recursos materiales 3
Tabla 5 *Detalle de recursos financieros* 1
Tabla 6 Cronograma del trabajo de investigación 2

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama gráfico a nivel directivo y gerencial 1
Figura 2 Tipos de decisiones financieras 13
Figura 3 Estado de situación y gestión financieras 15
Figura 4 Rentabilidad económica 17

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ASESOR COMERCIAL EN LA EMPRESA PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 2019 - 2022

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata acerca del informe de desempeño profesional de la bachiller Daniela Lizeth Llerena Begazo, quien pretende lograr el título de ingeniera comercial.

La empresa sobre la que se ha realizado el trabajo es Pacífico Seguros y Reaseguros, organización líder en la industria de los seguros, siendo parte del rubro de empresas relacionadas con decisiones financieras.

El trabajo está dividido en cuatro capítulos siendo el detalle de los mismos, el siguiente:

Capítulo I: La empresa. En esta primera parte se tratará acerca de los aspectos generales de la organización, tales como su historia, organigrama, situación en el contexto, entre otras. Con todo esto, se pretende lograr que el lector pueda situarse en contexto para comprender de mejor manera el contenido de los siguientes capítulos.

Capítulo II: Metodología y marco teórico. En este apartado se trata acerca de los aspectos de formalidad metodológica empleada en el presente trabajo; asimismo, acerca de los conceptos y desarrollo de teoría relacionados con las empresas de seguros y los trabajos realizados en las mismas. La finalidad es que se pueda comprender mejor la descripción y los logros obtenidos durante la realización de las labores de la bachiller.

Capítulo III: Resultados del trabajo. En este capítulo se describirá, al detalle, los logros, méritos y distinciones conseguidos por la autora del trabajo. La finalidad de este apartado es que se conozca claramente, los motivos por los que se merece lograr el título profesional de ingeniera comercial.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Capítulo IV: Propuesta de mejora. En este título se desarrolla los aspectos relacionados con los aspectos que la autora considera se deben mejorar, en base a su experiencia en la empresa. Con todo esto, se logrará coadyuvar con el éxito de la compañía, traducido en crecimiento y desarrollo.

Conclusiones y recomendaciones: En esta parte final, se tratará acerca de los aspectos concluyentes que se desprendan de lo tratado en los capítulos 3 y 4 del presente trabajo, con lo que se busca dar una visión global final del trabajo presentado.

Anexos. En este apartado se busca considerar información adicional que ayude a comprender mejor el trabajo presentado, con lujo de detalles. Según o requerido en el esquema de informe proporcionado por la universidad, se incluye el proyecto de trabajo; asimismo, otros documentos que se consideran pertinentes.

Se invita al lector del trabajo a analizar el mismo, esperando contribuya al desarrollo profesional y académico de futuros bachilleres e ingenieros comerciales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El presente trabajo de informe de experiencia profesional fue elaborado de acuerdo a los instructivos otorgados por la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, tomando en cuenta el desenvolvimiento de la bachiller Daniela Llerena en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros S.A.

El objetivo global del presente trabajo es describir las actividades en la experiencia profesional en los puestos ocupados en el Periodo comprendido entre 2019-2022, a través de la presentación del trabajo informe de desempeño profesional en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros, con la finalidad de lograr el título profesional de ingeniera comercial. Para ello, se analizará cada tarea y función desarrolladas en los diversos puestos de trabajo realizados, los cuales serán explicados en el informe.

Respecto al marco teórico conceptual, se tomó en cuenta diversos aspectos relacionados con los diferentes tipos de seguros ofrecidos por la empresa en mención y la competencia, tales como: seguro de vida, seguro de vida con ahorro, fondo universitario, seguro de vida devolución total, seguro de vida inversión, entre otros.

Asimismo, se consideró conceptos fundamentales relacionados con las transacciones entre empresa aseguradora y cliente. Es así que, se tomó en cuenta conceptos como: asegurado, póliza, beneficiario, cuenta de excedentes, cuenta individual, entre otros.

Por otro lado, se tomó en cuenta algunos conceptos financieros, relacionados con la toma de decisiones, rentabilidad, factores que favorecen el correcto desarrollo de una correcta organización, costos financieros, entre otros.

En el capítulo tres, se trató acerca de los puestos ejercidos por la bachiller. Tal es el caso de los siguientes puestos ocupados: asesor especialista (febrero 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

a la actualidad), asesor corporativo (febrero 2020 – 2021); así como, asesor de seguros (enero 2019 – 2020). En cada caso, se consideró las funciones, logros, méritos y distinciones.

En el cuarto capítulo, se trató acerca de las propuestas de mejora para cada puesto, siguiendo el mismo orden que lo considerado en el punto anterior.

Finalmente, se arriba a conclusiones y recomendaciones, en concordancia con lo tratado en los capítulos tres y cuatro.

Palabras clave: experiencia profesional, seguros, compañía aseguradora, funciones y tareas, logros, méritos y distinciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

SUMMARY

This professional experience report work was prepared in accordance with the instructions issued by the Professional School of Commercial Engineering, considering the development of the bachelor Daniela Llerena in the company Pacífico Seguros y Reaseguros S.A.

The overall objective of this work is to describe the activities in the professional experience in the positions held in the period between 2019-2022, through the presentation of the professional performance report work in the company Pacífico Seguros y Reaseguros, with the purpose of obtain the professional title of commercial engineer. To do this, each task and function developed in the various jobs performed will be analyzed, which will be explained in the report.

Regarding the conceptual theoretical framework, various aspects related to the different types of insurance offered by the company in question and the competition were considered, such as: life insurance, life insurance with savings, university fund, full return life insurance, investment life insurance, among others.

Likewise, fundamental concepts related to transactions between insurance company and client were considered. Thus, concepts such as: insured, policy, beneficiary, surplus account, individual account, among others, were considered.

On the other hand, some financial concepts were considered, related to decision making, profitability, factors that favor the correct development of a correct organization, financial costs, among others.

In chapter three, it was about the positions held by the bachelor. Such is the case of the following positions held: specialist advisor (February 2021 to present), corporate advisor (February 2020 - 2021); as well as, insurance advisor (January

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2019 – 2020). In each case, the functions, achievements, merits and distinctions were considered.

In the fourth chapter, the improvement proposals for each position were dealt with, following the same order as that considered in the previous point.

Finally, conclusions and recommendations are reached, in accordance with what was discussed in chapters three and four.

Keywords: professional experience, insurance, insurance company, functions and tasks, achievements, merits and distinctions.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I
LA EMPRESA

1.1. Aspectos generales

El presente proyecto brindará información acerca del desempeño profesional en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros por parte de la bachiller Daniela Lizeth Llerena Begazo. A lo largo de este mismo proyecto, se desarrollarán aspectos que abarquen temas relacionados con seguros y afines, los cuales se desarrollarán en los capítulos correspondientes a marco teórico conceptual y desarrollo profesional.

La compañía Pacífico Garantías y Reseguros constituye una entidad de seguros originaria del Perú, vinculada al conjunto empresarial Credicorp, propietario tanto del BCP como de la corporación estadounidense American International Group. Este ente forma parte del ámbito asegurador. Su meta, de acuerdo con los datos extraídos de su propia plataforma en línea, consiste en respaldar a sus usuarios para sobrepasar percances que eventualmente surgen a lo largo de la existencia.

La entidad en cuestión exhibe aptitud para cumplir con los compromisos financieros hacia los asegurados, genera confianza en los inversionistas y ostenta una posición robusta en el mercado peruano. Esto los distingue como merecedores de las calificaciones más elevadas en la esfera local y latinoamericana de la industria.

Sin embargo, es pertinente señalar que la empresa presenta aspectos por mejorar, los cuales han sido detectados en virtud al análisis realizado. Dichas oportunidades de mejora se basan en la necesidad de generar lo siguientes.

- Sinergias más activas entre la organización y sus clientes.
- Agilidad y mejoras en el servicio al cliente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Ampliación y/o enriquecimiento en la cartera de servicios brindados por Pacífico Seguros y Reaseguros.
- Generar metodologías ágiles que permitan una mayor capacidad de respuesta.

Sobre la base de lo mencionado en párrafo precedente, se estima que con la presentación del informe de desempeño profesional se conseguirá mejorar la competitividad, tanto a nivel de desempeño profesional como a nivel organizacional y de áreas.

Es así que en lo referente a asesor especialista se espera poder tener un ascenso en línea de Carrera a asesor especialista, proyectado a noviembre de 2021. En cuanto a metas en la organización, se espera lograr, al finalizar cada mes, un 80% de cobranza en relación a los servicios vendidos, en cuanto a renovación (ventas que se realizaron 12 meses atrás). Con ello, se conseguirá mayores ingresos para la empresa, un impacto directo y positivo sobre la rentabilidad de la misma.

En cuanto al puesto de asesor corporativo, se pudo lograr un ascenso en línea de carrera a en noviembre del 2020, en virtud a haber conseguido un mayor número de ventas por mes, asimismo, haber superado el número de ventas anuales exigidas por la organización.

Asimismo, es importante recalcar que los aportes a las mejoras inician en el desempeño en el puesto de asesor de seguros.

Es así que, durante el desarrollo del trabajo informe de desempeño profesional se destacará los logros, méritos y distinciones de la bachiller que han impactado sobre el desarrollo de la organización en la cual labora.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Asimismo, se propondrá un plan de mejora en el desarrollo del borrador del trabajo informe de desempeño profesional. Dicho plan de mejora se basará en el análisis de cada puesto de trabajo y contendrá lo siguientes puntos:

- Mejora de la eficiencia en el trabajo personal en la empresa donde labora la candidata a ingeniera comercial.
- Mejora de los resultados organizacionales, considerando que para lograr ello, un coadyuvante importante es el trabajo personal de la autora del presente trabajo.**Reseña histórica**

La empresa Aseguradora Pacífico es integrante de la conglomeración Credicorp, que constituye el principal y robusto conglomerado financiero en el Perú. Además, figura en la lista de empresas negociadas en la Bolsa de Valores de Nueva York, dedicado a la prestación de servicios financieros, administrando S/. 188 millones en activos (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2021).

El grupo Credicorp está formado por organizaciones líder como (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2021):

- BANCA UNIVERSAL: Banco de Crédito.
- SEGUROS Y PENSIONES: Pacifico Seguros y Prima AFP.
- MICROFINANZAS: Mi Banco.
- BANCA DE INVERSION Y GESTION PATRIMONIAL: Atlantic Security Bank.
- INNOVACIÓN ABIERTA: Krealo, A Culqi, Lumingo, Tempo, Wally.

La presencia del grupo Credicorp se encuentra en:

- Estados Unidos: Credicorp Capital, Vicctus Multi Family, BCP Miami
- Panamá: ASB, BCP Panamá.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Colombia: Credicorp Capital Soc. Comisionista de Bolsa, Credicorp Capital Soc. Fiduciaria, Vicctus Multi Family, BCP Oficina de Representación, Mi Banco.
- Bolivia: BCP Bolivia
- Chile: Credicorp Capital, Vicctus Multi Family, BCP Oficina de Representación.

Además, Credicorp es el único grupo peruano considerado entre las 2000 compañías más valiosas del mundo, asimismo, se encuentra en el puesto número 717 según Forbes, en cuanto a Pacifico Seguros, se trata de la única empresa de seguros del Perú que cuenta con la máxima clasificación de riesgo como obligacionistas financieros(Pacífico Seguros y Reaseguros, 2021).

Tabla 1
Clasificación de riesgo de Pacífico

Emisor	Periodos Valor	Clasificación	Fecha de Aprobación de la Clasificación
Pacifico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A (Ex Pacifico Vida)	Institución	A	17/09/2021
	Obligaciones Financieras	AAA	30/09/2021
	Primer Programa de Bonos Subordinados	AA+ (pe)	30/09/2021
	Segundo Programa de Bonos Subordinados	AA+ (pe)	30/09/2021

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida en Apoyo y Asociados (2022)

Para interpretar la tabla anterior es necesario saber:

CATEGORÍA A(pe): Fortaleza financiera notable. Se refiere a aquellas entidades con una capacidad sobresaliente para cumplir con sus compromisos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

según los términos establecidos, además de gestionar eficazmente los riesgos que afrontan. Se anticipa que no experimentarán un impacto significativo en entornos económicos adversos.

CATEGORÍA AAA (pe): Representa la máxima capacidad de cumplimiento de obligaciones financieras en los plazos y condiciones acordados. Esta capacidad no muestra una vulnerabilidad sustancial frente a cambios desfavorables en las circunstancias o el entorno económico.

CATEGORÍA AA (pe): Indica una capacidad muy elevada para cumplir con las obligaciones financieras según los términos establecidos. Esta capacidad no exhibe una vulnerabilidad significativa frente a cambios desfavorables en circunstancias o el entorno económico.

(+) Se asigna a instituciones con un riesgo relativo menor por categoría.

(-) Se asigna a instituciones con un riesgo relativo mayor por categoría

Asimismo, cuenta con dos clasificaciones internacionales

- **(A.M. Best Insurance) A.M. Best Company.**

Una entidad evaluadora de renombre global otorgó la calificación internacional A a Pacifico Seguros, una evaluación que evidencia su solidez operativa y firme posición en el sector industrial.

- **Baa2 con Perspectiva Positiva (Moody´s).**

Forma parte del exclusivo conjunto de compañías aseguradoras en Latinoamérica que poseen la calificación de inversión a nivel global (Apoyo y Asociados, 2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.3. Problemática

Abordar el desempeño profesional de la bachiller en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros, quien pretende lograr el título profesional de ingeniera comercial. Asimismo, determinar los aportes a las diversas áreas de la empresa durante el tiempo de desarrollo profesional, considerado en el período de 2019 a 2022.

En tal sentido, se ha identificado una serie de problemas en los procesos, con mayor incidencia en los que respectan a los procesos de cobranzas. Para tal efecto, se analizará la situación actual identificada por la autora del presente informe, para luego plantear las mejoras necesarias. Como herramienta para lograr dicho fin, se utilizará tanto un análisis integral y el Círculo de Calidad de Deming, ambas aplicadas a la empresa, las cuales servirán de base para proponer las mejoras respectivas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

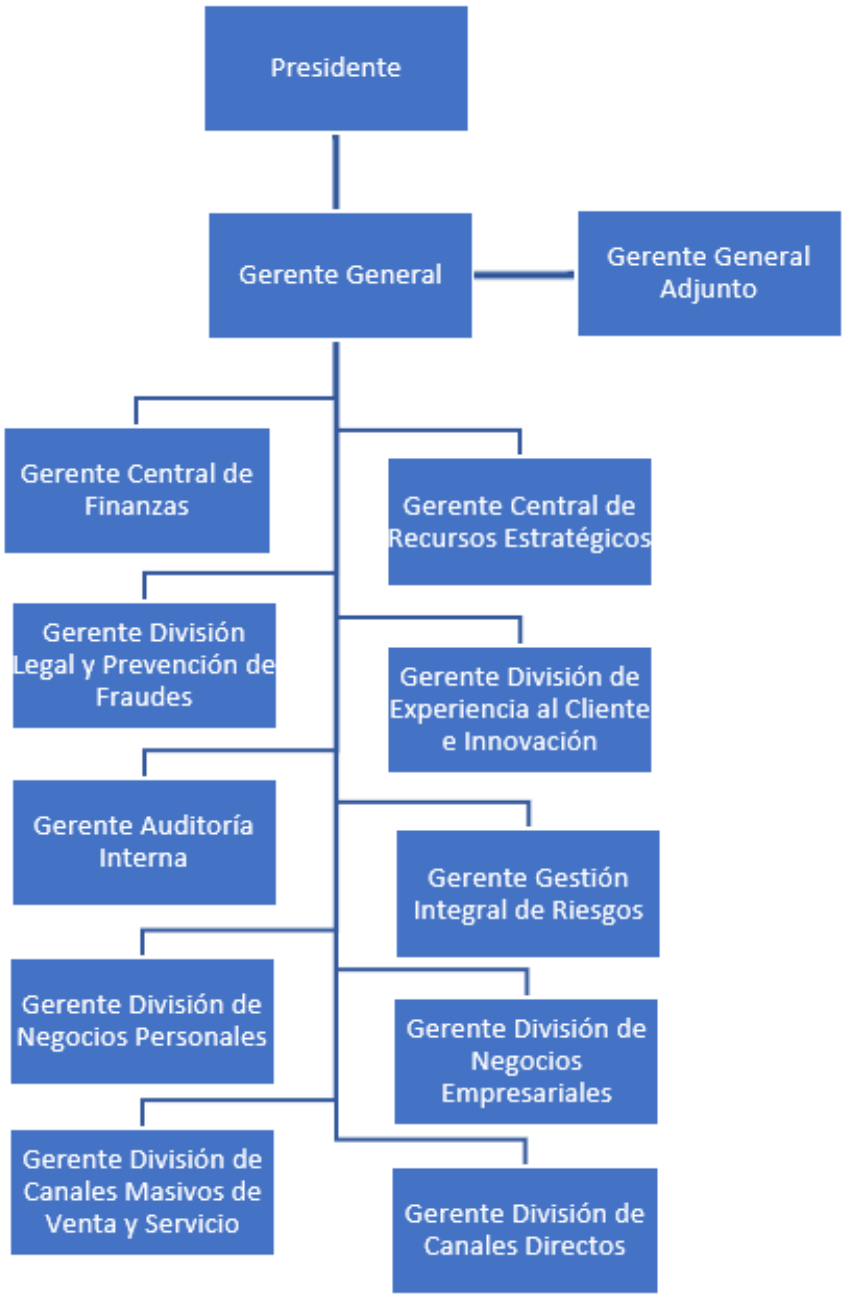
REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4. Organigrama de la empresa a nivel directivo y gerencial

Figura 1

Organigrama gráfico a nivel directivo y gerencial



Nota: elaboración propia en base a la información proporcionada por la empresa (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DIRECTORIO Y GERENCIA

DIRECTORIO

PRESIDENTE

- Dionisio Romero Paoletti

VICEPRESIDENTE

- José Raimundo Morales Dasso

DIRECTORES

- Walter Bayly Llona
- José Antonio Onrubia Holder
- Luis Enrique Romero Belismelis
- Martín Perez Monteverde
- Victoria Bejarano De La Torre (1)
- Juan Celestino Lázaro Gonzalez (2)
- Álvaro Correa Malachowski (3)
- Eduardo Hochschild Beeck (4)
- Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra (5)

GERENCIA

- Gerente General: Cesar Fernando Rivera Wilson

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Gerente General Adjunto de Negocios de Salud: Guillermo Garrido Lecca del Río
- Gerente Central de Finanzas: Pedro Travezán Farach
- Gerente Central de Recursos Estratégicos: Karim Juan del Carmen Mitre Calderon
- Gerente División Legal y Prevención de Fraudes: Miguel Delgado Barreda
- Gerente de División de Experiencia al Cliente e Innovación: María Félix Torrese
- Gerente de Auditoría Interna: Guillermo Zegarra Cerna
- Gerente de Gestión Integral de Riesgos: Flavio Eduardo Zevallos Bogani
- Gerente de División de Negocios Personales: Luciano Bedoya Corazzo
- Gerente de División de Negocios Empresariales: Miguel Ortiz de Zevallos Gonzales Vigil
- Gerente de División de Canales Masivos de Venta y Servicio: Dante Alfredo Lindley Artieda
- Gerente de División de Canales Directos: Alfredo Joao Galdós Ruiz

Asimismo, es pertinente indicar que los directores Independientes de la compañía son los señores: Raimundo Morales Dasso, Victoria Bejarano De La Torre y Juan Celestino Lázaro González.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.5. Filosofía organizacional

Visión: Ser una de las cinco mejores aseguradoras de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

Misión: Ayudar a los clientes a proteger su estabilidad económica, ofreciéndoles soluciones que protejan aquello que valoran y aseguren el cumplimiento de sus objetivos (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

Propósito expuesto por la empresa: Proteger la felicidad de las personas.

1.6. Historia de Pacifico Seguros

Desde su establecimiento en 1944 con la creación de la entidad El Pacífico, se inauguró un capítulo que la condujo a convertirse en una de las principales firmas aseguradoras del mercado. Este viaje alcanzó un hito en 1992, cuando se fusionaron con la empresa Peruano Suiza, dando origen a Pacífico Peruano Suiza.

En el año 1995, se sumaron a la génesis de Credicorp, producto de la sinergia entre las entidades financieras del Grupo Crédito. Este impulso contribuyó al crecimiento del conglomerado, compuesto por el Banco de Crédito del Perú-BCP, Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, y Atlantic Security Holding Corporation.

Pacífico Vida inició operaciones en 1997, marcando su liderazgo en el mercado de seguros de vida. En 1999, se dio vida a Pacífico EPS.

El año 2011 marcó una expansión significativa al adquirir clínicas y centros médicos, ahora integrados a SANNA, junto con el Centro Oncológico Aliada y el Centro Odontológico Americano – COA. Además, sellaron una alianza estratégica con Johns Hopkins Medicine International, elevando los estándares de atención y cuidado del paciente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En 2015, se estableció una alianza con BANMÉDICA, incorporando a la Clínica San Felipe y a Laboratorios ROE en su red de salud.

La fusión en 2017 de Pacífico Peruano Suiza y Pacífico Vida, bajo el nombre Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, junto con Pacífico EPS, consolidó una única y sólida entidad: Pacífico Grupo Asegurador.

En 2018, se sumó a este trayecto United Health Group (UHG), una de las mayores compañías de salud a nivel mundial, como socio de Pacífico Salud. Su compromiso radica en contribuir a vidas más saludables, ofreciendo una atención de calidad centrada principalmente en el cliente..

1.7. Estructura accionaria:

Al llegar al 30 de junio de 2021, la estructura de propiedad de la empresa se desglosa de la siguiente manera:

Funcionando como una entidad filial de Credicorp Ltd., al finalizar el primer semestre de 2021 y en la fecha correspondiente al 31 de diciembre de 2020, ostenta directamente el 65.20% de las acciones que representan el capital social de la entidad. De forma indirecta, a través del Grupo Crédito, se adjudica el 33.59%, en consecuencia, la participación global de Credicorp Ltd. en el capital social de la empresa es de un 98.79%.

Tabla 2

Estructura accionarial de Pacífico Seguros y Reaseguros

Accionistas	Número de Accionistas	Acciones	Porcentaje de Participación
Credicorp Ltd	2	65.20%	98.79%.
Grupo Crédito S.A.		33.59%,	
Otros diversos	104		01.21%.
Total	106		100%

Nota: elaboración propia en base a información de Apoyo y Asociados (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.8. Capital Social

Al llegar al 31 de diciembre de 2020, el desembolso y registro en Registros Públicos del Capital Social de la entidad totaliza la cifra de S/ 1,135,316,750.00 soles. Esta suma se encuentra respaldada por 113,531,675 acciones ordinarias, cada una con un valor nominal de S/ 10.00. Todas estas acciones están debidamente consignadas mediante anotación en cuenta en la Caja de Valores y Liquidaciones CAVALI (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2021).

1.9. Segmentos de negocios

- Seguros Generales
  -Vehiculares
  -Oncológicos (nacional e internacional)
  - Asistencia Médica (salud)
  -Viajes
  -Sepelio
  -Soat
- Seguros de Vida
  -Seguro de Vida Devolución 100%
  -Seguro de Vida Devolución 110%
  -Seguro de Vida Devolución 125%
  -Seguro de Vida Inversión dólares
  -Seguro de Vida Inversión soles
  - Fondo Universitario
- Seguros Accidentes Personales
  -Accidentes Cobertura Total
  -Viva Seguro
  -Accidentes devolución total
  -Accidentes Reembolso
  -Accidentes Triple Cobertura

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

-Educación Segura

- Seguros Empresa

  -Vida Ley

  -SCTR (trabajo de Riesgo)

- Rentas e inversiones

  -Fondo Vida Garantizado

  -Renta Flex

- Salud para trabajadores

  -EPPs

- Seguro Hogar y bienes

1.10. Situación económica financiera

En el transcurso de la elaboración del esbozo del informe de competencia profesional, se analizará minuciosamente la condición económica de la entidad, utilizando como referencia los estados contables que se anexan en la página subsiguiente (tabla 3).

Tabla 3

Resumen de estado de resultados de la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros (expresado en miles de soles)

ESTADO DE RESULTADOS	Dic-17	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Dic-21
Primas Netas	1,641,201	2,774,044	3,064,498	2,998,597	3,562,151
Primas Totales	2,155,426	3,403,025	3,664,423	3,656,126	4,275,565
Ajustes de Reservas	(498,992)	(596,813)	(614,584)	(631,918)	(703,703)
Primas Cedidas	(256,477)	(473,002)	(498,307)	(529,911)	(715,276)
Primas Ganadas Netas	1,399,956	2,333,209	2,551,532	2,494,297	2,856,586
Siniestros Totales	(1,030,774)	(1,636,950)	(1,839,139)	(1,927,621)	(2,779,008)
Siniestro Cedidos	261,947	375,479	317,481	261,041	518,641
Recuperos y Salvamentos	4,044	22,716	17,774	14,127	22,905
Siniestros Incurridos Netos	(764,782)	(1,238,755)	(1,503,883)	(1,652,453)	(2,237,463)
Ajustes por Riesgos Catastróficos	0	0	0	0	(2,224)
Comisiones	(432,522)	(649,741)	(650,686)	(616,494)	(638,069)
Ingresos (Gastos) Técnicos Netos	(156,631)	(251,684)	(285,981)	(279,288)	(404,175)
Resultado Técnico	46,021	193,030	110,982	(53,938)	(425,344)
Ingresos Financieros	561,054	604,383	807,992	853,457	906,523
Gastos Financieros	(41,704)	(123,817)	(79,664)	(136,258)	(187,475)
Provisiones para activos no corrientes mantenidos para la venta	0	0	0	0	0
Diferencia en cambio	7,881	(3,547)	2,401	(22,434)	(35,333)
Gastos de Administración	(259,651)	(350,035)	(375,699)	(381,728)	(388,725)
Resultado de Operación	313,602	320,014	466,012	259,099	(130,355)
Impuestos	(2,368)	2,623	2,711	0	0
Participaciones	0	0	0	0	0
Partidas Extraordinarias	0	0	0	0	0
Resultado Neto	311,234	322,637	468,723	259,099	(130,355)

Nota: elaboración propia en base a información de Apoyo y Asociados (2022).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Como se puede apreciar en los estados financieros presentados, la situación económica de la empresa es estable, sin embargo, se presentó una notoria caída durante los períodos 2020 y 2021, atribuible a la pandemia por COVID 19.

Al realizar un análisis horizontal (comparación de diversos periodos 2017 a 2021), se aprecia que, a pesar de la contracción económica sufrida como efecto de la pandemia y en un contexto global similar para todas las empresas del rubro, generando casi un 48 % de caída el 2020 respecto al 2019; se produce una recuperación el 2021 respecto al 2020, en cuanto a primas netas. Sin embargo, los resultados finales sí presentan caídas escalonadas notorias, atribuibles a pagos por siniestros incurridos netos.

En el caso de los resultados finales, el 2018 respecto al 2017 se produjo un crecimiento del 3,6 %; el 2019 respecto al 2018, de 45 %, lo cual significa una cifra récord. El 2020 respecto al 2019 se produjo una caída del 55 %. El 2021 se tuvo un resultado negativo en los resultados netos, implicando una caída del 150 % respecto al período anterior.

Se espera una recuperación importante para el 2022.

Los resultados analizados anteriormente se producen, principalmente, debido a los pagos netos por siniestros incurridos, los cuales tuvieron la siguiente evolución: 62 % el 2018 respecto al 2017; 21 % el 2019 respecto al año anterior; 9,8 % el 2020 respecto al 2019; 35 % el 2021 respecto al período precedente.

Se debe considerar, como dato adicional, que las contrataciones sí han tenido un crecimiento sostenido desde el 2017 al 2021, salvo un ligero decrecimiento del 2 % del 2020 respecto al 2019.

Para efectos del presente trabajo, este análisis es suficiente para situar en contexto la situación de la empresa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA Y MARCO TEÓRICO

2.1. Metodología

2.1.1. Enunciado

"Asesor comercial en la empresa Pacifico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el Periodo comprendido entre 2019-2022".

2.1.2. Metodología empleada

En la creación de este informe, se empleó la metodología descriptiva, la cual se centra en exponer las particularidades de un fenómeno objeto de investigación, respondiendo a preguntas fundamentales como su naturaleza, características, relaciones, entre otras (Hernández et al., 2016). A través de esta metodología, se han formulado propuestas de mejoras, fundamentadas en un análisis que parte de la situación presente de la empresa. Este análisis resulta idóneo para alcanzar una descripción detallada de la mencionada situación.

Para tal efecto, se llevó a cabo el examen documental obtenido de la entidad, sobre la que se desarrolló el estudio, considerando que dicho análisis documental es una técnica investigativa válida para la consecución de resultados (Hernández et al, 2016).

Los pasos seguidos para dicho análisis, siguiendo al estudio de Rizo (2015), fueron:

- Elección de la técnica de recopilación y selección de documentos de información.
- Elección de las técnicas de registro de documentos, en este caso, escritas de forma virtual.
- Registro, sistematización y procesamiento de la información documental
- Análisis e interpretación de información basada en daos sistematizados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.1.3. Objetivos del informe

2.1.3.1. Objetivo general

Describir las actividades en la experiencia profesional en los puestos ocupados en el Periodo comprendido entre 2019-2022, a través de la presentación del trabajo informe de desempeño profesional en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros, con la finalidad de lograr el título profesional de ingeniera comercial.

2.1.3.2. Objetivos específicos

- Demostrar los logros de la bachiller en los diversos puestos desempeñados en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros.
- Mostrar los méritos y distinciones obtenidos durante el desempeño profesional en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros.

2.1.4. Diseño y técnicas de recolección de datos

2.1.4.1. Técnicas

- Observación documental, la cual consiste en la revisión de fuentes secundarias existentes (Hernández et al, 2016), tanto impresas como virtuales, conducentes a un análisis e interpretación.
- Observación de campo, consistente en la percepción de la realidad, igualmente conducente a un análisis e interpretación de una realidad específica que ocurre en el entorno.

2.1.4.2. Instrumentos

- Fichas de observación documental. Se trata de un documento que se manejará en forma de registro digital, en el cual se anotará los hallazgos diversos.
- Fichas de observación de campo. Son documentos en los que se hará anotaciones respecto a los hallazgos en el campo, durante el proceso investigativo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.1.5. Recursos

2.1.5.1. Humanos

En la preparación del informe de trayectoria laboral, la Bachiller en Ingeniería Comercial Daniela Lizeth Llerena Begazo tuvo una contribución activa y directa.

2.1.5.2. Materiales

Para la confección del informe, es necesario contar con los siguientes elemento:

Tabla 4

Detalle de recursos materiales

Categoría	Detalle	Cantidad
Materiales	Libros Virtuales	10 unidades
Servicios	Computadora	60 horas
	Trámite administrativo documentario	3 trámites de servicio
	Derechos administrativos	1 pago
	Otros	Por determinar

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida para la investigación (2022).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.1.6. Financieros

Para llevar a cabo la elaboración del informe, es imprescindible contar con los recursos financieros siguientes:

Tabla 5

Detalle de recursos financieros

Categoría	Detalle	Cantidad	Costo s/.
Materiales	Libros Virtuales	10 unidades	1,000.00
Personal	Participación personal en la formulación y elaboración del informe	180 horas	1,300.00
Servicios	Computadora	60 horas	2,000.00
	Trámite administrativo documentario	2 trámites de servicio	1,500.00
	Derechos administrativos	1 pago	12.00
	Otros	Por determinar	-
Total			5,812.00

Nota: elaboración propia en base a la información necesaria para realizar la investigación (2022).

2.1.7. Campo de verificación

2.1.7.1. Unidad de estudio

Pacifico Seguros

2.1.7.2. Ámbito

Provincia de Arequipa

2.1.7.3. Temporalidad

Periodo desde enero 2019 - junio 2022

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.1.8. Tratamiento de la información

Inicialmente, se buscó información tanto en fuentes primarias como secundarias, tales como páginas de internet bibliografía y fuentes propias de la empresa Pacifico Seguros.

Posteriormente, se sistematizo la información en fichas de estudio.

Finalmente se vació la información al documento final en Word.

2.1.9. Cronograma

Tabla 6

Cronograma del trabajo de investigación

ACTIVIDADES	1° PERIODO				2° PERIODO				3° PERIODO			
	1 S	2 S	3 S	4 S	1 S	2 S	3 S	4 S	1 S	2 S	3 S	4 S
Diseño del Plan de Informe												
Estructura de Contenido												
Preparación de Informe												
Revisión del Informe Preliminar												
Revisión del Informe												
Corrección de Observaciones												
Informe Final												
Presentación												
Sustentación												

Nota: elaboración propia en base a la información pertinente para la realización del trabajo de investigación (2022).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2. Marco de referencia

2.2.1. Marco conceptual

2.2.1.1. Seguro de vida

Un contrato de aseguramiento vital implica un acuerdo formalizado entre el beneficiario y una entidad aseguradora, estableciendo salvaguardias económicas para los seres queridos del asegurado en caso de su fallecimiento. Diversas categorías de coberturas vitales están disponibles, algunas de las cuales posibilitan la restitución de fondos al finalizar el convenio, siempre y cuando el asegurado no haya experimentado incidentes fatales durante el período pactado (Pacifico Seguros y Reaseguros, 2021).

2.2.1.2. Costo seguro de vida

La tarifa del resguardo vital puede fluctuar según la duración del acuerdo, la edad, el estado de salud del asegurado y el monto asegurado seleccionado (Pacifico Seguros y Reaseguros, 2021).

2.2.1.3. Seguro de vida con ahorro

Esta modalidad de seguro vital brinda resguardo a la estabilidad financiera de la familia en situaciones de fallecimiento, al mismo tiempo que ofrece la oportunidad de acumular ahorros, permitiendo la devolución de entre el 100% y el 150% de las primas abonadas al término del periodo establecido (Pacifico Seguros y Reaseguros, 2021).

2.2.1.4. Fondo universitario

Un fondo destinado a la educación de tus hijos, que garantiza la devolución del 100% de las contribuciones más las ganancias generadas. Pacífico presenta un Fondo Educativo con periodos que oscilan entre 10 y 18 años, respaldado por una tasa fija garantizada del 4% (Pacifico Seguros y Reaseguros, 2021).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2.1.5. Tasa anual garantizada

Es la tasa de interés anual que rinde la cuenta respectiva. (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

2.2.1.6. Suma asegurada

Es el monto máximo que la póliza de seguro proporcionará al asegurado en caso de un incidente. Esta cantidad está destinada a cubrir reparaciones, reposiciones o indemnizaciones especificadas en la póliza. La cuantía de la suma asegurada varía según la extensión de la cobertura, asegurando que el titular disponga de los fondos necesarios para afrontar un siniestro, sin exceder ni quedarse por debajo de lo requerido (Pacifico Seguros, 2020)

2.2.1.7. Asegurado

El individuo cuya vida se resguarda mediante un contrato de seguro (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

2.2.1.8. Póliza

La documentación proporcionada por la compañía que detalla el acuerdo de seguro, este documento precisa los términos y condiciones de las coberturas adquiridas (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

2.2.1.9. Beneficiario

La persona designada por el asegurado en la solicitud y mencionada en las Condiciones Particulares como titular de los derechos establecidos, la designación es explícita y requiere un interés asegurable entre el beneficiario y el asegurado, únicamente se permite designar como beneficiario de este seguro al hijo, nieto o sobrino del asegurado (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2.1.10. Seguro de vida devolución total

Se trata de un conjunto de beneficios en los que, si no se registran incidentes considerados en la póliza al finalizar el plan contratado, se otorga una devolución de hasta del total de los aportes. Podría funcionar como un ahorro con riesgo a largo plazo, por lo que es una forma de inversión (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

2.2.1.11. Seguro de vida inversión

Aquel que es versátil y salvaguarda la estabilidad financiera de la familia en situaciones de fallecimiento, adaptándose a las distintas etapas de la vida, brinda la posibilidad de seleccionar un conjunto de inversiones que permiten alcanzar los objetivos futuros (Pacifico Seguros, 2020).
En Pacífico, se disponen de cuatro fondos de inversión clasificados de acuerdo con el perfil de riesgo, estos son:

a. Fondo controlado:

Estos fondos poseen un riesgo mínimo, es decir, mantienen una estrategia conservadora, mayormente, dirigen sus inversiones hacia instrumentos de ingresos fijos, tales como bonos y pagarés, tanto en naciones avanzadas como en mercados en desarrollo. La ganancia de este fondo estará sujeta al desempeño de los activos en los cuales realiza inversiones, con la eventualidad de experimentar fluctuaciones tanto al alza como a la baja.

Esta familia la componen:

- **Fondo controlado I**

  La totalidad de los recursos de este fondo se dedica a instrumentos de ingresos fijos, como bonos y pagarés. Su propósito

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

específico radica en asignar el 45% a activos de ingresos fijos locales y el 55% a activos de ingresos fijos internacionales. La fracción correspondiente a la región local se orientará hacia emisores con un índice internacional igual o superior al de la República del Perú.

En el largo plazo, se anticipa que este fondo generará una rentabilidad del 3%, la cual está sujeta a variaciones tanto positivas como negativas en función del rendimiento de los activos seleccionados para la inversión.

Cabe destacar que esta opción de fondo solo aplica para pólizas emitidas antes del 22/06/2017, a menos que hayan hecho una transición a los fondos Garantizado, Controlado II, Balanceado II y/o Capitalización II.

- **Fondo controlado II**

  La asignación de recursos se distribuye entre una combinación de activos de ingresos fijos, como bonos y pagarés, y de ingresos variables, como acciones. Dado que este fondo busca minimizar el riesgo, las inversiones en activos de ingresos fijos se centran en instrumentos con una elevada calificación crediticia a nivel internacional y local. En cuanto a los activos de ingresos variables, no superarán el 20% del valor total del fondo.

  Se anticipa que este fondo generará una rentabilidad del 3.5% a largo plazo, aunque esta cifra está sujeta a variaciones tanto positivas como negativas, dependiendo del rendimiento de los activos seleccionados para la inversión.

b. Fondo balanceado: poseen riesgo regular.

Los recursos se destinan a una mezcla de instrumentos de ingresos variables, como acciones, y de ingresos fijos, como bonos y pagarés, tanto

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

en naciones avanzadas como en mercados en desarrollo. La ganancia de este fondo dependerá del rendimiento de los activos en los cuales se realicen inversiones, pudiendo experimentar variaciones tanto al alza como a la baja.

Esta familia lo componen:

- **Fondo balanceado I**

  El portafolio se mezcla con una variedad de activos que generan ingresos fijos, como bonos y pagarés, así como ingresos variables, representados por acciones. La estrategia de asignación busca lograr un 65% en ingresos fijos, abarcando tanto el ámbito local como internacional, y un 35% en ingresos variables internacionales, concentrándose en índices de economías destacadas.

  Se anticipa una rentabilidad del 5% a largo plazo para este fondo, sujeta a cambios tanto al alza como a la baja en función del rendimiento de los activos elegidos. Esta opción de inversión está habilitada únicamente para pólizas emitidas antes del 22/06/2017, a menos que hayan efectuado una transición a los fondos Garantizado, Controlado II, Balanceado II y/o Capitalización II.

- **Fondo balanceado II**

  Los recursos se destinan a una combinación de instrumentos de ingresos fijos, como bonos y pagarés, y de ingresos variables, como acciones. Dado que este fondo posee un nivel de riesgo intermedio, las inversiones en activos de ingresos variables no superarán el 60% del valor total del fondo, y las inversiones en ingresos fijos se enfocarán en instrumentos con una elevada calidad crediticia a nivel internacional y local.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Se prevé una rentabilidad del 5% a largo plazo para este fondo, si bien esta cifra está sujeta a variaciones tanto al alza como a la baja en función del desempeño de los activos seleccionados para la inversión.

c. **Fondo de capitalización:** estos fondos tienen el potencial de aumentar la inversión a largo plazo, aunque esto conlleva una mayor exposición al riesgo.

Estos fondos mayormente canalizan sus inversiones hacia instrumentos de renta variable, como acciones y fondos mutuos, en países desarrollados y mercados emergentes. La rentabilidad de este fondo dependerá del rendimiento de los activos en los cuales se invierta, presentando variaciones tanto positivas como negativas.

Recomendamos considerar un horizonte de inversión a largo plazo, con un período mínimo de 10 años. Este plazo se elige estratégicamente para mitigar el impacto de la volatilidad presente en los distintos ciclos de los mercados financieros, brindando una mayor probabilidad de alcanzar la rentabilidad esperada.

- **Fondo de capitalización I**

  El fondo dirige al menos el 90% de su cartera hacia acciones locales e internacionales, con el objetivo específico de asignar el 75% a acciones internacionales y el 25% a acciones locales. La rentabilidad proyectada para este fondo a largo plazo es del 7%, aunque no se garantiza. Esta opción de inversión solo aplica para pólizas emitidas antes del 22/06/2017, a menos que hayan migrado a los fondos Garantizado, Controlado II, Balanceado II y/o Capitalización II.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Fondo de capitalización II**

  El portafolio del fondo se distribuye entre instrumentos de ingresos fijos, como bonos y pagarés, y de ingresos variables, como acciones. Este fondo, al ser el de mayor riesgo, permite que las inversiones en ingresos variables abarquen hasta el 100% del valor total, mientras que la inversión en ingresos fijos se orienta hacia activos con una destacada calidad crediticia a nivel internacional y local. Se anticipa una rentabilidad del 7% a largo plazo, sujeta a variaciones tanto positivas como negativas, dependiendo del rendimiento de los activos en los cuales se realicen inversiones.

d. Fondo garantizado: Este fondo asegura una ganancia establecida y constante del 3%. Esta opción solo es válida para la cuenta individual de los productos denominados en dólares.

- **Fondo Garantizado Soles**

  El rendimiento asegurado y constante de este fondo es del 5%. Este beneficio se limita exclusivamente a la cuenta individual de los productos denominados en la moneda local, es decir, en soles.

- **Fondo garantizado Capital Protegido**

  La ganancia proyectada a largo plazo para este fondo oscila entre el 4.5% y el 5.5%, aunque no se garantiza. Este fondo proporciona una tasa asegurada del 0%. Su aplicabilidad se restringe únicamente a la cuenta de excedentes de los productos denominados en la moneda local, es decir, en soles.

2.2.1.12. Cuenta de excedentes

Es la cuenta destinada a contabilizar los beneficios que superan el mínimo asegurado por la Compañía, así como las primas provenientes de los excedentes (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2.1.13. Cuenta individual

Es el registro contable activo de la Compañía, a nombre del Asegurado, que refleja tanto las primas comerciales asociadas a la cobertura principal y a las coberturas adicionales como los intereses garantizados. Además, en este registro se deducen mensualmente las cantidades establecidas por concepto de Deducciones Mensuales según lo dispuesto en la póliza (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

2.2.1.14. Seguro vehicular

El seguro automotor representa un producto ofrecido por las aseguradoras con la finalidad de resguardar tu vehículo contra posibles eventos como robos, colisiones e incendios. Adicionalmente, brinda cobertura para los gastos médicos de los ocupantes y peatones involucrados en un siniestro vial (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

2.2.1.15. Seguro oncológico

Este seguro de salud específico se centra en brindar cobertura integral para las atenciones relacionadas con el cáncer, abarcando desde los chequeos preventivos hasta el tratamiento completo, así como cirugías o reconstrucciones, en caso de ser requeridas. La protección se extiende a lo largo de todo el proceso, desde la detección hasta el periodo posterior al diagnóstico (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

2.2.1.16. Seguro de salud

Diseñado para salvaguardar la salud de las personas, constituye una medida eficaz contra los costos médicos elevados. Se establece mediante un acuerdo contractual entre el individuo y la compañía aseguradora, en el cual la persona adquiere un plan y la compañía se compromete a asumir una parte de los gastos médicos (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2.2. Marco teórico

Cuando nos referimos a la teoría de seguros, estamos abordando la perspectiva que considera la libertad, la justicia y el crecimiento económico como resultados posibles mediante la contribución a la paz social. En este sentido, se busca establecer un estado de bien común en la sociedad, promoviendo el desarrollo general y la armonía en el ámbito social y económico (Vásquez, 2023).

Inicialmente, una comunidad debe establecer y aplicar un sistema social acorde a sus requerimientos no monetarios, dando prioridad a aspectos como la seguridad, la justicia y la armonía social (Durán y Nájera, 2020).

En una segunda instancia, para alcanzar dicho bienestar social, resulta fundamental la participación de los agentes económicos, como negociantes, el gobierno, usuarios, gremios y entidades socioeconómicas. Estas organizaciones deben esforzarse al máximo para garantizar que todos los integrantes de la sociedad puedan satisfacer sus necesidades y vivir en condiciones favorables (Salvatierra, 2021).

El seguro de jubilación, de bienestar, de asistencias, de percances y de desocupación, conforman parte de un sistema de previsión social que resguarda a gran parte de los habitantes contra las secuelas de una inhabilidad temporal o permanente de labor en la ancianidad, decrecimiento en el rendimiento del trabajo, orfandad, viudez, enfermedad, necesidad de asistencia permanente y retiro (Durán y Nájera, 2020).

Las organizaciones aseguradoras creadas por un grupo de personas son parte de la cooperativa de seguridad social. Estas comparten un fondo común con el propósito de protegerse mutuamente contra los riesgos laborales y personales, por lo tanto, se conocen como compañías de colaboración (Guamanquispe, 2021)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2.2.1. Seguros en el cuadro de la economía

Este punto abarca elementos esenciales en los negocios, resaltando la inversión al igual que la prerrogativa de asignar los ingresos a nuevos emprendimientos, y la adquisición de conocimientos como la libertad para seleccionar el lugar y la modalidad de formación. En el ámbito de los seguros, la ausencia de cultura e implementación de valores a menudo genera un desequilibrio en eventos significativos, los cuales pueden surgir debido al desconocimiento de los peligros inherentes a la vida cotidiana, como consecuencia, se originan considerables pérdidas en términos materiales, sociales y económicos.

Desarrollar una actividad sostenible posibilita generar considerables recursos para el empresario asegurador, los cuales con frecuencia se invierten y desempeñan un papel crucial en la economía. Estas inversiones impulsan el desarrollo económico, agrario, industrial y progreso social del país, y las compañías de seguros son reconocidas como elementos fundamentales en el avance de las comunidades.

Además, el seguro desempeña una función de utilidad para la sociedad que lo hace indispensable en la convivencia social (Salvatierra, 2021).

En el ámbito de los seguros, se caracteriza por posibilitar que individuos, compañías y diversas entidades externalicen sus riesgos, brindando así resguardo en situaciones que ocasionen perjuicios, ya sea a nivel patrimonial o en la integridad física. Todo esto, crea opciones para el ahorro y la planificación familiar, promoviendo el progreso de la actividad económica en un entorno de confianza y, al mismo tiempo, fomentando el desarrollo del mercado financiero mediante la inversión de los recursos que administra, en última instancia, conlleva a un mayor enriquecimiento y bienestar para la nación (Vásquez, 2023).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Asimismo, cabe mencionar, que todo el sistema de seguros se encuentra normado por un marco legal. La Ley 26702, del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la SBS, así como sus normas modificatorias (Vásquez, 2023)

2.2.2.2. Toma de decisiones financieras

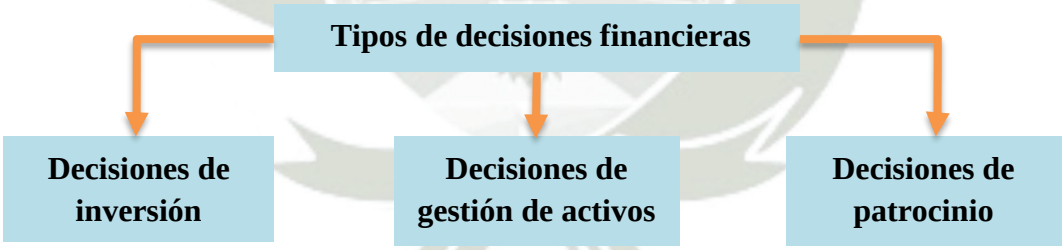
En primera instancia, es importante saber qué este tipo de decisiones financieras se presentarán en la vida cotidiana de todas personas en algún momento, como en el caso de las que implican contratar un seguro. Es por eso que se debe tener un entendimiento claro de cómo manejarlas.

Un punto esencial a tratar es que la estabilidad financiera de una persona a menudo no depende de su capacidad de generar ingresos, sino de cómo lleva su administración (González y Aparicio, 2020).

2.2.2.3. Tipos de decisiones financieras

Figura 2

Tipos de decisiones financieras



Nota: elaboración propia en base a la información de Barcia, et al (2018).

Es de suma importancia, conocer cómo se aplican este tipo de decisiones en diversas circunstancias de la vida.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En primera instancia, las decisiones referidas a inversión pueden ser de útil herramienta para obtener recursos económicos para implementar en un proyecto importante.

Por otro lado, las decisiones de financiación implican decidir sobre la relación deuda a capital de una organización, siendo un monto de corto o largo plazo. Asimismo, determinar su política de dividendos financiando mejor la formación de los activos de la empresa.

2.2.2.4. Estado de resultados

A través de los estados financieros, es posible identificar indicadores clave para el crecimiento de la organización, como son los costos fijos, costos de financiamiento o capacidad de endeudamiento. Asimismo, el estado de pérdidas y ganancias, que permite calcular los resultados de actividades relacionadas con la operatividad de la empresa.

A través de estos mismos elementos, es factible proyectar las ventas futuras y las consecuencias de incremento de capital o de bienes de trabajo (Peraza, 2021).

2.2.2.5. Análisis de la realidad empresarial

Es esencial considerar tanto la evaluación interna como externa, el análisis interno se fundamenta en la supervisión y dirección de las metas alcanzadas, así como en la gestión; su propósito radica en respaldar a los líderes de la organización para llevar a cabo un seguimiento efectivo de sus resultados y abordar posibles discrepancias. Al examinar una empresa, es necesario recopilar, en primer lugar, un conjunto de datos económicos y financieros para evaluar su situación, tanto en términos absolutos como relativos, con el fin de estimar las capacidades y riesgos que la empresa podría enfrentar.

De igual manera, el análisis externo generalmente se ejecuta en relación con actores económicos y sociales externos, como aquellos con los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

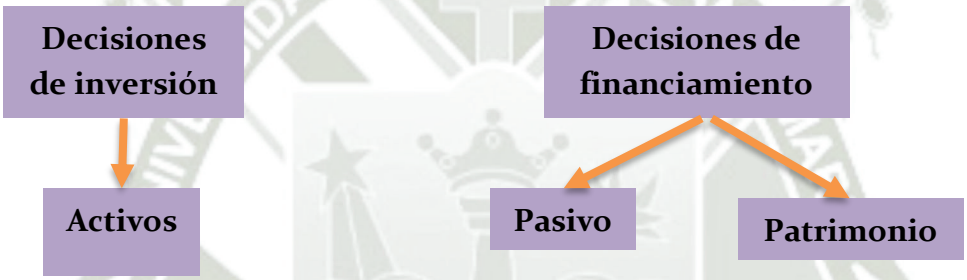
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

que la empresa interactúa (acreedores, inversores, proveedores, etc.). Estos agentes necesitan conocer la situación de la empresa y evaluar su desempeño para tomar decisiones económicas relacionadas con la empresa bajo estudio.

La evaluación de los informes financieros debe ir acompañada de una interpretación minuciosa, tanto en términos verticales como horizontales (IFAC, 2015)

Figura 3

Estado de situación y gestión financieras



Nota: elaboración propia en base a la información de Barcia, et al (2018).

Los estados financieros son herramientas esenciales en el mundo empresarial, por lo que, mediante estas se visualiza la utilidad del negocio. Asimismo, son herramientas que nos permiten realizar el trabajo y obligaciones dentro de una entidad.

Por eso mismo, se desenvuelven las herramientas administrativas y financieras, cuya función es mejorar el desenvolvimiento de los servicios y productos de la organización de tal manera poseer un buen plan.

Por otro lado, cumplen con la finalidad de organizar los estados financieros favoreciendo mejor rendimiento de gestión de los instrumentos financieros para incrementar la rentabilidad de la empresa.

Cuando se habla sobre flujo de caja, nos referimos al cálculo de equilibrio entre los ingresos y gastos de un tiempo determinado en una

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

organización. Para obtener ideas claras acerca de las necesidades financieras de la empresa, es necesario predecir los ingresos y gastos que se espera conseguir (Peraza,2021).

El identificar los factores que favorecen el correcto desarrollo de una organización, siendo los costos fijos o costos de financiamiento, les corresponde a los estados financieros. Al finalizar el ejercicio, se podrá calcular los resultados de actividades en relación con el funcionamiento de una empresa. Estos pueden ser pérdidas y ganancias (Peraza, 2021).

En una compañía, resulta crucial que dispongan de la evaluación a través de enfoques prácticos.

A priori, se esbozarán Elementos fundamentales y pragmáticos vinculados al estudio económico y financiero de la entidad (Durán y Nájera, 2020)

La evaluación se desglosa en dos partes: interna y externa.

Para realizar la primera evaluación, se comprende la necesidad de llevar a cabo una supervisión y control de los objetivos logrados. Su propósito radica en brindar respaldo a los dirigentes de la organización para permitir un seguimiento efectivo de sus acciones y corregir los problemas que puedan surgir.

En cuanto al análisis externo, se lleva a cabo a través de actores económicos y sociales. Desempeñando su función de comprender y evaluar sus acciones, elección de medidas financieras en la empresa.

2.2.2.6. La *rentabilidad*

Dentro de todas sus posibles definiciones, una de ellas abarca el ser un beneficio económico y social que se maneja en las organizaciones.

Asimismo, s la aptitud de una empresa para potenciar excedentes a partir de la realización de inversiones, siendo como resultado obtenido de su actividad económica de producción, transformación e intercambio, las ganancias respectivas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La rentabilidad se caracteriza por la conexión entre los logros alcanzados y los recursos utilizados para obtenerlos.

Figura 4
Rentabilidad económica

Nota: elaboración propia en base a la información de Álvarez (2004).

La rentabilidad económica posee los activos manejados por la organización, por otro lado, considera enele su cálculo en el denominador, el monto del patrimonio el cual lleva a cabo una prueba de eficiencia operativa para los accionistas de la empresa.

2.2.2.7. Política de Seguridad y salud en el trabajo

La empresa ha sido establecida legalmente según las normativas peruanas, con el propósito de brindar los servicios inherentes a una empresa dedicada a seguros y reaseguros. Su funcionamiento está respaldado por la autorización correspondiente de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en conformidad con la Ley N° 26702, que regula el Sistema Financiero y el Sistema de Seguros, y establece las normativas de la SBS.

Así mismo, ha establecido una red de sucursales en diversos departamentos del país, comprometiéndose a una gestión empresarial que prioriza la prevención de riesgos laborales para sus colaboradores, ya sea que estén realizando labores dentro o fuera de las instalaciones o durante el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

horario de trabajo. Este compromiso también abarca a los proveedores de servicios, en cualquier modalidad, y a terceros que lleven a cabo actividades dentro de las instalaciones de la empresa.

Para lograr esto, llevará a cabo su administración basada en los siguientes compromisos:

- Reconocer los riesgos, evaluar y gestionar los peligros asociados a sus actividades y servicios que puedan impactar en la seguridad y salud de los colaboradores y terceros.

- Cumplir con la legislación actual relacionada con el tema, así como con las normativas internas en todos sus aspectos y aquellas que resulten aplicables.

- Incentivar entre sus colaboradores y proveedores una actitud responsable en lo que respecta a la seguridad y salud laboral.

- Mantener una comunicación e información clara y oportuna con los colaboradores, proveedores y otras partes involucradas.

- Asegurar que los colaboradores y sus representantes sean consultados y participen activamente en temas de seguridad y salud laboral.

- Evaluar y medir periódicamente los elementos del Sistema de Gestión, así como las condiciones y prácticas laborales, implementando las acciones correctivas necesarias para asegurar una mejora continua.

- Incorporar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la estructura de la organización, de manera que sea coherente con otros sistemas ya existentes. (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2020).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2.2.8. Desempeño del cargo de asesor comercial:

Es importante teorizar acerca del desempeño profesional, en vista que el presente trabajo es conducente a explicar a detalle acerca del desarrollo profesional de la bachiller para optar por el título profesional de ingeniera comercial.

Según el contrato de trabajo a plazo indefinido en Pacifico Seguros el desempeño en el cargo como asesor comercial:

- La prestación de servicios debe llevarse a cabo de forma personal, sin permitir que el trabajador sea sustituido o asistido por otra persona.
- El/la trabajador(a) tendrá que cumplir todas las obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo de Asesor de Seguros actuando con la debida diligencia en el desarrollo de sus funciones.
- El/la trabajador(a) deberá dedicar su tiempo y atención solo a favor de Pacifico Seguros y a realizar sus mejores esfuerzos para cumplir con sus responsabilidades a manera leal, eficiente y profesional.
- Atender a cliente con cortesía y prontitud para crear y mantener una buena imagen de la empresa.
- Actuar con diligencia y responsabilidad en la tramitación de solicitudes, pólizas, documentos, expedientes, reclamos, cobranza e informes.
- Mantener en absoluta reserva toda la información y/o documentación que como consecuencia de sus funciones pudieran tomar conocimiento sobre Pacifico Seguros, sus negocios, pólizas, planes de negocio, sistemas, proyectos, información de los clientes y en general toda información obtenida en su calidad del trabajador(a).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La obligación de confidencialidad se mantendrá durante y después de la vigencia de la relación laboral y el/la trabajador(a) será responsable frente a Pacifico Seguros por cualquier divulgación de información, debiendo asumir el pago de daños y perjuicios que ello pudiera generar. (Pacífico Seguros y Reaseguros, 2019).

2.2.3. Marco normativo

PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., en adelante "Pacífico Seguros y Reaseguros" o "Empresa", es una compañía que opera bajo la regulación establecida por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, así como la normativa orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobada mediante la Ley N° 26702. Su principal enfoque es la prestación de servicios en los sectores de seguros y reaseguros. Para llevar a cabo sus operaciones, sigue turnos tanto diurnos como nocturnos. La sede central está ubicada en Av. Juan de Arona 830, Distrito San Isidro, en la ciudad de Lima, y la empresa cuenta con diversas instalaciones, incluyendo sedes y oficinas en todo el país.

Pacífico Seguros y Reaseguros mediante el presente REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (RISST), establece las pautas de conducta en concordancia con las normativas laborales actuales, las cuales definen los derechos y responsabilidades tanto del empleador como de los trabajadores, con el propósito de prevenir y disminuir los riesgos laborales, así como de preservar la salud e higiene en los entornos laborales. Las disposiciones contempladas en este RISST pueden ser ampliadas por otras directrices, reglamentaciones o políticas emitidas por Pacífico Seguros y Reaseguros o el Comité de SST (Pacifico Seguros, Reglamento Interno de Seguridad en el trabajo, 2020).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

3.1. Período febrero 2021- a la actualidad: Asesor especialista

Se desempeño en el cargo de asesor especialista por un ascenso en la línea de carrera, dentro de este puesto se desarrollaron las siguiente funciones:

3.1.1. Funciones

3.1.1.1. Asesoría financiera en seguros:

La asesoría financiera consiste en evaluar, identificar y plantear soluciones financieras a las necesidades económicas que el cliente podría tener en un tiempo establecido ya sea en sus planes familiares, salud, en su patrimonio y otros hechos inoportunos que pueden suscitarse a lo largo de la etapa productiva de las personas, familias, empresas y otros. Desarrollando para estas, planes financieros que cubran algunos hechos que puedan generar pérdidas económicas, buscando con estos planes mitigar riesgos y poder enfrentar adversidades ya sea de carácter económico, en salud o pérdidas patrimoniales.

3.1.1.2. Asesoría previsional y planes pensionarios:

En esta asesoría se busca desarrollar y orientar las diversas formas que tienen los trabajadores de distintos sectores de cómo financiar una jubilación digna , ya sean con seguros de vida que tengan esa finalidad, con aportes al sistema privado de pensiones, con rentas vitalicias, retiros programados, y otros sistemas que permitan acumular recursos económicos con fines netamente pensionarios ya sean de jubilación o de supervivencia al existir algún impedimento de salud que exija una pensión vitalicia para los trabajadores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.1.1.3. Asesoría Comercial:

Para la colocación en diversos productos financieros existentes en nuestro portafolio comercial: esta asesoría consiste en identificar distintos segmentos económicos de la población, clasificar personas, familias y empresas que pueden tener necesidades de proteger el estilo y calidad de vida, los planes de educación tanto básica como superior, metas y objetivos económicos y proteger sus inversiones ya sea a nivel patrimonial, en la empresa o con sus trabajadores.

La colocación de nuestros productos en el mercado asegurador, está de acuerdo a los sectores poblacionales que pueden ser a nivel de empresas, familias y otros, es importante mencionar que el sector asegurador tiene mucha participación en los diversos sectores ya sea en el sector pesquero, agrícola, industria, minería y comercio.

3.1.1.4. Gestión de Cartera de Clientes:

La labor de gestión de cartera consiste en mantenimiento, gestión, renovación de las cuentas de clientes para llevar un adecuado manejo en la vigencia de sus pólizas en las renovaciones de las mismas, como también, modificar algunos contratos establecidos, mejorar los beneficios, incrementar las sumas aseguradas, mejorar los servicios de la empresa hacia los clientes y mantener el portafolio comercial como corresponde, el procedimiento consiste en contactar a los clientes otorgando información oportuna de la situación de sus pólizas y brindar un servicio post venta adecuado, ya que los productos que manejamos en su mayoría son contratos de mediano y largo plazo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.1.1.5. Gestión de cobranza de deudas pendientes y reclamo de usuarios:

Esta función consiste en contactar a los clientes , otorgándoles información oportuna en relación a algunas deudas que se puedan generar o pagos pendientes que se puedan cancelar con la finalidad de tener a los clientes informados, además darles el apoyo, soporte necesario para que puedan gestionar sus pagos y así mantener la vigencia de sus pólizas, considerando que por distintas razones de índole personal o no se pueden suscitar algunos pendientes de pago , esta parte de la gestión de cobranzas es muy importante como servicio al cliente ya que permite mantener vigencia de las pólizas , mantenimiento de sus cuentas , cambios de frecuencias de pago, cambios de moneda ya sea en soles o dólares , otorgar facturas o boletas todo esto con la finalidad de que los clientes ya sean personas o empresas puedan mantener sus pólizas con vigencia y no tener problemas con deudas pendientes.

3.1.1.6. Gestión de reclamos, consultas y trámites diversos:

En esta de mu gestión como asesor procuramos solucionar los reclamos que puedan tener los clientes ya sea por correo, comunicación telefónica o ya sea de manera presencial, asimismo, resolvemos consultas de nuestros clientes y algunos trámites y pendientes que se puedan suscitar dentro del proceso de venta y en servicio postventa.

Respecto a este puesto de asesoría especializada en seguros, cabe resaltar que tiene relación con los cursos de finanzas desarrollados durante la carrera, los cuales son: marketing comercial (desarrollado durante el segundo semestre), fundamentos de contabilidad financiera (tercer semestre), administración de negocios (cuarto semestre), Finanzas II (séptimo semestre). En virtud a los cursos mencionados, es que la bachiller Daniela Llerena logra desarrollar adecuadamente y con efectividad las tareas encomendadas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Cabe resaltar el impacto del trabajo realizado en el puesto de asesor especialista sobre la empresa. Este se puede definir en un impacto cualitativo y cuantitativo. En cuanto al cualitativo, se ha logrado una mayor cobertura al proteger el patrimonio de las empresas y lograr, además, mayor estabilidad económica de las familias mediante seguros patrimoniales y de vida, con lo cual, la imagen de la empresa se ve mejorada. Esto se logra, en mérito al esfuerzo de cada asesor, en su trabajo directo con los clientes, en este caso concreto, gracias al trabajo de la bachiller Daniela Llerena.

Asimismo, en cuanto a los seguros normados por obligatoriedad (vida ley y SCTR) se ha logrado que Pacífico Seguros sea líder del sector, ya que se ha alcanzado coberturas mayores, cautelando de esta forma los riesgos de perjuicios económicos de las empresas y personas.

Por otro lado, respecto al impacto cuantitativo, se contribuyó a elevar la la rentabilidad de la empresa en un 15 %, llegando a diversos sectores empresariales, tales como construcción, minería, salud, entre otros. Antes de la participación de la autora del presente trabajo, en su agencia, el crecimiento mencionado no había sido posible.

Asimismo, a nivel de seguros de vida se ha diseñado planes financieros de seguros, previa evaluación financiera para cubrir el déficit económico que dejaría en las familias en caso de fallecimiento o invalidez del asegurado. A su vez, esto impacta en el buen manejo financiero de la compañía, en virtud de las evaluaciones mencionadas, ya que sin estas, la empresa podría perder gran cantidad de dinero.

3.1.2. Logros

- Ascenso en línea de Carrera a Asesor Especialista.
- Lograr, al finalizar el mes, un 80% de cobranza de lo vendido en cuanto a mi cobranza de renovación (ventas que se realizaron 12 meses atrás). Esto significa que se consiguió mayores ingresos para la empresa, lo cual impacta sobre la rentabilidad de la misma, asimismo, sobre su crecimiento y desarrollo, por lo que se convierte en un logro claramente medible.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Lograr, al finalizar el mes, un 80% de cobranza de lo vendido en cuanto a mi cobranza de primer año (ventas que se realizaron dos años atrás). Al igual que lo descrito en el párrafo anterior, con este logro, se consigue rentabilizar la venta de seguros, con lo que se impacta positivamente sobre la rentabilidad de la empresa. Además, en este caso, se ha conseguido sostenibilidad en el tiempo, ya que se trata de cobranzas por concepto de productos vendidos hacía mayor tiempo.

Los logros obtenidos durante este periodo, fueron el resultado de perseverancia y constancia, ya que para conseguir un 80% de cobranza en ambas carteras (renovación y primer año), se requiere una disciplina adecuada para abordar al cliente en momentos oportunos y así no incomodarlos, así mismo, esta labor no posee un horario fijo, siempre se está a disposición del cliente, envió de mensajes, correos electrónicos y llamadas a partir de las 18:00 horas, para abordarlos cuando se encuentran fuera de sus responsabilidades laborales, otra estrategia que realiza es realizar pequeños presentes significativos, estos regalos, son elaborados con el capital de la asesora especializada, la empresa no cubre estos gastos, lo cual realza el compromiso que se tiene para con sus clientes; otro punto importante que desarrolla es la cercanía y constante comunicación con su cartera, no solo llamándoles para realizar cobros, sino, enviándoles mensajes en días especiales, haciendo sentir al cliente que su asesor lo acompaña siempre. Todas estas actitudes permiten alcanzar logros significativos y llegar a metas cada vez más altas, el trato hacia los clientes y el manejo adecuado de la cartera, potencia el crecimiento profesional, siendo parte fundamental de este las habilidades blandas con las que cuenta la bachiller.

3.1.3. Méritos y distinciones

- Mérito por pertenecer entre los mejores asesores de Fuerza de Ventas a Nivel Nacional y del grupo Credicorp Capital y la distinción fue ser Integrante y Participar en el Programa Escuela de Seguros y Pensiones con duración

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de 04 meses, con los colaboradores de AFP Prima, Mi Banco y BCP, siendo la única representando a la Agencia Arequipa 4.

3.2. Período febrero 2020 – enero 2021: Asesor corporativo

Durante este periodo se desempeñó en el cargo de asesor corporativo, en el cual cumplió las siguientes funciones:

3.2.1. Funciones

Principalmente, cabe resaltar las siguientes funciones:

3.2.1.1. Asesoría en diversos planes de seguros

Seguros de vida + ahorro, accidentes personales, de protección bancaria, jubilación, oncológicos, salud, vehiculares. En tal sentido, la cartera es amplia, con el consiguiente enriquecimiento de puesto respecto a las labores anteriores.

En cuanto a los seguros de vida, cabe resaltar que es un contrato entre una persona natural y la empresa aseguradora, el cual permite definir una cantidad monetaria indemnizatoria, la cual será brindada a los familiares o beneficiarios en caso de que el asegurado fallezca o quede en estado de invalidez motivo de un accidente o enfermedades graves. En tal sentido, es de vital importancia la asesoría en este sentido, ya que el futuro de los beneficiarios es lo que se encuentra en estado de protección, más aún, tratándose de hijos menores d edad, quienes necesitan aún de la protección económica de la familia.

En cuanto al seguro oncológico, este protege a las personas y a sus familiares ante los gastos excesivos al intentar frenar o paliar una enfermedad tan grave como el cáncer. En tal sentido, no solamente se trata de un seguro que protege económicamente al cliente, sino que también lo hace en el cao emocional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El seguro contra accidentes personales protege al cliente ante la eventualidad de un accidente en cualquier circunstancia, sea laboral, en ámbito del hogar, en la vía pública, entre otros. Es de suma importancia, ya que cubre los gastos de atención primaria en emergencias, así como hospitalización, exámenes y medicinas. Algo parecido ocurre con el seguro de salud, ya que este cubre gastos de hospitalización, exámenes y medicinas, ante la eventualidad de una enfermedad no accidental, desde la emergencia ocurrida bajo diversas circunstancias hasta el tratamiento post hospitalización.

Una mención particular merece el seguro de jubilación, de suma importancia, dado que los montos que recibe un jubilado por el sistema nacional de pensiones (SNP) o el sistema privado de pensiones (SPP), es realmente precario y no llega a cubrir, en muchos casos, ni siquiera la canasta básica familiar. Lo que se busca en este caso, es que, a través de este seguro, el jubilado pueda disponer de un determinado monto de sus fondos para invertir de diversos medios, tales como bolsas de valores, inversiones en acciones, bonos, entre otros; todo ello, bajo la supervisión de expertos en inversiones de la empresa Pacífico.

3.2.1.2. Gestión de recamos de usuarios en general

En tal sentido, a través de esta función, se busca resolver quejas, reclamos e inquietudes de os clientes respecto a diversos temas en cuestionamiento por faltas a la idoneidad de la atención en la compañía seguradora, clínicas, consultorios, así como diversas entidades privadas o públicas ligadas a la atención de los asegurados, en virtud a las pólizas contratadas.

Cabe mencionar que un cliente insatisfecho puede llegar a desprestigiar a una empresa en base a su testimonio. Es por esta razón que, es necesario atender los reclamos en un plazo muy breve, además de salvaguardar la inversión del cliente. De esto se desprende la importancia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

relevante de esta función, más relevante incluso, que la misma venta del servicio contratado.

Respecto a este puesto de asesoría especializada en seguros, cabe resaltar que tiene relación con los cursos de finanzas desarrollados durante la carrera, los cuales son: fundamentos de contabilidad financiera (tercer semestre), administración de negocios (cuarto semestre), Finanzas II (séptimo semestre), asimismo, taller de finanzas y economía (décimo semestre), engarzado con responsabilidad social empresarial, también del décimo semestre. Asimismo, es importante mencionar que los cursos de sistemas de inversión privada y sistemas de inversión pública (cursados durante el séptimo y octavo semestre, respectivamente), coadyuvaron en especial al desarrollo de las funciones mencionadas. En virtud a las asignaturas mencionadas, es que la bachiller que pretende lograr el título de ingeniera comercial, consigue desarrollar adecuadamente y con efectividad las tareas encomendadas en concordancia con las funciones encomendadas.

3.2.2. Logros

- Ascenso en línea de Carrera a Asesor Corporativo. En virtud a los excelentes resultados obtenidos en la gestión mencionada en título anterior
- Mayor número de ventas por mes. Debido a la gestión permanente en la gestión de bases de datos de clientes actuales y potenciales, al omento del desenvolvimiento en las funciones mencionadas.
- Superar el número de ventas anuales exigidas por la compañía. Esto significa que, a lo largo de los diversos meses del período en los que se desarrolló las tareas encomendadas en el puesto indicado, se logró los objetivos planteados.

Los logros alcanzados representaron un punto de inflexión significativo tanto para la empresa como para el crecimiento profesional de la bachiller. Estos logros,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

lejos de ser simples hitos, se convirtieron en un catalizador de mejora en diversos aspectos. Por un lado, la contribución de la bachiller a la empresa se tradujo en un aumento tangible en su eficiencia y competitividad. La constante capacitación a la que se sometió no solo reforzó sus conocimientos técnicos, sino que también le permitió desarrollar y fortalecer sus habilidades blandas.

En el contexto empresarial actual, la interacción con los clientes es un factor crítico, y gracias a su formación y adquisición de habilidades interpersonales, la bachiller pudo establecer relaciones con los clientes de manera mucho más eficiente. Esta mejora en la comunicación y el servicio al cliente tuvo un impacto directo en la satisfacción de los clientes y, en última instancia, en el éxito general de la empresa.

Además, las funciones desempeñadas por la bachiller no solo le proporcionaron un sentido de logro profesional, sino que también tuvieron un impacto positivo en sus finanzas personales. La información financiera adquirida durante su participación en la empresa no se quedó en el ámbito laboral, sino que se convirtió en un recurso valioso que aplicó a su propia gestión financiera. Este conocimiento le permitió tomar decisiones más informadas y estratégicas en cuanto a sus ingresos, gastos, inversiones y ahorros personales.

3.2.3. .Méritos y distinciones

- Mérito por pertenecer entre los 20 mejores asesores de Fuerza de Ventas a Nivel Nacional y la distinción fue Top 20 Asesores Pacifico Accidentes Personales obteniendo el Octavo puesto del Perú en febrero 2020 y representando a mi Agencia Arequipa 4.
- Mérito por pertenecer entre los 3 mejores asesores de Fuerza de Ventas a Nivel Nacional y la distinción fue Top de Seguros Generales obteniendo el tercer puesto del Perú en septiembre 2020 y representando a mi Agencia Arequipa 4.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Mérito por pertenecer entre los 10 mejores asesores de Fuerza de Ventas a Nivel Nacional y la distinción fue Top 10 de Seguros de Salud, obteniendo el segundo puesto del Perú en Setiembre 2020 y representando a mi Agencia Arequipa 4.
- Mérito por pertenecer entre los 21 mejores asesores de Fuerza de Ventas a Nivel Nacional y la distinción fue Top de Seguros Oncológicos y Salud, obteniendo el segundo puesto del Perú en noviembre 2020 y representando a mi Agencia Arequipa 4.
- Mérito por Resultados Nivel 1 entre 26 mejores asesores de Fuerza de Ventas a Nivel Nacional y la distinción fue Bono Express Nov'20 obteniendo el 24avo puesto representando a mi Agencia Arequipa

3.3. Período enero 2019- enero 2020: Asesor de seguros

3.3.1. Funciones

3.3.1.1. Asesoría de seguros de vida + ahorro y accidentes personales.

A este respecto, se explicó lo referente a esta función en el punto anterior. Cabe resaltar que, se inicia las labores como colaboradora en la empresa con esta función específica que, después de realizar con éxito las mismas, se enriquece el puesto, llegando a desarrollar funciones y tareas ampliadas como asesora especialista.

Respecto a este puesto de asesora de seguros, es importante resaltar que tiene relación con los cursos desarrollados durante la carrera, los cuales son: marketing comercial (desarrollado durante el segundo semestre), fundamentos de contabilidad financiera (tercer semestre), administración de negocios (cuarto semestre), así como prácticas pre profesionales. En virtud a los cursos mencionados, es que se logra desarrollar adecuadamente y con efectividad las tareas encomendadas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.3.2. Logros

- Mayor número de ventas por mes. Respecto a los objetivos propuestos por la empresa, además de haber superado los logros de los pares al momento de realizar las funciones y también respecto a los colaboradores que, con anterioridad, realizaron las mismas funciones.

Durante este período, la bachiller experimentó un significativo crecimiento en términos de conocimiento y habilidades en el ámbito del sistema financiero. Su capacidad para aplicar de manera efectiva lo aprendido a lo largo de sus años de formación se convirtió en un factor clave en su desarrollo profesional. Trabajar en un entorno donde las metas eran fundamentales y no contar con un salario fijo mensual representó un reto que transformó su enfoque hacia la gestión de ingresos.

En lugar de depender de un sueldo establecido, la bachiller se vio incentivada a que sus ingresos estuvieran en directa correlación con su propio esfuerzo. Este nuevo paradigma de ingresos basado en comisiones y rendimiento personal la impulsó a alcanzar números de ventas sorprendentemente elevados. La ausencia de límites en las comisiones que los asesores podían obtener proporcionó una motivación adicional para gestionar su cartera de clientes de manera altamente eficiente y aplicar estrategias efectivas que maximizaran las cobranzas.

En este contexto, el trabajo de la bachiller se convirtió en una oportunidad para demostrar sus habilidades y su capacidad de adaptación al sistema financiero. No solo adquirió conocimientos teóricos, sino que también desarrolló una comprensión profunda de cómo aplicarlos en la práctica. Este enfoque basado en el rendimiento la llevó a asumir un papel proactivo en su desarrollo profesional, alineando sus esfuerzos con los resultados financieros que deseaba alcanzar.

3.3.3. Méritos y distinciones

- Mérito por mejores asesores Agencia Arequipa 4 y la distinción fue Mejor Asesor del Mes marzo 2019.
- Mérito por pertenecer entre los 6 mejores asesores y la distinción fue pertenecer al Grupo Alpha región Sur del Perú en mayo 2019.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Mérito por mejores asesores Agencia Arequipa 4 y la distinción fue Mejor Asesor del Mes septiembre 2019.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO IV
PROPUESTA DE MEJORA

En el presente capítulo se presenta la propuesta de mejora por cada puesto de trabajo desempeñado, en concordancia con los logros, méritos y distinciones, así como con las oportunidades de mejora encontradas en virtud a la experiencia por los trabajos desempeñados.

Dicha propuesta de mejora busca, como objetivo global, enriquecer los diversos puestos de trabajo, con el consiguiente impacto positivo sobre la efectividad laboral y profesional que, a su vez, genere sostenibilidad en la gestión frente a los clientes de la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros.

4.1. Asesor especialista

Respecto a este puesto, se han encontrado las siguientes oportunidades de mejora:

- Ante las pérdidas económicas, la construcción de planes financieros para reponer circunstancias como estas será la mejor opción ya que mediante su aplicación se logrará mitigar riesgos. Asimismo, enfrentar adversidades ya sea de carácter económico, en salud o pérdidas patrimoniales.
- Con todo ello, los planes de seguros podrían ser más atractivos ante los potenciales clientes.
- Incrementar la actividad de orientación para analizar la situación financiera de personas jubiladas y este sea un hecho digno. Por tanto, tomar en cuenta seguros de vida que tengan esa finalidad. Con ello se logrará tener una mayor acogida por parte de personas en edad de jubilación o previa a la misma.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- En caso de presentarse una pensión vitalicia para los colaboradores, ya sean de jubilación o de supervivencia al existir algún impedimento de salud, se deberá otorgar ayuda con aportes al sistema privado de pensiones, rentas vitalicias, retiros programados, y otros sistemas que permitan acumular recursos económicos con el objetivo de obtener fines únicamente pensionarios.
- Tener presente que el sector asegurador tiene mucha participación en las diversas industrias, estando estas relacionadas con el sector pesquero, agrícola, industria, minería y comercio. Por tanto, el adecuado manejo de la colocación de sus productos en el mercado debe ser netamente estricto ya que se posicionan de acuerdo a los sectores poblacionales que pueden ser a nivel de empresas, familias y otros.
- El asesor especialista debe coadyuvar en el incremento de la percepción los beneficios, a través de la mejora de los mismos; así como de los servicios de la empresa hacia los clientes, manteniendo el portafolio comercial actualizado. Siendo así, la actividad a realizarse consiste en contactar a los clientes, brindando información oportuna de la situación de sus pólizas, posterior a ello, deberán otorgar su asistencia post venta de manera adecuada, ya que los productos que se manejan, en su mayoría, generan contratos de mediano y largo plazo.

4.2. Asesor corporativo

Respecto a este puesto se han encontrado las siguientes oportunidades de mejora:

- Mejor rendimiento sobre el manejo de las pólizas y cobranzas, identificando su vencimiento. Asimismo, para las pólizas de seguro se requiere de contratación y mantenimiento, por tanto, se deberá realizar visitas a los clientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Por otro lado, incentivar la visita a las compañías de seguro para la atención inmediata de los clientes en relación a los trámites que se presentan de urgencia.
- Asimismo, en concordancia con la situación actual de virtualización, promover el uso de canales digitales para atención en línea, sobre todo en clientes de rangos etarios medianos (50 a 65 años) o avanzados (65 años a más), quienes no se encuentren familiarizados plenamente con las tecnologías de la información y comunicación (TICs); para lo cual, se deberá realizar capacitaciones gratuitas.

Con todo lo expuesto en párrafo precedente, se conseguirá una mayor fidelización de clientes.

4.3. Asesor de seguros

Respecto a este puesto se han encontrado las siguientes oportunidades de mejora:

- Dentro de las actividades que se deben llevar a cabo con un asesor asegurador, nos encontramos con las siguientes gestiones a manejar: la venta de seguros, siendo de vida, de protección o bancaria. Gestión de trámites el cual se encuentra las actividades a realizar con respecto a las circunstancias que se presentan en la vida de una persona; por otro lado, las gestiones bancarias.
- Se deberá hacer responsable de tramitar reclamos por parte de los clientes de alguna inconformidad presentada en cualquier momento.
- En términos globales, este asesor debe priorizar el bienestar del individuo mediante la comunicación respondiendo a sus consultas y facilitando los trámites correspondientes.
- Para conseguir lo sugerido en los párrafos anteriores, se deberá propiciar capacitaciones formativas que preparen al asesor de seguros no solamente para su trabajo actual, sino para posibles ascensos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En el próximo título se presenta, de forma concreta, la propuesta de mejora para las acciones de cobranza al momento de renovar pólizas. Se elige este punto en particular, debido a la importancia relevante de estas acciones y que además, han sido detectadas como puntos álgidos durante el trabajo en los diferentes puestos desempeñados.

4.4. Propuesta de mejora de proceso de cobranza

Para el presente punto se tomó en cuenta el círculo de calidad planteado por Deming, que consta de cuatro fases, las cuales son: planificar, hacer, verificar y actuar; el cual será aplicado a los procesos de cobranza.

Figura 5

Círculo de calidad de Deming aplicado al proceso de cobranzas en Pacífico Seguros y Reaseguros

Nota: elaboración propia basada en la información acopiada para el trabajo de desempeño profesional (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4.4.1. Descripción del círculo de calidad de Deming aplicado a las cobranzas en Pacífico Seguros y Reaseguros:

4.4.1.1. Planificar

Para esta primera fase, se toma en cuenta el objetivo, recursos y la comunicación hacia el interior y exterior de la compañía.

a. Objetivo:

- Mejorar los niveles de cobranza en Pacífico Seguros y Reaseguros, asegurando la continuidad de los ingresos.

b. Recursos y talento humano

- Monto de 5000 soles, para el establecimiento de sistema de capacitación y socialización.
- Plataforma de capacitación, para la formación en cobranzas efectivas, dirigida a los asesores de seguros.
- Talento humano, dos personas para brindar la capacitación.

c. Comunicación y socialización

Programa de comunicación en redes internas de la empresa, de manera que todos los asesores comerciales conozcan acerca del sistema de capacitación y su finalidad.

Asimismo, la socialización se hace con la finalidad de dar a conocer las pautas para que los asesores se integren con el proceso planteado, previo a la capacitación.

4.4.1.2. Hacer

Para esta segunda fase, se toma en cuenta los procesos, actividades, así como los productos o servicios que se ejecutarán.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

a. Procesos

Se determina los procesos de cobranza efectivos, los cuales van alineados con las actividades que se detallan a continuación.

b. Actividades

- Llamadas a clientes que tengan pólizas próximas a renovarse, en un plazo de 30 días.
- Visitas a clientes con pólizas a renovarse en un plazo de 15 días.
- Emitir boletines informativos permanentes, acerca de os cuales se informará por corres electrónicos dirigido a los clientes.
- Ofrecimiento de venta cruzada de pólizas para seguros complementarios a los ya contratados por los clientes.

c. Producto / servicio: En esta fase se determina las características del servicio que se desea brindar, finalmente. Este consiste en facilitar los pagos para renovación de pólizas por parte de los clientes.

4.4.1.3. Verificar

En esta parte del proceso, se tomará en cuenta dos aspectos importantes: análisis y retroalimentación.

a. Análisis

Se analizará si todos los componentes de la propuesta de mejora de procesos de cobranza conducirán a una mayor efectividad en la misma, partiendo de la premisa de optimización de resultados.

b. Retroalimentación

En esta fase, es importante que cada una de las partes involucradas en el proceso de optimización de resultados de la cobranza reciba retroalimentación por parte del jefe inmediato y del par involucrado en el proceso posterior, como cliente interno, de manera que no exista baches no cuello de botella.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.4.1.4. Actuar

Durante esta fase del proceso, se debe ejecutar todas las mejoras planificadas y verificadas.

a. Acciones correctivas para optimizar la cobranza, las cuales han sido planificadas previamente y están encaminadas a la optimización de resultados, lo cual coadyuvará con una mayor rentabilidad.
b. Establecimiento de nuevo estándar en el proceso de cobranza, basado en los objetivos plateados durante la primera fase. Este estándar marcará los indicadores a tener en cuenta para el cumplimento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA

Respecto al objetivo general, se cumplió con describir y analizar las actividades de experiencia profesional en los puestos ocupados por la bachiller Daniela Llerena Begazo, en el Periodo comprendido entre 2019-2022, a través de la presentación del trabajo informe de desempeño profesional en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros, con la finalidad de lograr el título profesional de ingeniera comercial.

En tal sentido, en base a este objetivo, se concluye que, a través del análisis de funciones y tareas, se logra demostrar la experiencia profesional obtenida, otorgando suficiencia para el ejercicio de la profesión.

SEGUNDA

Respecto al primero objetivo específico, se demostró los logros de la bachiller en los diversos puestos desempeñados en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros. Estos fueron: asesor especialista (2021 a la actualidad), asesor corporativo (2020 a 2021) y asesor de seguros (2019 a 2020). Todos estos logros fueron generando, paso a paso, la carrera que viene realizando en la empresa, obteniendo méritos y distinciones, los cuales condujeron a los ascensos al interior de la organización. Todo lo expuesto se basó en un trabajo consciente, responsable y constante, demostrando la valía profesional sobre la base de la formación académica recibida.

TERCERA

Respecto al segundo objetivo específico, se demostró los méritos y distinciones obtenidos durante el desempeño profesional en la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros, en cada uno, tal como fueron demostrados durante el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

sustento del trabajo. Asimismo, se mencionó el impacto que ha tenido el trabajo de la autora del informe presente sobre la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Respecto a la primera conclusión, se recomienda continuar con el análisis de las actividades laborales de los asesores especialistas de la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros, con la finalidad de mejorar permanentemente los resultados, haciendo retroalimentación con cada uno de ellos, promoviendo la mejora continua.

En tal sentido, en base a esta recomendación, se entiende que, a través del análisis de funciones y tareas, se logrará mejorar la calidad en los servicios brindados a los clientes de la empresa.

SEGUNDA

Respecto a la segunda conclusión, se recomienda que la empresa Pacífico Seguros y Reaseguros promueva una línea de carrera integral, de forma permanente, para garantizar que los colaboradores se vean motivados a continuar en la organización, logrando ascensos importantes, basado en un trabajo consciente, responsable y constante.

TERCERA

Respecto a la tercera conclusión, se sugiere que la empresa realice premiaciones y reconocimientos permanentes basados en los méritos y distinciones obtenidos por el desempeño profesional sobresaliente, ya que esto genera impacto positivo en los colaboradores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS

AIC. (marzo de 2021). *AIC*. El Covid-19- y la aceleración de la transformación digital para el Contador Profesional: https://contadores-aic.org/el-covid-19-y-la-aceleracion-de-la-transformacion-digital-para-el-contador-profesional/

Angulo, R. (25 de junio de 2018). *ClickBalance*. Métodos y procedimientos del análisis económico-financiero: https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/analisis-economico-financiero/#:~:text=El%20método%20de%20análisis%20Histórico,a%20fechas%20o%20períodos%20distintos.&text=El%20método%20de%20análisis%20Proyectado,financieros%20Pro%20forma%20o%2

Apoyo y Asociados. (8 de abril de 2022). *Apoyo & Asociados*. Clasificaciones vigentes: https://www.aai.com.pe/rubro/aseguradoras/

Barcia Fierro, F., Guarnizo Crespo, S., Ordóñez Riera, S., & Vilacreses Soriano, D. (2018). *Herramientas Financieras para la toma de Decisiones.* Compás.

Bastidas, M. T., Novoa, J. L., & Pérez Reguera Martínez de Escobar, A. (2015). *La Contabilidad electrónica y el comprobante fiscal digital.* México DF.

Bernal Rivas, G., & Salazar Boada, E. (2012). *Análisis del impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los Sistemas Contables Empresariales en la ciudad de Quito en los años 2006-2010.* Quito.

Briceño Medina, E. (2017). *Impacto Del Uso De Las Tics En La Productividad De Agencias De Turismo En El Cercado De Arequipa .* Arequipa.

Campos Muñiz, A., López Prado, A., Holguín Maillard, F., Castañeda Audiffred, R., & Tejero González, A. (2020). *Auditoría de Estados Financieros y su documentación con énfasis en riesgos.* México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

Coca Oscanoa, K. L. (2016). *Análisis de costos y propuesta de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo.* Pontificia Universidad Católica del Perú .

Colegio de Contadores Públicos de Arequipa. (2021). *Colegio de Contadores Públicos de Arequipa*. Miembros de la Orden: https://www.ccpaqp.org.pe/index.php/colegiados/miembros-de-la-orden

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Contaduría Pública. (1 de Febrero de 2020). *Contaduría Pública*. Impacto de la digitalización en las competencias del Contador Público: https://contaduriapublica.org.mx/2020/02/01/impacto-de-la-digitalizacion-en-las-competencias-del-contador-publico/

Durán, V., & Nájera, A. (2020). *Mercado Mundial de seguros 2019.* Sector. https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/646/612

Flores, J., Hernández, R., & Garay, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia, 25*(90), 504-527.

Flórez Castañeda, M. (2018). *ERA DIGITAL, LA NUEVA REALIDAD DEL CONTADOR PÚBLICO .*

Gallardo, E. (2019). Brechas y asimetrías que emergen en la era digital, ¿nuevas formas de exlusion? *Revista Electrónica de Investigación Educativa*(21), 1-3.

Galperín, H. (2017). *Sociedad digital: brechas y retos para la inclusión digital en América Latina y el Caribe.* Lima: Unesco. http:// repositorio.minedu.gob.pe/handle/ MINEDU/5803

García Colin, J. (2014). *Contabilidad de Costos.* México DF: MC Graw Hill.

García Sánchez, M., Reyes Añorve, J., & Godínez Alarcón, G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12-15.

García, F. I. (2019). *El método deductivo en Contabilidad: Su aplicación en la contabilidad Microsocial.* http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/contsoc/contsoc_v1_n1_05.pdf

González, W., & Aparicio, L. (2020). EL IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA CONTABILIDAD. INCIDENCIA Y EL PROTAGONISMO DEL CONTADOR. *Saber, CIencia Y Libertad (En Germinación)*, 196-206.

Gualotuña, D., & Rivera, V. (2018). *EL MANEJO DE LAS TIC Y SU INCIDENCIA EN LA PROFESIÓN CONTABLE, EN LOS AFILIADOS PERTENECIENTES AL COLEGIO DE CONTADORES DE COTOPAXI.* UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. Latacunga: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5769

Guamanquispe, E. (2021). *Las primas netas y la rentabilidad de las aseguradoras en Ecuador.* [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

Guevara Lasso, N. D. (2013). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento para la empresa plásticos Jami & CÍA LTDA que servirá como base para la implementación de un sistema de gestión de calidad.* Universidad Autónoma de Occidente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México DF: Mc Graw Hill.

IFAC. (2015). *Financial Statements.* International Federation of Accountants®.

INEI. (Diciembre de 2020). *INEI*. En Lima Metropolitana el 75,5% de las empresas se encuentran operativas: http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-lima-metropolitana-el-755-de-las-empresas-se-encuentran-operativas-12390/

INEI. (marzo de 2022). *INEI.* efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_6.pdf

Lizcano Álvarez, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación.* Madrid: Cámaras de Comercio. Servicios de Estudios.

Llano, Y. (2019). *Uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la competencia profesional de los egresados de la escuela profesional de ciencias contables de la universidad nacional del Altiplano de Puno en el periodo 2017.* Tesis , Universidad Nacional del Altiplano, Escuela Profesional de ciencias contables, Puno. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11504

Mendoza Alvites, N., Portales Barrios, L., & ZeballosCenteno, E. (2019). *La Informática Y Su Incidencia En La Contabilidad De La Empresa Enterprise Technology System Sac, San Juan De Lurigancho.* Lima.

Ministerio de la Producción. (2021). *Menu Estudios Economicos.* Estadística MIPYME: https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme

Mogrovejo Gonzáles, J. (2018). *El Estado De Uso De Las Tic, Por Parte De Los Alumnos De La Facultad De Economía De La Unsa En La Nueva Economía A Octubre Del 2017.* Arequipa.

Nieto, A. (2020). *Estrategias Tecnológicas en el proceso de enseñanza aprendizaje de la contabilidad. Manual de estrategias.* UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50373/1/BFILO-PCA-20P008.pdf

OMS. (27 de abril de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. COVID-19: cronología de la actuación de la OMS: https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19

Orozco Chacón, C., Vanegas Rojas, K., & Gamez Peralta, W. (2020). *INCIDENCIAS DE LAS TIC EN LOS PROCESOS CONTABLES* . Santa Marta-Magdalena.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Pacífico Seguros y Reaseguros. (21 de Febrero de 2020). *Pacífico Seguros*. Nuestro propósito y sello: https://www.pacifico.com.pe/nosotros?from=GoogleBT_-_search_-_2023-11_PAC_BRANDTERMS_AON_CON_SEARCH_-_CON_TODOS_CPC_PAL_BRAND_PXCC_-_TXT_NULL_SEGURO-PAC

Pacífico Seguros y Reaseguros. (27 de Junio de 2021). *Pacifico Seguros*. Clasificación de riesgos: https://www.pacifico.com.pe/nosotros?from=GoogleBT_-_search_-_2023-11_PAC_BRANDTERMS_AON_CON_SEARCH_-_CON_TODOS_CPC_PAL_BRAND_PXCC_-_TXT_NULL_SEGURO-PAC#calificacion-riesgo

Peraza, A. (2021). *Herramientas financieras.* https://www.academia.edu/34661655/Herramientas_financieras

Ramírez Padilla, D. (s.f.). *Contabilidad administrativa.* México DF: Mc Graw Hill.

Rivas Vera , C. G., & Zamora Cárdenas, H. (2019). *Propuesta de un plan de mejora para optimizar la Getión del Proceso de transporte de inversiones ZAMCAR SAC.* Universidad Ricardo Palma.

Rodríguez de Ramírez, M. (2004). LA CONTABILIDAD Y EL IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. *Ponencia desarrollada en la Conferencia Magistral del X Congreso Nacional de Estudiantes de Ciencias Contables y Financieras del Perú, Huancayo – Perú 22 al 25 de septiembre de 2003* (págs. 8-10). Huancayo: Universidad de Buenos Aires Instituto de Investigaciones Contables "Profesor Juan Alberto Arévalo" .

Saltos Torres , V. V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita".* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .

Salvatierra, A. (2021). *Relación entre la eficiencia y el desempeño financiero de las aseguradoras de la Alianza del Pacífico.* [Tesis pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Talend. (2021). *talend*. https://www.talend.com/es/resources/what-is-data-processing/

Vásquez, A. (2023). *Competencia en el Mercado de los Fondos Privados de Pensiones en el Perú y Efectos de la Informalidad Laboral.* Centro Competencia. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.gerens.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12877/75/Arturo-L.-Vasquez-Cordano-Mercado-Fondos-de-Pensiones-Peru.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wild, J., Subramanyam, K., & Halsey, R. (2007). *Análisis de Estados Financieros.* México: Mc Graw Hill.

Yucra, F. (Diciembre de 2020). La revolución digital de la contabilidad por efectos de la crisis del COVID-19 en el Perú año 2020. *La revolución digital de la contabilidad por efectos de la*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

crisis del COVID-19 en el Perú año 2020. Juliaca, Juliaca, Perú: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis