



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Implementación de acciones para fortalecer la autogestión del canal de corredores
mediante plataformas digitales en la Positiva Seguros”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Perez Panta, Jordan Alexiss - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Cosme Raymundo, Tania Adriana

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso

INFORME TURNITIN

Implementación de acciones para fortalecer la autogestión del canal de corredores mediante plataformas digitales en la Posi...

 Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:627626337

Fecha de entrega

21 sep 2026, 1:08 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 sep 2026, 3:23 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Implementación de acciones para fortalecer la autogestión del canal de corredores mediante p....docx

Tamaño del archivo

7.1 MB

36 páginas

4406 palabras

26.401 caracteres

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

5%  Fuentes de Internet

0%  Publicaciones

2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

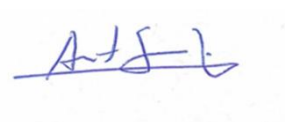
Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Mg. Carlos Antonio Sam Anlas

Docente ISIL

Dedicatoria y Agradecimientos

Detrás de cada meta alcanzada existe un motivo profundo que impulsa a seguir adelante, a superar obstáculos y a crecer tanto en lo personal como en lo profesional. Este logro no es únicamente el resultado del esfuerzo individual, sino también del amor, apoyo y motivación de las personas que han sido mi mayor fortaleza a lo largo de este proceso.

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mis padres, por su apoyo incondicional, sus enseñanzas y por haber sembrado en mí los valores de perseverancia, responsabilidad y compromiso que hoy me permiten alcanzar esta meta. Su ejemplo de esfuerzo constante ha sido el motor que me impulsa a superarme cada día.

A mi hermana Maythe, quien, a pesar de la distancia, siempre ha estado presente. Su cariño, sus palabras de aliento y su confianza en mí me han permitido sentir su compañía en cada etapa de este camino.

A mi tío Martín, por su apoyo permanente, por impulsarme a salir adelante y por ser un ejemplo de esfuerzo, determinación y superación. Su orientación y confianza han sido una fuente constante de inspiración en mi desarrollo personal y profesional.

A Alfito, cuya llegada llenó de alegría y energía mi día a día, haciendo más llevaderos los momentos de mayor exigencia y dedicación.

A cada uno de ustedes, gracias por ser el motivo que me inspira a seguir creciendo.

Este logro también les pertenece, porque todo esfuerzo realizado con amor, propósito y perseverancia siempre encuentra su recompensa.

Índice Temático

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
INFORME TURNITIN	3
Dedicatoria y Agradecimientos	4
Índice Temático	5
Resumen	7
Abstract	8
Información General	9
1. Introducción	9
1.1. Presentación del trabajo	9
1.2. Objetivo general	9
1.3. Justificación	10
1.4. Metodología de trabajo	10
1.5. Problema profesional	11
2. Contexto Institucional	11
2.1. Antecedentes de la institución:	11
2.2 Misión, visión y valores:	13
2.3 Estructura organizativa:	13
2.4 Ubicación del área de trabajo	14
3. Descripción de las Funciones Profesionales	15
3.1. Cargo ocupado	15
3.2. Funciones y responsabilidades	16
3.3. Logros alcanzados	17
4. Resultados y Evidencias de la Aplicación Profesional	18
4.1. Implementación práctica.	18
4.2. Indicadores de éxito o impacto	19
4.3. Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos.	20
4.4. Comparación con situaciones anteriores (mejoras o eficiencia lograda).20	
4.5. Análisis crítico.	21
5. Conclusiones y Recomendaciones	22
5.1. Conclusiones	22
5.2. Recomendaciones	22
Referencias Bibliográficas	24
7. Anexos	25

Anexo 01: Registro De Impacto Y Resultados 25

Anexo 02: Constancias y certificados de trabajo..... 26

Anexo 03: Evidencias gráficas de actividades realizadas 27

Anexo 04: Documentos de respaldo de resultados..... 32

Resumen

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional describe la implementación de acciones orientadas a fortalecer la autogestión del canal de corredores en La Positiva Seguros, dentro del Área de Mantenimiento Comercial. La intervención se desarrolló a partir de la identificación de un bajo uso de las plataformas digitales, una alta dependencia del Ejecutivo de Mantenimiento Comercial y la presencia de procesos manuales que limitaban la eficiencia operativa.

El proyecto se estructuró en cuatro etapas: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Se ejecutaron capacitaciones especializadas dirigidas al personal de back office, así como el rediseño de flujos operativos relacionados con inclusiones, renovaciones y facturación. Estas acciones fueron complementadas con acompañamiento y seguimiento continuo.

Como resultado, el nivel de autogestión se incrementó de menos del 20% a un 50% de las carteras asignadas. Asimismo, se mantuvo el indicador de devoluciones en un nivel no mayor al 13% y se evidenció un incremento en el volumen de trámites digitales en el año 2025 respecto al 2024.

La experiencia permitió optimizar procesos, fortalecer las competencias del canal y contribuir a la mejora de la gestión operativa y a los objetivos de transformación digital de la organización.

Palabras clave: autogestión, corredores de seguros, plataformas digitales, eficiencia operativa, transformación digital.

Abstract

This Professional Sufficiency Work describes the implementation of actions aimed at strengthening the self-management of the insurance brokers channel at La Positiva Seguros, within the Commercial Maintenance Area. The intervention was developed based on the identification of low usage of digital platforms, high dependence on the Commercial Maintenance Executive, and the presence of manual processes that limited operational efficiency.

The project was structured into four stages: diagnosis, planning, execution, and evaluation. Specialized training sessions were conducted for back-office staff, along with the redesign of operational workflows related to endorsements, renewals, and billing processes. These actions were complemented by continuous support and monitoring.

As a result, the level of self-management increased from less than 20% to 50% of the assigned portfolios. Likewise, the return rate indicator was maintained at no more than 13%, and an increase in the volume of digital transactions was observed in 2025 compared to 2024.

This experience contributed to process optimization, strengthening channel competencies, and improving operational management, aligned with the organization's digital transformation objectives.

Keywords: self-management, insurance brokers, digital platforms, operational efficiency, digital transformation.

Información General

1. Introducción

1.1. Presentación del trabajo

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional describe la experiencia laboral desarrollada en La Positiva Seguros, dentro de la Gerencia de División Comercial, desempeñando el cargo de Ejecutivo de Mantenimiento Comercial durante un periodo de nueve años.

La gestión estuvo orientada a la administración y desarrollo del canal de corredores de seguros en la ciudad de Lima, principalmente en los ramos de SCTR Salud, SCTR Pensión, Vida Ley y Vida Grupo. En el desarrollo de las funciones, se identificó la necesidad de fortalecer el uso de las plataformas digitales de la compañía, las cuales permiten a los intermediarios realizar de manera autónoma procesos como cotización, emisión de pólizas, registro de movimientos, generación de constancias y gestión de trámites administrativos.

Para atender esta necesidad, se implementaron acciones orientadas a la capacitación del personal de back office y de los corredores, la activación y validación de usuarios, el soporte técnico–operativo y el acompañamiento permanente en la gestión del canal.

El presente trabajo tiene como finalidad evidenciar la aplicación de estas acciones y su contribución al fortalecimiento de la autogestión, la optimización de los procesos operativos, la reducción de los tiempos de atención y el fortalecimiento de la relación comercial entre la empresa y sus intermediarios.

1.2. Objetivo general

Fortalecer la autogestión del canal de corredores de seguros mediante el uso de plataformas digitales en La Positiva Seguros, con el fin de optimizar los procesos operativos, mejorar los tiempos de atención y reducir la dependencia del Ejecutivo de Mantenimiento Comercial.

1.3. Justificación

En el sector asegurador, el canal de corredores constituye un aliado estratégico para la comercialización de productos y el crecimiento del negocio. En un entorno de transformación digital y alta competitividad, el uso adecuado de herramientas tecnológicas permite optimizar los procesos operativos, mejorar la calidad del servicio y reducir la carga administrativa del área comercial.

Durante el desarrollo de las funciones profesionales se identificaron limitaciones en el uso de las plataformas digitales, tales como la gestión manual de trámites, errores operativos, demoras en la atención y una alta dependencia del Ejecutivo de Mantenimiento Comercial. Estas situaciones afectaban la oportunidad del servicio y la eficiencia en la gestión del canal.

Frente a esta situación, resultó necesario implementar acciones orientadas a fortalecer las competencias operativas del personal de back office y de los corredores, promoviendo el uso adecuado de las plataformas y brindando acompañamiento continuo. El presente trabajo es relevante porque evidencia la aplicación práctica de conocimientos en gestión comercial, servicio al cliente, mejora de procesos y transformación digital, contribuyendo al fortalecimiento del canal de intermediación y a la optimización de la gestión operativa de la organización.

1.4. Metodología de trabajo

El desarrollo del presente trabajo se sustenta en una metodología de carácter descriptivo y aplicado, basada en la experiencia profesional en la gestión directa de una cartera de corredores de seguros.

El proceso se inició con el diagnóstico del nivel de uso de las plataformas digitales y la identificación de las principales dificultades operativas del canal, tales como errores en la gestión de trámites, demoras en los procesos, bajo nivel de autogestión y alta dependencia del ejecutivo comercial.

A partir del diagnóstico, se planificaron y ejecutaron las siguientes acciones:

- Capacitaciones personalizadas y grupales dirigidas a corredores y personal de back office, orientadas al uso de cotizadores, emisión de pólizas, gestión de inclusiones, renovaciones, facturación y generación de trámites.
- Activación, validación y seguimiento de usuarios en las plataformas digitales.
- Atención de consultas y soporte técnico-operativo a través de diversos canales de comunicación.
- Acompañamiento comercial y seguimiento del volumen de producción y del nivel de autogestión.
- Monitoreo de indicadores operativos, como volumen de trámites, nivel de devoluciones y cumplimiento de estándares de gestión.
- La información obtenida permitió evaluar los avances en el nivel de autogestión y las mejoras en la calidad y oportunidad de los procesos.

1.5. Problema profesional

Se identificó un bajo nivel de autogestión en el canal de corredores de seguros, debido al uso limitado de las plataformas digitales disponibles, lo que generaba una alta dependencia del Ejecutivo de Mantenimiento Comercial para la gestión de trámites operativos.

Esta situación ocasionaba la predominancia de procesos manuales, errores en el registro de información, devoluciones por inconsistencias y demoras en la atención de solicitudes, lo que afectaba la eficiencia operativa del área y la calidad del servicio brindado.

En este contexto, surge la necesidad de fortalecer la autonomía operativa del canal, promoviendo el uso adecuado de las herramientas digitales y optimizando la gestión de los procesos comerciales y administrativos.

2. Contexto Institucional

2.1. Antecedentes de la institución:

La Positiva Seguros y Reaseguros es una empresa privada del sector servicios dedicada a la comercialización de seguros y reaseguros en el mercado peruano. Fue fundada en 1937 en la ciudad de Arequipa bajo la denominación de Sociedad La Positiva Asociación Mutua de Previsión, contando con una amplia trayectoria en el sector asegurador.

La organización forma parte del Grupo La Positiva, conformado por La Positiva Seguros y Reaseguros y La Positiva Vida Seguros y Reaseguros. Cuenta con presencia a nivel nacional y un equipo humano de más de mil colaboradores. La empresa opera bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y mantiene el respaldo de reaseguradoras internacionales, lo que garantiza solidez financiera en la cobertura de riesgos. El giro del negocio comprende la comercialización de aproximadamente 47 ramos de seguros, agrupados en dos grandes segmentos:

Seguros para personas

- SOAT
- Vehículos
- Salud
- Microseguros
- Viajes
- Accidentes personales
- Seguros domiciliarios

Seguros para empresas

- Incendio y todo riesgo
- Robo y asalto
- Responsabilidad civil
- Transportes
- Deshonestidad de empleados
- Seguros de ingeniería (CAR)
- Fianzas y cauciones
- Salud empresarial
- Seguros para pequeñas y medianas empresas, entre otros.

La gestión institucional se orienta a la innovación, la mejora continua y la transformación digital, priorizando la optimización de procesos y el fortalecimiento de sus

canales comerciales, especialmente el canal de corredores, el cual constituye un pilar estratégico para el crecimiento del negocio.

2.2 Misión, visión y valores:

Misión

Crear experiencias simples para una vida más positiva.

Visión

Ser una empresa líder del sector asegurador, orientada a la innovación, la mejora continua y la generación de valor para clientes y socios estratégicos.

Valores corporativos

Los valores que orientan la cultura organizacional de La Positiva son:

- Vida y felicidad
- Integridad y profesionalismo
- Respeto y sensibilidad
- Excelencia y agilidad
- Liderazgo y sustentabilidad
- Innovación

Estos principios guían la toma de decisiones, la atención al cliente y el desarrollo de soluciones orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios y aliados comerciales.

2.3 Estructura organizativa:

La Positiva Seguros cuenta con una estructura orientada al cumplimiento de sus objetivos estratégicos. La organización está conformada por la Junta de Accionistas, el Directorio y la Gerencia General, responsable de la conducción y supervisión integral de las actividades de la empresa.

A nivel ejecutivo, la compañía se organiza en gerencias generales adjuntas, entre las que destacan:

- Gerencia General Adjunta Comercial y Clientes
- Gerencia General Adjunta de Administración y Finanzas

- Gerencia General Adjunta Técnica
- Gerencia General Adjunta de Transformación y Salud

A nivel ejecutivo se encuentran las siguientes gerencias generales adjuntas:

- Comercial y Clientes
- Administración y Finanzas
- Técnica
- Transformación y Salud

Asimismo, existen áreas de soporte transversal como Tecnología de la Información, Riesgos, Auditoría, Legal, Cumplimiento y Estrategia. Dentro de la estructura comercial se encuentra la Gerencia de División Comercial, responsable del desarrollo de los canales de venta, entre ellos el canal de corredores. La experiencia profesional se desarrolló en el Área de Mantenimiento Comercial, encargada de la gestión, fidelización y desarrollo del canal mediante soporte operativo, capacitación y promoción del uso de herramientas digitales. Entre sus funciones principales se encuentran:

- Brindar soporte en la gestión de trámites y procesos operativos.
- Capacitar a los corredores en productos y en el uso de plataformas digitales.
- Realizar la activación y validación de usuarios en los sistemas.
- Efectuar el seguimiento de la producción y del desempeño del canal.
- Promover el uso de herramientas digitales y el fortalecimiento de la autogestión.

2.4 Ubicación del área de trabajo

La experiencia profesional se desarrolló en la sede principal de La Positiva Seguros, ubicada en la Calle Francisco Masías N.º 370, distrito de Lince, Lima, en el piso 8A. El desempeño se realizó en el Área de Mantenimiento Comercial, perteneciente a la Gerencia de División Comercial. Esta área tiene como función principal brindar soporte operativo y comercial a los corredores, capacitar en productos y plataformas digitales, realizar el seguimiento de la producción y promover la autogestión del canal.

El trabajo realizado permitió aplicar conocimientos en gestión comercial, servicio al cliente y mejora de procesos, contribuyendo al fortalecimiento de la autonomía operativa de los intermediarios y a la optimización de la gestión del canal.

3. Descripción de las Funciones Profesionales

3.1. Cargo ocupado

El autor se desempeñó en el cargo de Ejecutivo de Mantenimiento Comercial dentro de la Gerencia de División Comercial de La Positiva Seguros, en la ciudad de Lima, durante un periodo de nueve años.

El propósito del puesto fue gestionar y desarrollar el canal de corredores de seguros, asegurando la continuidad operativa, el fortalecimiento de la relación comercial y el cumplimiento de los objetivos de eficiencia del área. Asimismo, el cargo estuvo orientado a promover la autogestión del canal mediante el uso de las plataformas digitales, en concordancia con la estrategia de transformación digital de la organización.

Durante el periodo de desempeño se administró una cartera de 10 corredores de seguros del mercado de Lima, especializados principalmente en los ramos de:

- SCTR Salud
- SCTR Pensión
- Vida Ley
- Vida Grupo

El puesto contempló el cumplimiento de los siguientes indicadores de gestión:

- Nivel de autogestión del canal (meta: 50% de carteras con back office activo)
- Calidad operativa (porcentaje de devoluciones no mayor al 13%)
- Seguimiento del volumen de trámites y producción

El desempeño del cargo contribuyó al fortalecimiento operativo del canal y a la optimización de la gestión comercial.

3.2. Funciones y responsabilidades

Las principales funciones desarrolladas estuvieron orientadas a la gestión comercial del canal, el fortalecimiento de la autogestión y el control de la calidad operativa.

Gestión de la relación comercial

Se administró la cartera asignada de corredores, brindando asesoría permanente sobre productos, condiciones comerciales, políticas internas y procedimientos operativos, con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio y fortalecer la relación con los intermediarios.

Fortalecimiento de la autogestión digital

Se promovió el uso de las plataformas digitales para la cotización, emisión de pólizas y gestión de trámites. Como parte de esta función, se realizaron capacitaciones personalizadas y grupales dirigidas al personal de back office, orientadas a la gestión de inclusiones, renovaciones, facturación, generación de constancias y registro de solicitudes.

Soporte operativo y gestión de usuarios

Se brindó atención a consultas e incidencias relacionadas con el uso de los sistemas, garantizando la continuidad operativa. Asimismo, se realizó la activación, actualización y validación de usuarios, asegurando el acceso oportuno y el uso adecuado de las herramientas digitales.

Seguimiento del desempeño y control operativo

Se monitoreó el volumen de operaciones y el desempeño de los corredores en los ramos asignados, identificando oportunidades de mejora. De manera complementaria, se supervisó la correcta presentación de los trámites, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos y reduciendo observaciones y devoluciones.

Coordinación interáreas y monitoreo de indicadores

Se gestionó la atención de solicitudes con áreas técnicas y operativas para optimizar los tiempos de respuesta. Asimismo, se realizó el seguimiento de indicadores relacionados con el nivel de autogestión, la calidad de los trámites y el volumen de operaciones.

El desarrollo de estas funciones permitió aplicar conocimientos de gestión comercial, mejora de procesos, análisis de indicadores, servicio al cliente y gestión operativa.

3.3. Logros alcanzados

Como resultado del desempeño de las funciones asignadas, se obtuvieron los siguientes logros:

Fortalecimiento del nivel de autogestión

Se logró que el 50% de las carteras asignadas operaran bajo un esquema de autogestión mediante back office digital, reduciendo la dependencia operativa del Ejecutivo de Mantenimiento Comercial.

Desarrollo de capacidades del canal

Se capacitó a 16 corredores de seguros, fortaleciendo sus competencias en el uso de las plataformas digitales y mejorando la gestión de cotizaciones, emisiones y trámites administrativos.

Mejora en la calidad operativa

Se mantuvo el porcentaje de devoluciones de trámites en un nivel no mayor al 13%, cumpliendo con los estándares establecidos por la compañía y reduciendo reprocesos.

Optimización de los tiempos de atención

El incremento en el nivel de autogestión permitió disminuir las consultas operativas recurrentes y agilizar la atención de solicitudes.

Incremento en el uso de herramientas digitales

Se evidenció un mayor volumen de trámites ingresados directamente por los corredores a través de las plataformas, contribuyendo a la optimización de la gestión operativa del área.

Enfoque estratégico del rol comercial

La reducción de actividades operativas permitió orientar la gestión del ejecutivo hacia funciones de asesoría, desarrollo de cartera y fortalecimiento de la relación comercial.

En conjunto, estos resultados contribuyeron a la optimización de la eficiencia operativa del área, al fortalecimiento del desempeño del canal de corredores y al cumplimiento de los objetivos institucionales de transformación digital y mejora continua.

4. Resultados y Evidencias de la Aplicación Profesional

4.1. Implementación práctica.

La aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración y Dirección de Negocios se desarrolló mediante la implementación de un modelo de autogestión orientado al canal de corredores de seguros, en el Área de Mantenimiento Comercial de La Positiva Seguros.

El diagnóstico inicial evidenció las siguientes situaciones:

- Alta dependencia del personal de back office respecto al Ejecutivo de Mantenimiento Comercial.
- Predominio de procesos manuales gestionados vía correo electrónico.
- Bajo uso de las plataformas digitales disponibles.
- Sobrecarga operativa en el ejecutivo.
- Retrasos en los tiempos de atención.
- Incremento de observaciones y reprocesos.

En términos operativos, menos del 20% de las carteras realizaban gestiones directas en el sistema y el volumen de consultas operativas al ejecutivo era elevado. Frente a esta situación, se estableció como objetivo de la intervención fortalecer la autogestión del canal mediante el desarrollo de capacidades operativas, la optimización de procesos y el incremento del uso de herramientas digitales.

Para la ejecución del proyecto se aplicaron conocimientos de:

- Gestión de procesos y mejora continua.
- Gestión del cambio.
- Análisis de indicadores.
- Gestión comercial y servicio al cliente.

- Transformación digital.

4.2. Indicadores de éxito o impacto.

La implementación se desarrolló siguiendo cuatro etapas metodológicas:

- a) Diagnóstico: Identificación de corredores con mayor carga operativa, incidencias frecuentes y bajo nivel de uso de plataformas.
- b) Planificación: Definición del plan de intervención, priorización de corredores y diseño del programa de capacitación.
- c) Ejecución:

La intervención se desarrolló a través de tres líneas de acción:

Capacitación especializada: Se realizaron sesiones personalizadas y grupales sobre:

- Uso de plataformas digitales.
- Emisión y administración de pólizas (SCTR y Vida).
- Inclusiones, exclusiones y constancias.
- Renovaciones y facturación.
- Buenas prácticas para la reducción de observaciones.

Como resultado, se capacitó a 16 corredores, priorizando aquellos con mayor volumen operativo.

Rediseño y simplificación de flujos: Se promovió la gestión directa por parte del back office:

Proceso	Situación anterior	Situación actual
Inclusiones	Envío al ejecutivo	Registro directo en sistema
Facturación	Coordinaciones múltiples	Flujo simplificado en plataforma
Renovaciones	Gestión manual del ejecutivo	Administración directa del corredor

Acompañamiento y soporte: Se brindó asistencia continua para resolver incidencias y reforzar el aprendizaje.

d) Evaluación

Se realizó seguimiento mensual mediante indicadores operativos obtenidos de reportes internos y dashboards de gestión.

4.3. Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos.

Fuente de verificación: reportes del sistema interno, dashboards comerciales e informes mensuales del área.

Resultados cuantitativos

Indicador	Línea base	Resultado
Nivel de autogestión	< 20%	50% de carteras
Corredores capacitados	0	16
Devoluciones de trámites	> 15% (estimado)	≤ 13%
Uso de plataformas	Bajo	Incremento en 2025 vs. 2024
Consultas al ejecutivo	Alta frecuencia	Disminución significativa

Estos resultados evidencian un mayor nivel de autonomía operativa y un mejor aprovechamiento de las herramientas digitales.

4.4. Comparación con situaciones anteriores (mejoras o eficiencia lograda).

Aspecto	Situación inicial	Situación posterior
Gestión operativa	Manual y dependiente del ejecutivo	Gestión directa en plataforma
Carga del ejecutivo	Sobrecarga administrativa	Enfoque en funciones estratégicas
Uso de herramientas digitales	Bajo	Uso frecuente y sostenido
Tiempos de atención	Prolongados	Reducción progresiva
Calidad del trámite	Mayor número de observaciones	Mejor presentación y menor reproceso
Relación con corredores	Operativa	Colaborativa y orientada al desarrollo

A nivel organizacional, la intervención permitió:

- Optimizar la distribución del trabajo.
- Incrementar la productividad del área.
- Fortalecer la sostenibilidad operativa.
- Contribuir a los objetivos corporativos de transformación digital.

4.5. Análisis crítico.

Durante el desarrollo del proyecto, el principal desafío fue la resistencia al cambio por parte de algunos equipos de back office, quienes mantenían preferencia por los procesos manuales debido a hábitos operativos y a la percepción de complejidad en el uso de las plataformas.

Para gestionar esta situación, se aplicaron estrategias de gestión del cambio, tales como:

- Capacitación personalizada.
- Acompañamiento continuo.
- Resolución de incidencias en tiempo real.
- Demostración práctica de beneficios operativos.

Como principal aprendizaje, la experiencia evidenció que la transformación digital depende no solo de la implementación tecnológica, sino del desarrollo de competencias en los usuarios y del seguimiento permanente del proceso de adaptación.

Asimismo, la experiencia permitió fortalecer competencias profesionales en:

- Gestión y optimización de procesos.
- Análisis de indicadores.
- Gestión comercial.
- Servicio al cliente.
- Liderazgo y acompañamiento operativo.

Como oportunidades de mejora se identifican:

- Implementar programas de capacitación periódicos.
- Desarrollar manuales operativos estandarizados.

- Incorporar indicadores adicionales de productividad.
- Fortalecer el seguimiento individual del nivel de autogestión por corredor.

En conclusión, la implementación del modelo permitió optimizar los procesos operativos, mejorar la eficiencia del área y fortalecer la autonomía del canal, alineándose con los objetivos institucionales de transformación digital, productividad y mejora continua.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Se evidenció un bajo nivel de uso de las plataformas digitales por parte de los corredores de seguros, lo que generaba una alta dependencia del Ejecutivo de Mantenimiento Comercial para la gestión de trámites operativos.
- Esta situación se traducía en procesos manuales, errores en el registro de información, devoluciones por inconsistencias y demoras en la atención de solicitudes, afectando la eficiencia operativa y la calidad del servicio.
- Frente a ello, se implementaron acciones orientadas a fortalecer la autonomía operativa de los corredores, mediante la capacitación, el acompañamiento y la promoción del uso adecuado de las herramientas digitales, lo que permitió optimizar la gestión de los procesos comerciales y administrativos.

5.2. Recomendaciones.

- Fortalecer el proceso de capacitación dirigido al personal de back office de los corredores, especialmente ante actualizaciones de las plataformas digitales, con el fin de asegurar su correcta utilización y mantener los niveles de calidad operativa alcanzados.
- Implementar sesiones periódicas de refuerzo y acompañamiento para consolidar el aprendizaje, resolver consultas operativas y reducir errores en la gestión de trámites.
- Desarrollar y mantener actualizados manuales operativos, guías rápidas y material de apoyo digital que faciliten el aprendizaje autónomo y la correcta utilización de las herramientas por parte del canal.

- Establecer un seguimiento sistemático del nivel de autogestión por corredor, mediante reportes periódicos que permitan identificar oportunidades de mejora y aplicar acciones de soporte focalizadas.
- Incorporar indicadores complementarios relacionados con tiempos de atención, volumen de operaciones digitales y nivel de uso de las plataformas, con la finalidad de contar con una visión integral del desempeño operativo.
- Evaluar y optimizar de manera continua los flujos operativos dentro de las plataformas digitales, orientados a simplificar los procesos, mejorar la experiencia del usuario y reducir la carga administrativa.
- Replicar el modelo de autogestión en otras carteras y corredores, adaptándolo a sus características operativas, con el propósito de extender los beneficios obtenidos y fortalecer la transformación digital de la organización.

Referencias Bibliográficas

La Positiva Seguros. (2024). *Manual de procesos del área de mantenimiento comercial*
[Documento interno].

La Positiva Seguros. (2024). *Reporte de indicadores operativos del canal corredores*
[Informe interno].

7. Anexos

Anexo 01: Registro De Impacto Y Resultados

Tipo de documento: Trabajo de suficiencia profesional

Título del Trabajo de Suficiencia Profesional

Implementación de acciones para fortalecer la autogestión del canal de corredores mediante plataformas digitales en la Positiva Seguros

Integrantes:

1. Perez Panta, Jordan Alexiss

Asesor: Sam Anlas, Carlos Antonio

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Se busca incrementar la autogestión de solicitudes de pólizas en productos de SCTR y vida ley, cuyo impacto ambiental busca automatizar procesos, incrementar el envío de pólizas virtual y disminuir el uso de pólizas físicas.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Se logrará ver un gran avance en la autogestión de los corredores de seguros, ello conllevará a que la compañía de seguros siga buscando mejoras continuas e implementación y reforzamiento en plataforma de autogestión.

Anexo 02: Constancias y certificados de trabajo



San Isidro, 03 de marzo del 2026

CONSTANCIA DE TRABAJO

Por el presente, dejamos constancia que **PEREZ PANTA, JORDAN ALEXISS** ,
identificado con DNI N° **70681644** , trabaja para nuestra empresa "**LA POSITIVA
VIDA SEGUROS Y REASEGUROS**" desde el 01/02/2017 hasta la actualidad,
desempeñándose en el cargo de **EJECUTIVO COMERCIAL DE MANTENIMIENTO -
APL** en la **GGC-GGA DE NEGOCIOS, CANALES Y CLIENTES**.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines
pertinentes.

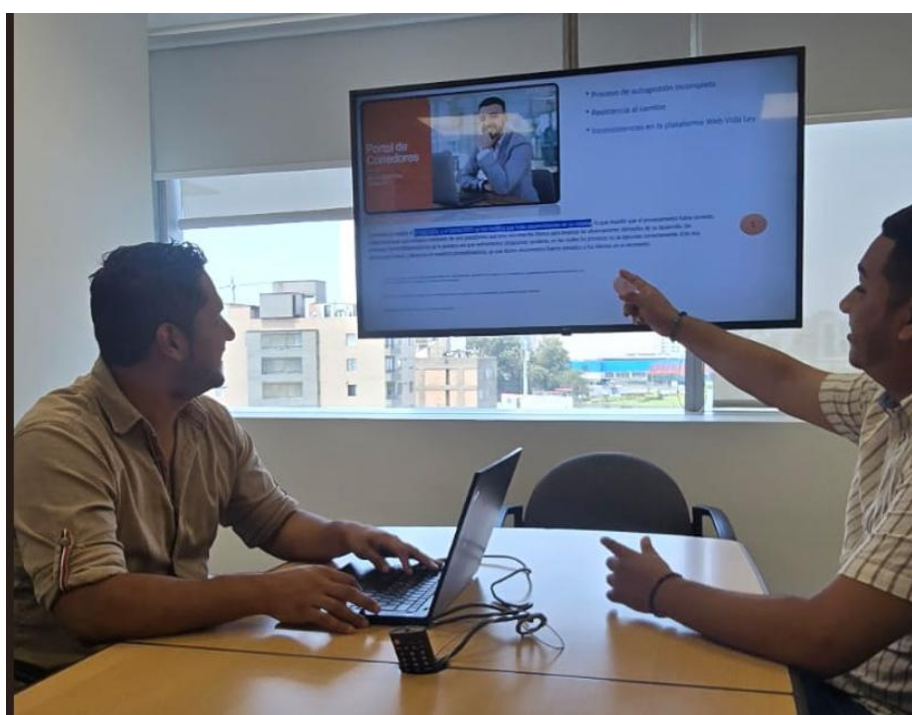
Atentamente,

La Positiva Vida Seguros y Reaseguros
Rta. Javier Prado y Pucallpa-Miraflores 305
San Isidro, Lima - Perú
Tel.: (511) 513-0000, Fax: (511) 513-8510

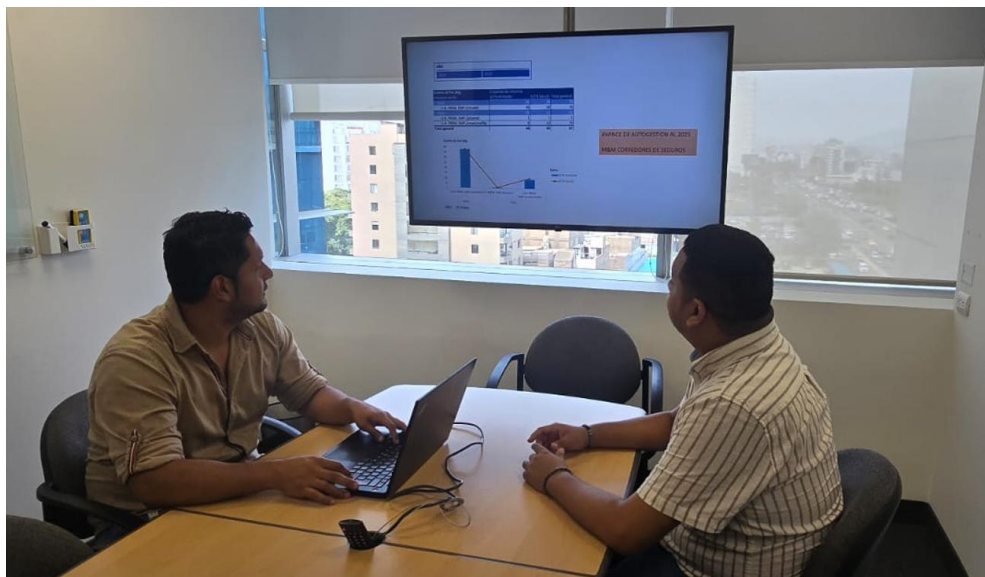
Anexo 03: Evidencias gráficas de actividades realizadas



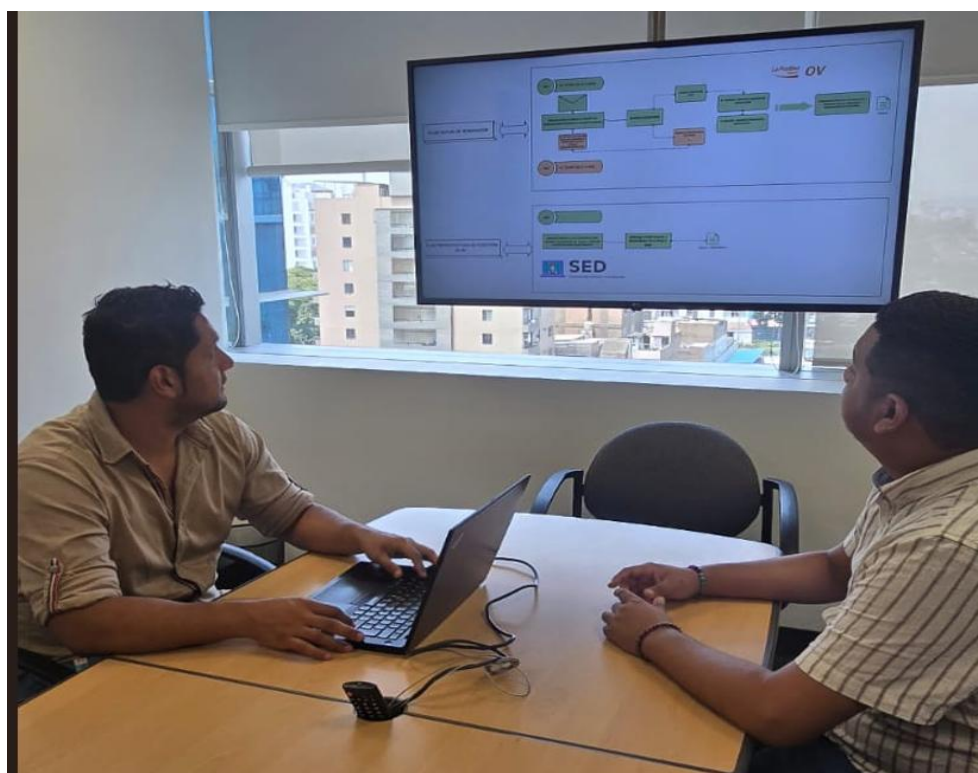
Capacitación de autogestión en plataforma de La Positiva Seguros



Comparativo de autogestión en base a usuarios de cliente asignado



Proceso de atención antes de la autogestión

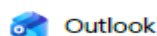


Proceso de atención después de la autogestión

Sustento de gestión de capacitaciones para corredores de seguros.

3/3/26, 6:50 p.m.

Bandeja de entrada: Jordan Alexiss Perez Panta - Outlook



Capacitación Autogestión Corredores

Desde Jordan Alexiss Perez Panta <jordan.perez@lapositiva.com.pe>

Fecha Vie 04/07/2025 9:05

Para Maritza Carolina Burga Doig <maritza.burga@lapositiva.com.pe>; Paola Alejandra Mostajo Saenz <paola.mostajo@lapositiva.com.pe>; Evelyn Pierina Gordillo Andonaire <evelyn.gordillo@lapositiva.com.pe>; Rosario Juarez Baldeon <rosario.juarez@lapositiva.com.pe>; Greta Elida Tafur Gonzales <greta.tafur@lapositiva.com.pe>

CC Lucia Larrañaga Espinosa <lucia.larranaga@lapositiva.com.pe>; Alice Libertad Vargas Mogrovejo <alice.vargas@lapositiva.com.pe>; Miguel Alonso Acuña Mendez <miguel.acuna@lapositiva.com.pe>

Estimadas buenos días,

Como ya se viene trabajando les comparto las fechas de las capacitaciones del mes de Julio, En caso tengamos dificultad con algún corredor nos apoyamos con estas Reus para incentivar la autogestión

Capacitación SED, todos los miércoles de 4:00 a 5:00 PM

09/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

16/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

23/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

30/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

adjunto link de ingreso:

[Unirse a la reunión ahora](#)

Id. de reunión: 261 399 312 488

Código de acceso: 43HnHk

Capacitación VL (Vida Ley), todos los jueves de 4:00 a 5:00 PM

10/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

17/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

24/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

31/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

adjunto link de ingreso:

[Unirse a la reunión ahora](#)

Id. de reunión: 256 737 602 238

Código de acceso: gZcYzV

Capacitación OV, todos los jueves de 11:00 a 12:00 PM, adjunto link de ingreso:

10/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

17/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

24/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

31/07/2025 de 4:00 a 5:00 PM

[Unirse a la reunión ahora](#)

Id. de reunión: 218 712 827 082

Código de acceso: JRQCdZ

Gracias,

Implementación de plan de trabajo para mejora continua.

3/3/26, 6:53 p.m.

Bandeja de entrada: Jordan Alexiss Perez Panta - Outlook



Plan de Trabajo Mantenimnto LPV

Desde Jordan Alexiss Perez Panta <jordan.perez@lapositiva.com.pe>

Fecha Vie 31/01/2025 13:51

Para Alice Libertad Vargas Mogrovejo <alice.vargas@lapositiva.com.pe>

 1 archivo adjunto (303 KB)

PLAN_DE_TRABAJO_2025-LPV MANTENIMIENTO.pdf;

Hola Alice

Según lo conversado, adjunto plan de trabajo para mantenimiento Lpv.

Cualquier duda o consulta quedo atento.

Saludos Cordiales,

Jordan Alexiss Perez

Ejecutivo de Administración y Mantenimiento Comercial

Gerencia de División Comercial

.....

La Positiva
Seguros



Programación de capacitación para autogestión en corredores.

3/3/26, 6:52 p.m.

Bandeja de entrada: Jordan Alexiss Perez Panta - Outlook



RE: Capacitación plataforma SED.

Desde Jordan Alexiss Perez Panta <jordan.perez@lapositiva.com.pe>
Fecha Lun 08/07/2024 10:18
Para Herbart Vasquez / Fiorella Protto Corredor de Seguros <hvasquez@fiorellaprotto.pe>
CC Abel Jesus Gabriel Lazo <abel.gabriel@lapositiva.com.pe>; Evelyn Pierina Gordillo Andonaire <evelyn.gordillo@lapositiva.com.pe>; Miguel Alonso Acuña Mendez <miguel.acuna@lapositiva.com.pe>; Alberto Alegre / Fiorella Protto Corredor de Seguros <aalegre@fiorellaprotto.pe>; Lucia Larrañaga Espinosa <lucia.larranaga@lapositiva.com.pe>; Joseline Janire Sanchez Gonzales <joseline.sanchez@lapositiva.com.pe>; fprotto@fiorellaprotto.pe <fprotto@fiorellaprotto.pe>

Hola Herbart,

Si claro, cualquier inconveniente estamos para apoyarlos, la idea es que, lo más simple se vaya ingresando por el aplicativo y así poco a poco se van familiarizando con la herramienta.

Saludos Cordiales,
Jordan Alexiss Perez

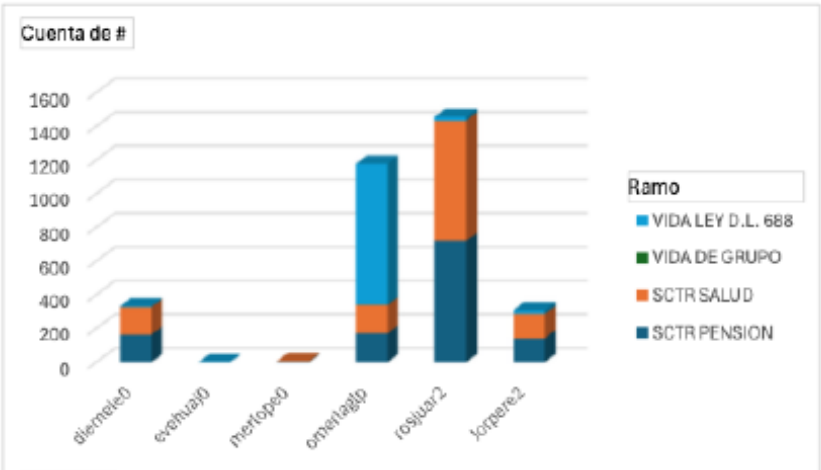
Ejecutivo de Administración y Mantenimiento Comercial
Gerencia de División Comercial
.....



Anexo 04: Documentos de respaldo de resultados.

Figura 1

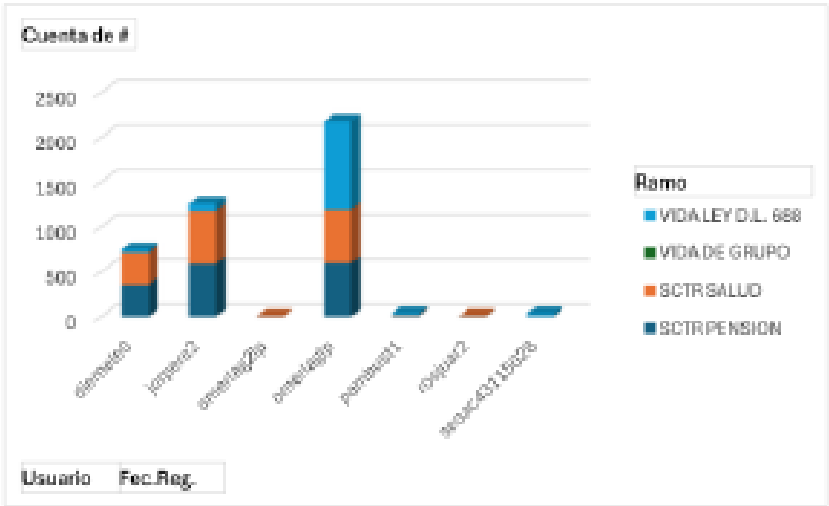
Medición anual de solicitudes generadas por el personal de La Positiva Seguros y nivel de autogestión del corredor de seguros en 2024 (35.91%).



Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Medición anual de solicitudes generadas por el personal de La Positiva Seguros y nivel de autogestión del corredor de seguros en 2025 (51.27%).



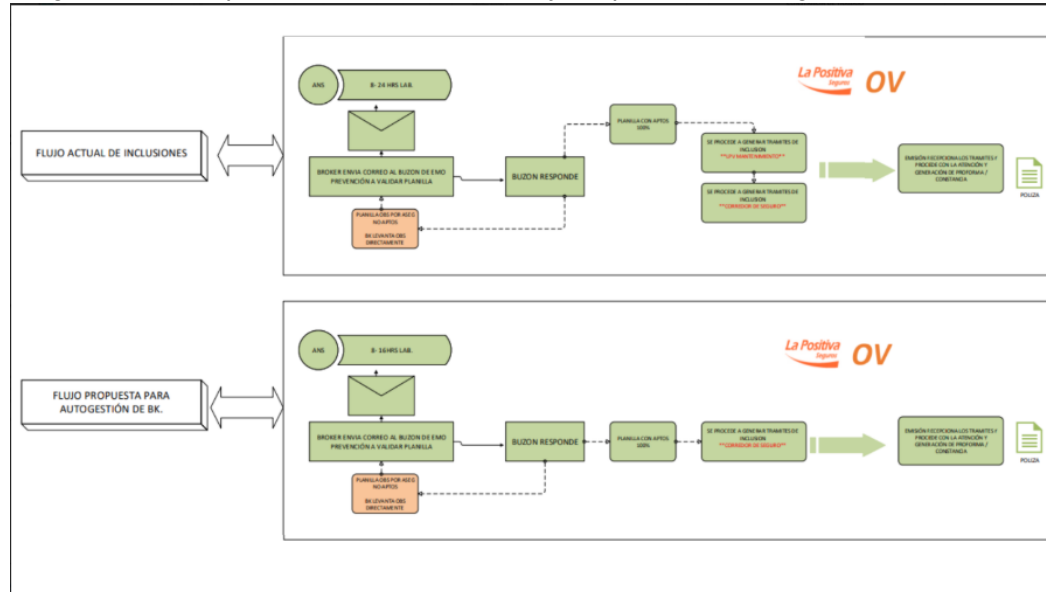
Fuente: Elaboración propia

Figura 3

[illegible][illegible]

33

Diagramación del proceso de inclusión antes y después de la autogestión.



Fuente: Elaboración propia