

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO**



**Calidad en las Empresas de Seguros en Lima Perú**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**OTORGADO POR LA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**PRESENTADA POR**

**Del Águila Aching, José Arturo**

**Díaz Gutiérrez, Juan Carlos**

**Torres Moore, Evelyn Susan**

**Wilson Valiente, Jimmy**

**Asesor: Benzaquen de las Casas, Jorge**

**Santiago de Surco, Julio de 2015**

## Agradecimientos

Expresamos nuestra mayor gratitud y aprecio a:

El profesor Luis Benzaquen, nuestro asesor, por su constante apoyo durante la etapa de elaboración de nuestra tesis y por las recomendaciones brindadas en su momento.

Nuestros compañeros y amigos de promoción, con quienes compartimos durante estos dos años de estudios momentos gratos y difíciles, apoyándonos entre todos para sacar adelante el título.



## Dedicatorias

A mis padres, por su constante apoyo y motivación para seguir creciendo profesionalmente. A Sara Zavaleta, quien ha sabido estar conmigo en todo este tiempo comprendiéndome y sobre todo apoyándome.

José Del Aguila

A Dios, a mi padre Jorge y mi hermana Sara, por estar siempre conmigo apoyándome en los diferentes retos que me propongo. A mi madre Rina, a quien llevo siempre en mi corazón.

Juan Carlos Díaz

A mi amado esposo Luis Fernando, por su constante aliento y apoyo; a mi hijo Sebastián por todo el tiempo que no pude estar con él, y a mis padres, porque fueron un gran soporte durante toda esta etapa.

Evelyn Torres

A Dios, a mis padres, hijos, y a la madre de mis hijos, por haber tenido la paciencia y poder comprender este gran sacrificio logrado.

Jimmy Wilson

## Resumen Ejecutivo

El sector asegurador, en la actualidad, está sufriendo un gran cambio. En los últimos 10 años, las ventas han crecido en casi 200%, llegando a obtener ganancias por más de **S/. 10,000,000 millones**. Las empresas, tanto aseguradoras como intermediarios de seguros, están buscando brindar cada día mejores servicios con calidad, pues el objetivo es tener una permanente satisfacción de los asegurados para llegar a más peruanos y así poder cambiar la poca cultura de seguro en el Perú. Asimismo, la actividad del sector asegurador demuestra una gran capacidad para generar un desarrollo sostenido en el país; es por eso que todos los actores deben estar involucrados y sentir la necesidad de cambio para conseguir que el mercado crezca con calidad.

La calidad en el Perú está tomando cada día mayor impulso en los distintos sectores. Es por este motivo que el presente trabajo tiene por finalidad conocer más a fondo la realidad del sector asegurador en Lima, Perú. Si bien es cierto el crecimiento ha sido de manera exponencial, los resultados de la investigación muestran que solo el 17% de las empresas encuestadas cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Este estudio se realizó a una muestra de 53 empresas del sector, de una población de 227 debidamente registradas al 31 de diciembre del 2014. Finalmente, se presentarán los puntos fuertes y débiles que las empresas deben mejorar para generar la mayor satisfacción en sus clientes y que estos se vuelvan fieles a la compra de sus servicios.

### **Abstract**

The insurance sector is currently undergoing a major change in the last ten years, sales have grown by almost 200% to a profit for more than S/. 10,000,000 million soles, as well as insurance companies as intermediaries insurance are seeking to provide better services every day quality always looking for permanent satisfaction of policyholders and looking to reach more Peruvians and so little to change the culture of insurance we have in Peru. The activity of the insurance industry demonstrates a great capacity to generate sustained development in the country that is why all stakeholders must be involved and feel the need for change which allows the market to grow with quality.

Quality in Peru are taking every day momentum in the different sectors, it is for this reason that the following study seeks to know more about the reality of the insurance sector in Lima, Peru. While it is true growth has been exponentially this research was conducted on a sample of 53 companies in a population of 227 duly registered to December 31, 2014 industry, the results show that only 17% of the companies surveyed sample with a Quality Management System and the strong and weak points are presented that companies must improve to generate the greatest customer satisfaction and faithful to the purchase of their services become.

## Tabla de Contenidos

<b>Lista de Tablas.....</b>	<b>viii</b>
<b>Lista de Figuras.....</b>	<b>ix</b>
<b>Capítulo I: Introducción.....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes .....	1
1.2 Definición del Problema .....	4
1.3 Propósito de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivos.....	5
1.3.2 Preguntas de investigación.....	6
1.4 Importancia de la Investigación.....	6
1.5 Naturaleza de la Investigación.....	6
1.6 Limitaciones.....	7
1.7 Delimitaciones.....	7
1.8 Resumen.....	8
<b>Capítulo II: Revisión de Literatura .....</b>	<b>9</b>
2.1 Calidad.....	9
2.2 Calidad de las Empresas en el Sector Seguros en el Mundo.....	19
2.3 Calidad en el Perú.....	21
2.3.1 Calidad de las empresas en el sector seguros en Lima, Perú.....	25
2.3.2 Análisis interno (AMOHFIT) del sector seguros privados en Lima, Perú.....	27
2.4 Resumen.....	32
2.5 Conclusiones.....	34
<b>Capítulo III: Metodología.....</b>	<b>35</b>
3.1 Diseño de la Investigación.....	35

3.2 Población y Selección de la Muestra.....	37
3.3 Procedimiento de Recolección de Datos.....	38
3.4 Validez y Confiabilidad.....	40
3.5 Análisis e Interpretación de Datos.....	41
3.6 Resumen.....	43
<b>Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados .....</b>	<b>44</b>
4.1 Perfil de Informantes: Análisis Descriptivo.....	44
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>54</b>
5.1 Conclusiones.....	54
5.2 Contribuciones Teóricas y Prácticas.....	55
5.3 Recomendaciones.....	56
<b>Referencias.....</b>	<b>58</b>
<b>Apéndice A: Población de Empresas del Sector Seguros.....</b>	<b>63</b>
<b>Apéndice B: Encuesta.....</b>	<b>88</b>
<b>Apéndice C: Muestra.....</b>	<b>90</b>
<b>Apéndice D: Tabulación.....</b>	<b>95</b>
<b>Apéndice E: Factores de Calidad.....</b>	<b>98</b>
<b>Apéndice F: Factores de Calidad – Media.....</b>	<b>99</b>
<b>Apéndice G: Resultados del Alfa de Cronbach .....</b>	<b>100</b>
<b>Apéndice H: Entrevistados.....</b>	<b>101</b>

### Lista de Tablas

Tabla 1.	<i>Los Factores de Gestión de Calidad</i> .....	12
Tabla 2.	<i>Cantidad de Empresas Certificadas 2011</i> .....	21
Tabla 3.	<i>Resultados del Alfa de Cronbach</i> .....	41
Tabla 4.	<i>Escala para Interpretación de Datos</i> .....	42
Tabla 5.	<i>Promedio de Factores</i> .....	42
Tabla 6.	<i>Resultados Promedio Factor: Liderazgo</i> .....	47
Tabla 7.	<i>Resultados Promedio Factor: Planeamiento de la Calidad</i> .....	48
Tabla 8.	<i>Resultados Promedio Factor: Auditoria y Evaluación de la Calidad</i> .....	49
Tabla 9.	<i>Resultados Promedio Factor: Diseño del Producto</i> .....	49
Tabla 10.	<i>Resultados Promedio Factor: Gestión de la Calidad del Proveedor</i> .....	50
Tabla 11.	<i>Resultados Promedio Factor: Control y Mejoramiento del Proceso</i> .....	51
Tabla 12.	<i>Resultados Promedio Factor: Evaluación y Entrenamiento</i> .....	51
Tabla 13.	<i>Resultados Promedio Factor: Círculos de Calidad</i> .....	52
Tabla 14.	<i>Resultados Promedio Factor: Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente</i> .....	53
Tabla D1.	<i>Tabulación Parte 1</i> .....	95
Tabla D2.	<i>Tabulación Parte 2</i> .....	96
Tabla D3.	<i>Tabulación Parte 3</i> .....	97

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i>	Ciclo de la calidad de Deming.....	10
<i>Figura 2.</i>	Modelo de nueve factores del TQM en la empresa.....	14
<i>Figura 3.</i>	Valores para la calidad y el servicio.....	16
<i>Figura 4.</i>	Número de certificaciones por empresas certificadoras con ISO en el Perú.....	24
<i>Figura 5.</i>	Número de empresas certificadas con ISO en el Perú.....	24
<i>Figura 6.</i>	Ciclo operativo de empresas corredoras de seguros.....	29
<i>Figura 7.</i>	Composición de las empresas encuestadas por cantidad de trabajadores.....	44
<i>Figura 8.</i>	Composición de las empresas encuestadas por cargo que ocupa.....	45
<i>Figura 9.</i>	Composición de las empresas encuestadas por antigüedad.....	45
<i>Figura 10.</i>	Composición de las empresas encuestadas por sistema de gestión.....	46
<i>Figura 11.</i>	Resultados de los promedios de los factores TQM.....	47

## Capítulo I: Introducción

### 1.1 Antecedentes

Actualmente, las empresas realizan esfuerzos por diferenciarse de las ya existentes y que configuran su competencia directa. En el mundo globalizado en que se desarrollan, se necesita mantener un estándar para la atención de los clientes, y evitar riesgos de poder equivocarse dentro de la empresa y causar la insatisfacción de los clientes. Al aparecer riesgos que causen daño a la empresa o incluso a los clientes, surgen las aseguradoras, que brindan productos y servicios para cubrirlos. Según Ferrando y Granero (2005), las organizaciones excelentes asumen que los clientes son los jueces últimos de sus productos y servicios, por lo que tienen un amplio conocimiento de estos y de sus expectativas; de esta forma, tratan de fidelizarlos. Por eso, debe existir una creación continua de valor para el cliente.

Por otro lado, el crecimiento y la competitividad mundial son palabras clave que se apoyan en ideas que, con el transcurso del tiempo, marcan la diferencia en el mundo globalizado. En este, la importancia de estos conceptos radica en que aporten nuevos conocimientos y una constante mejora en beneficio de la empresa y del cliente. De acuerdo con esto, nuevas estrategias requerirán nuevas responsabilidades para obtener resultados significativos. Estas nuevas estrategias deben incluir planes de gestión de calidad que midan, controlen y aporten a las operaciones realizadas por la organización.

La gestión de calidad ha evolucionado, y, en la actualidad, es de gran importancia para las organizaciones. Existieron dos corrientes importantes que impactaron en la calidad después de la Segunda Guerra Mundial. La primera fue la revolución japonesa. Japón pasó de producir artículos o bienes de mala calidad a ofrecer productos excelentes. En este contexto, destaca Kaoru Ishikawa, impulsador del proceso permanente de mejoramiento. La segunda

corriente destacó la importancia de la calidad en la mente del público con diversas tendencias como la preocupación por el medio ambiente y la conciencia de la importancia de la calidad en el comercio. Al respecto, Ishikawa (1985) mencionó lo siguiente: “Hay muchas maneras de explicar los milagros económicos japoneses de la postguerra. Pero al final de cuentas se destacan los factores humanos” (p. ix).

La gestión de la calidad total es considerada una estrategia de negocio, porque de ellas se pueden obtener ventajas competitivas y/o resultados importantes en el corto o el largo plazo tales como el desarrollo de productos, la mejora en la relación con los proveedores, entre otros. Por esta razón, se considera importante aplicar la calidad a las empresas de seguros para brindar satisfacción al cliente a través de la conformidad de sus expectativas. Según Merli (1993), “el concepto de conformidad con los requerimientos, entendido como herramienta de negocio, debe ser examinado en profundidad. De hecho, la satisfacción del cliente tiene dos dimensiones: (a) desagrado, falta de satisfacción, (b) satisfacción plena” (p. 6).

Muchos expertos, como Deming y Crosby, han insistido en que las empresas en Estados Unidos aprendan a gestionar la calidad y a no tener que ser reactivas. Ocurre lo mismo en otros países del mundo: si no aprenden y aplican las técnicas adecuadas, no se puede mejorar. En esta gestión, se debe considerar el factor humano, al cual se le debe dedicar tiempo, formación y esfuerzo para que puedan desarrollarse y que más adelante formen parte de la mejora continua. Según Senlle, E. Martínez y Martínez (2001), “la calidad en los servicios es un problema de metodología, trabajo en equipo y relaciones humanas” (p. x). Las empresas de seguros no están tan tecnificadas como las empresas de producción, lo cual revela el poco interés que los dueños o empresarios le brindan a los servicios.

La calidad, en una empresa de producción, se logra cumpliendo normas establecidas para el producto. No obstante, en empresas de servicios, es diferente, porque ocurren situaciones diversas que requieren de expertos para tratarla, según la naturaleza del cliente, el sexo, la edad, etc. Por ejemplo, la venta de una póliza de seguros se basa en la relación interpersonal, la cual, de llevarse bien, permite alcanzar la satisfacción del vendedor y del comprador. Las empresas de servicios deben siempre establecer indicadores cuantitativos y cualitativos de la situación de los competidores, del mercado, entre otros factores, para saber qué sucede. Particularmente, las empresas de servicios usan las normas de certificación de la International Organization for Standardization (ISO), específicamente ISO 9000-2000.

Las empresas de servicios, como son las de seguros, deben tener claro las formas de medir: (a) por estadísticas, para determinar el porcentaje de quejas por retrasos en entregas y de clientes insatisfechos; (b) por cuantificar, a fin de establecer tiempos de atención de llamadas y visitas por cada venta; (c) por efecto, para conocer si se eliminó o no el problema, la satisfacción en el servicio de devoluciones, las llamadas de reclamaciones que se derivan de uno a otro teléfono; (d) por actitudes, con la finalidad de reconocer la indiferencia, descuido, amabilidad y cortesía; (e) por conductas observables, para establecer si se es rápido, calificado, honesto y justo; (f) en relación con el tiempo, a fin de establecer los tiempos de espera y/o retrasos; (g) por el grado de satisfacción al cliente, para saber cuán satisfecho está; (h) por el coste, con la finalidad de detectar los costes añadidos de la falta de calidad; (i) por los clientes que se ganen o pierdan, para detectar las cantidades y porcentajes por zonas; (j) por la quejas, a fin de analizar el porqué de estas y de los reclamos; (k) por los fallos, con el fin de analizar y cuantificar errores y repeticiones.

En cuanto a la medición por costes, Amat (2005) precisó lo siguiente: “Calidad total es un conjunto de planteamientos y métodos que permiten producir al menor coste posible

productos que satisfacen las necesidades de los clientes e intentando que los empleados de la empresa se autorrealicen” (p. 47). Como se aprecia, producir al menor coste posible refiere al costo total del producto dentro del cual se considera el coste de calidad.

Los costes pueden ser de prevención y de evaluación. En el primer caso, se trata de evitar fallos, mientras que, en el segundo, se realizan comprobaciones para conocer el nivel de calidad del producto o servicio que ofrece la empresa. En el segundo tipo de coste, se desarrollan actividades como las auditorías, inspecciones, homologaciones y revisiones de calidad con las que se puede conocer el nivel de calidad de los productos o servicios, de los procesos, producción o fabricación, comercialización, administración, aprovisionamiento, etc.

Otra actividad que se aplica es la investigación de mercado, la cual investiga al cliente para saber lo que ellos entienden por fallos y, a partir de ello, evaluar la calidad. Las auditorías de calidad implican un análisis sistemático y objetivo dirigido a los siguientes campos: (a) sistema de calidad, (b) procesos de trabajo recogidos en el sistema, (c) producto resultado de los procesos (Vilar, 1999). Estas auditorías ayudan mucho, por ejemplo, en la eliminación del despilfarro crónico y/o esporádico de calidad. Según Juram (citado en Gómez, Vilar, & Tejero, 2003), “los problemas crónicos profundamente arraigados, no proporcionan señales de alarma. La razón es que hemos aprendido a convivir con estos problemas, desconectando toda posible señal de alarma” (p. 56).

## **1.2 Definición del Problema**

La calidad es un asunto que se viene desarrollando a nivel mundial pero que, en el Perú aún no cobra mucha fuerza. En el caso de los seguros, es un avance pequeño en comparación con lo que se debería estar trabajando actualmente. Se trata de empresas de servicios que deben velar por la satisfacción de sus clientes.

Por ello, deben estar siempre atentas a los requerimientos de estos, entre los que se considera el grado de satisfacción con respecto al trato o los productos que ofrecen. Esta atención genera que aquellos sean fieles seguidores. Como se mencionó en los antecedentes, según Senlle et al. (2001), “la calidad en los servicios es un problema de metodología, trabajo en equipo y relaciones humanas” (p. x). Asimismo, el tema de investigación consiste en identificar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito que componen la Administración de la Calidad Total (TQM) en el sector seguros, de la ciudad de Lima, Perú, entre diciembre de 2014 y mayo de 2015.

### **1.3 Propósito de la Investigación**

El propósito de la investigación consiste en conocer cómo las empresas de seguros en Lima, Perú, aplican los nueve factores del TQM y su influencia en el crecimiento dentro del mercado de seguros. Según la evaluación del sistema asegurador, finalizada en el 2014, el mercado asegurador peruano creció 12%, y registró primas por un total de S/. 10,154.1 millones entre todas las compañías. Este aumento se registró a partir del año 2013, debido a que el monto de las primas fue de S/. 9,069.4 millones.

Este crecimiento se debe principalmente al incremento de las primas de seguros generales y de las primas de seguros de vida que crecieron con respecto al año anterior en 7% y 13.7%, respectivamente. Este tipo de incremento suele tener un tope. En el caso de que no se considere el asunto de la calidad, estos crecimientos solo serán circunstanciales y no se mantendrán en el tiempo.

#### **1.3.1 Objetivos**

Se determinaron los siguientes objetivos:

- Identificar el nivel de cumplimiento de cada factor del TQM en el sector de seguros de Lima, Perú.

- Identificar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito, según el TQM, en el sector de seguros de Lima, Perú.

### **1.3.2 Preguntas de investigación**

En el presente estudio, se determinaron las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es el nivel de los factores del TQM del sector de seguros de Lima, Perú?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de cada factor del TQM del sector de seguros de Lima, Perú?

## **1.4 Importancia de la Investigación**

La importancia de la investigación radica principalmente en conocer el impacto que puede ejercer la implementación de los nueve factores del TQM de manera adecuada a fin de permitir a las empresas del sector seguros mejorar los servicios brindados. La base del éxito radica fundamentalmente en dos aspectos: (a) adecuar bien los procesos, actualizándolos en el tiempo, y (b) extender el conocimiento a todas las empresas del sector para ahondar en las mejoras.

## **1.5 Naturaleza de la Investigación**

El enfoque que se presenta es cuantitativo-cualitativo y descriptivo. Por ello, se analizará los resultados numéricos obtenidos de las encuestas realizadas a diferentes empresas del sector seguros. La información se obtuvo de una muestra seleccionada y, en este caso, procede del sector seguros en Lima, Perú. Dicha información se pudo obtener de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en cuyos registros se encontró la base de 227 empresas del sector. La muestra seleccionada fue de 53 empresas. Asimismo, la investigación es no experimental, debido a que no existe una manipulación de las variables independientes. Según **Díaz (2009)**, en este tipo de investigación, solo se observan los fenómenos tal como se han ido presentando naturalmente, para después analizarlos.

## 1.6 Limitaciones

Existen ciertas limitaciones. Entre estas, se encuentran las siguientes: (a) los factores externos como el tiempo de respuesta de los cuestionarios por parte de los entrevistados, (b) la falta de ofrecimiento de los datos o la información, y (c) la falta de colaboración del personal, que impide realizar un buen diagnóstico de lo que realmente ocurre, lo cual se manifiesta en las respuestas en neutro. Sin embargo, la limitación más importante es la veracidad y fidelidad de los datos.

## 1.7 Delimitaciones

La investigación se realiza sobre el sector seguros en Lima, Perú, en relación con el sistema de calidad en el sector y sobre aspectos como certificación de la calidad y su acreditación. Como núcleo del estudio, se analiza el sistema de seguros. Se entregó el cuestionario propuesto por Benzaquen (2013) para obtener información que permita medir los nueve factores de calidad del TQM.

Es necesario realizar una investigación coherente y eficaz. Para lograrlo, primero se necesita especificar, en términos concretos, las áreas de interés, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio-tiempo y circunstancias que serán impuestas al estudio. El presente trabajo busca conocer la opinión de las personas que toman decisiones para implementar un sistema de gestión de la calidad.

El tiempo estimado de envío y respuesta de encuestas se limitó al periodo comprendido entre diciembre de 2014 y mayo de 2015. Bajo un método propio, por medio de los colores aplicados en Excel, se descartó posibles dobles respuestas, con lo cual se evitó que se desvirtúe el proceso de análisis de información. Las preguntas de la encuesta fueron proporcionadas por la Dirección Académica de CENTRUM Católica. El conjunto está

dividido en nueve preguntas básicas en una primera parte, y 35 preguntas que son parte de los nueve factores del TQM.

### **1.8 Resumen**

Las empresas, actualmente, buscan sobresalir en los productos y servicios que ofrecen con el fin de obtener una ventaja competitiva que los convierta en líderes del sector seguros. Todo ello se logra manteniendo estándares de calidad que fidelicen a los clientes y logren que sean concurrentes en sus adquisiciones. Ello hará que se cubran las expectativas generadas por los clientes. Mediante una buena aplicación de sistemas de calidad se puede lograr lo antes mencionado. Por ello, a fin de mejorar el servicio en las empresas, se realiza la medición del nivel de calidad que se aplica en el sector seguros en Lima, Perú. De esta forma, se podrá detectar la cantidad de empresas que utilizan algún tipo de sistema de calidad.

## Capítulo II: Revisión de Literatura

### 2.1 Calidad

Se debe entender que el concepto de calidad no es estático en el tiempo, sino más bien dinámico. Esto se debe a que la sociedad ha ido adaptando este término a sus propias necesidades desde tiempos remotos, cuando el hombre discernía sobre los alimentos que consumía. No existe una fecha exacta asignada al nacimiento de la calidad en productos y servicios, pero el hombre siempre buscaba, por medio de la observación, cómo sus armas de lucha, sus alimentos y sus vestidos podían mejorar. Tratar sobre la calidad equivale a hablar un idioma universal que genera cambios enfocados en la innovación y la búsqueda de la excelencia en procesos y recursos humanos. El resultado es un valor agregado al producto y al servicio para lograr la satisfacción del cliente.

Avanzando en el tiempo, durante la Revolución Industrial, surgió el concepto de especialización laboral. Ello produjo que el trabajador no tenga a su cargo la fabricación total de un producto, sino solo parte de este. A medida de que los productos y las labores de fabricación se complicaban o especializaban, se incluyó la revisión final, cuando se concluía la fabricación.

Posteriormente, en 1924, W. A. Stewhart, de Bell Telephone Laboratories, diseñó la gráfica de estadísticas para controlar las variables de un producto. Así se creó el control estadístico de la calidad. En 1946, se estableció la Sociedad Estadounidense de Control de Calidad (American Society of Quality Control).

En 1950, W. Edwards Deming brindó conferencias a ingenieros japoneses sobre métodos estadísticos y responsabilidad de la calidad a nivel gerencial. Este autor se basó en tres ingredientes de calidad. Estos son los siguientes: (a) mejora continua, (b) propósito constante y (c) conocimiento profundo (Fuente, año).

Según Pérez y Múnera (2007), el ciclo de Deming es dinámico. Es decir, este puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización. En él, los sistemas de procesos se consideran como un todo, el cual está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

En la Figura 1, se muestra el modelo de los cuatro elementos de la ISO 9001 propuesto por Pérez y Múnera (2007). La correlación es la siguiente: (a) planear, que implica la responsabilidad gerencial y la gestión de recursos, y se encarga de establecer cómo está la organización y cómo planear; (b) hacer, que abarca la gestión de procesos, es decir, poner en marcha los procesos bajo reglas preestablecidas para obtener validez estadística en los datos por medio de técnicas de análisis de datos, (c) verificar, que supone la medición y el análisis-mejoría, es decir, la verificación de las reglas preestablecidas y de la evaluación para iniciar mejoramiento; y (d) actuar, equivalente a la medición, lo cual implica el análisis y la conjunción de la mejoría y la responsabilidad gerencial, cuya función es ajustar las reglas preestablecidas, es decir, iniciar una cultura de mejoramiento continuo.



*Figura 1.* Ciclo de la calidad de Deming. Adaptado de “Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001-2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria,” por P. Pérez y F. Múnera, 2007. Bogotá, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

En 1954, Joseph M. Juran visitó Japón y promovió la capacitación al personal en gestión para la calidad y logró la mejora de esta a un ritmo sin precedentes. Debido a estos conceptos, aquel país fijó las normas de calidad que adoptó el mundo. Durante la década de 1960, Philip B. Crosby creó el movimiento “Cero Defectos”, con lo cual indicó que, desde el principio, las actividades deben realizarse correctamente. En 1962, se constituyeron los círculos de control de calidad en Japón mediante la gestión de Kaoru Ishikawa a fin de mejorar la calidad. Con ello, se logró que los empleados japoneses aprendieran y aplicaran técnicas no complicadas de estadística.

A finales de la década de 1980, se empezó a destacar la importancia del control estadístico de procesos en la industria automotriz. Se exigió a la cadena de proveedores la aplicación de las técnicas de control que se basan en dos supuestos: (a) la naturaleza es imperfecta; (b) en los sistemas, todo es variable, por lo tanto, la probabilidad y la estadística desempeñan un papel principal en la comprensión y el control de los sistemas. Por otro lado, surgió el concepto de mejora continua de la calidad (Continuous Quality Improvement), para el cual se necesitaba también del TQM.

En el mundo, existen diversos instrumentos que fueron utilizados para medir el cumplimiento de la calidad en las organizaciones. Es conocido el análisis realizado por Sila & Ebrahimpour (2002). Estos investigadores realizaron un extenso estudio que consistió en examinar y enumerar los factores de la gestión de calidad. Tal como se aprecia en la Tabla 1, propusieron 25 elementos de la calidad.

En la década de 1990, aparecieron las normas internacionales ISO 9000. Estos son los requisitos aprobados por la International Organization for Standardization (ISO) y que buscan el cumplimiento del sistema de calidad en las empresas. Estos estándares son derivados de la

norma militar BS 5750. En su protocolo, la ISO exige que todas las normas sean revisadas cada cinco años para determinar si deben de mantenerse, revisarse o anularse.

Tabla 1

*Los Factores de Gestión de Calidad*

Compromiso de la Alta Dirección	Responsabilidad social (seguridad para los empleados)	Planificación estratégica	Orientación hacia el cliente y su satisfacción	Información sobre la calidad y el desempeño
<i>Benchmarking</i>	Gestión de RR.HH.	Formación	<i>Involvement</i>	<i>Empowerment</i>
Satisfacción del empleado	Trabajo en equipos	Reconocimiento a los empleados	Gestión de procesos	Control de procesos
Diseño de producto y servicio	Gestión de proveedores	Mejora continua e innovación	Aseguramiento de la calidad	Cero defectos
Cultura de calidad	Comunicación	Sistemas de calidad	<i>Just in time</i>	Flexibilidad

*Nota.* Tomado de "Los 25 factores de gestión de calidad," por I. Sila & M. Ebrahimpour, 2002. Recuperado de <http://www./DialnetLosModelosDeLaGestionDeLaCalidad>

Las normas ISO 9000:1987 contienen las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad que se exige en la relación cliente-suministrador. La familia de normas ISO 9000 se pueden aplicar en cualquier tipo de organización, empresas de producción y/o servicios. La norma ha pasado por muchas revisiones y, en setiembre de 2015, se revisará la ISO 9001, que se usa para la implantación de sistemas de gestión de calidad.

Las normas ISO hacen hincapié en la satisfacción del servicio al cliente. Conviene, entonces, resaltar que el servicio representa, en esencia, ayudar a otras personas en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. Al respecto, Crosby (1979) afirmó que todo producto o servicio que cumpla con las expectativas y requisitos de los clientes es un producto o servicio de calidad. En la actualidad, es muy difícil medir la

satisfacción del cliente desde un punto de vista cualitativo, porque es casi imposible calificar su satisfacción. Asimismo, medir el nivel de calidad de un producto es casi imposible, ya que lo que para un consumidor es un producto de calidad y de primera necesidad, para otro puede no ser importante.

Debido a esto, el grado de satisfacción de un cliente así como la calidad de un producto o servicio solo se pueden medir mediante controles de referencia y no con datos exactos. El desarrollo de una política de calidad en una empresa u organización se debe tomar en cuenta, en primer lugar, para documentar un sistema de calidad, con el propósito de dar a los empleados y clientes potenciales una orientación del enfoque de los esfuerzos en la mejora de la calidad de sus procesos y productos. Siempre es importante que esta política esté respaldada por la firma de los miembros de mayor jerarquía en la institución. Según **Rothery (1993)**, las políticas de calidad son el conjunto de objetivos y directrices de una organización en lo que a calidad respecta, tal como son formalmente expresados por la alta gerencia.

Por otro lado, estas políticas se definen como estrategias o pasos a seguir en una institución para lograr la calidad de sus productos y/o servicios. Benzaquen (2013) desarrolló una investigación acerca de las organizaciones certificadas con el ISO 9001. En esta, mostró cuál es la realidad de las empresas peruanas. Para ello, reconoció cuál fue la evolución de estas a través de la comparación de los nueve factores de éxito de la calidad en el 2006 y 2011.

La investigación fue realizada a través de encuestas de 32 preguntas aplicadas a 245 empresas, en el 2006, y 212 empresas, en el 2011, de una población total de 3,000 empresas a nivel nacional, pertenecientes a diversos sectores. Los resultados obtenidos muestran que existe una clara tendencia de las empresas a mejorar los nueve factores claves de la calidad.

Esto evidencia que los ejecutivos, en el Perú, están cada vez más comprometidos con la implementación de adecuados sistemas de gestión para ser mucho más competitivos en la actual economía global. Están conscientes de que ello les brinda la oportunidad de abarcar nuevos mercados. Según Porter (2009), “la competencia es una de las fuerzas más poderosas de la sociedad para avanzar en muchos ámbitos del esfuerzo humano...Las compañías deben ofrecer valor a sus clientes” (p. x).

En la Figura 2, se aprecia que la Alta Gerencia está enfocada en mantener un buen funcionamiento y, sobre todo, en comprometer a toda la organización a alcanzar los objetivos estratégicos. El factor Planeamiento de la Calidad está orientado a la formulación de las políticas de calidad, misión, visión y demás lineamientos estratégicos que se pueden implementar, y que sirvan de guía para la consecución y un adecuado despliegue. La Auditoría y la Evaluación de la Calidad sirven principalmente para conocer los puntos de mejora, revisar constantemente los procesos y detectar los posibles errores que sucedan en la organización.

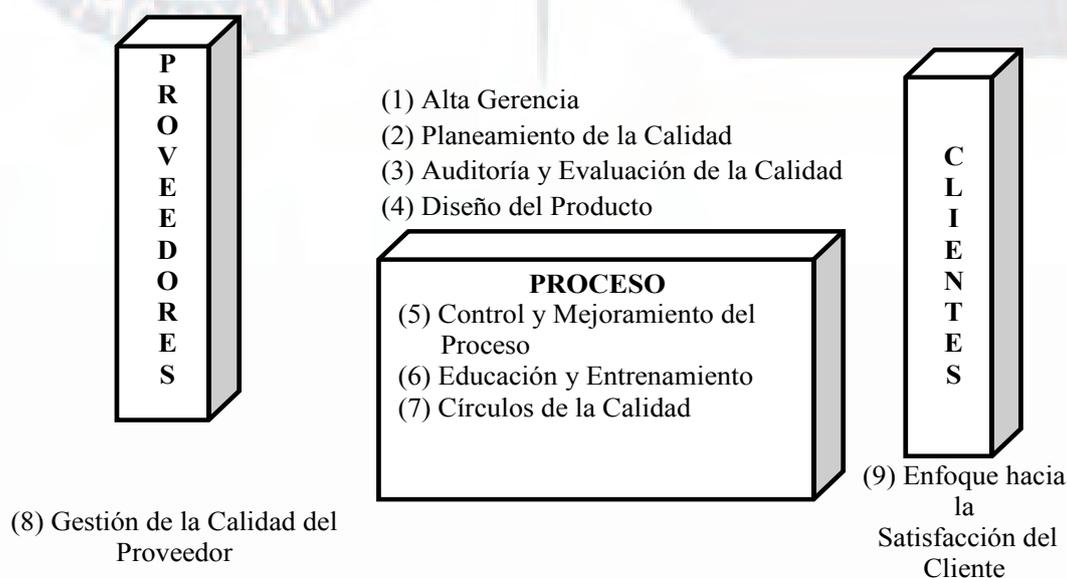


Figura 2. Modelo de nueve factores del TQM en la empresa. Adaptado de Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano, *GCG: Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(1), 41-59. doi: 10.3232/GCG.2013.V7.N1.03

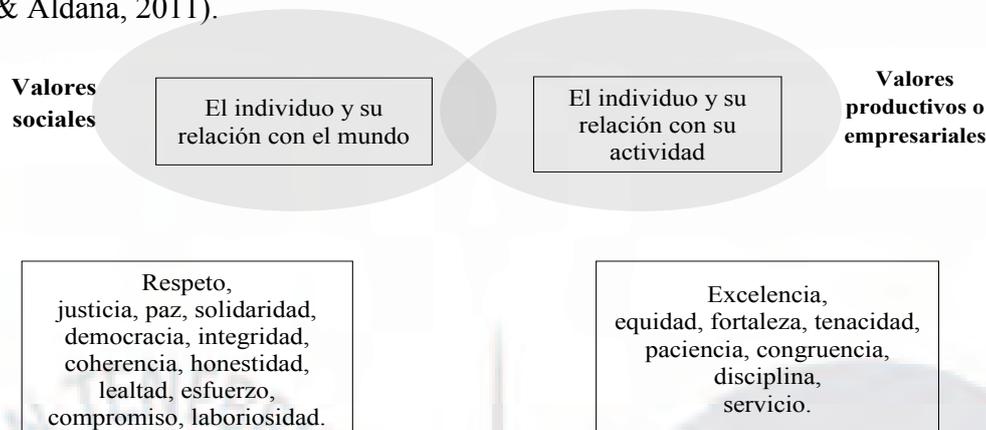
La Gestión de la Calidad del Proveedor es otro factor que se debe considerar. De acuerdo con este, la relación que se entable con los socios estratégicos debería ser una relación a largo plazo, ya que un adecuado aprovisionamiento de los productos o servicios serán reflejados al momento de brindar el producto final a los clientes. Por otro lado, el Control y Mejoramiento de Procesos es el factor que está orientado hacia la constante verificación de los procesos operativos con el fin de que estén orientados a la satisfacción de los clientes.

Asimismo la Educación y el Entrenamiento están orientados hacia el personal de la organización y buscan medir la capacitación, el entrenamiento, además de evaluar el grado de participación y compromiso del personal con la implementación del sistema de calidad. Por último, el Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente busca medir el grado de satisfacción que experimentan los clientes con respecto al servicio brindado por la organización. Este factor le sirve a la empresa para poder realizar un *feedback* adecuado, a fin de recabar información necesaria para poder adoptar las acciones de mejora.

La calidad y el servicio, hasta el 2015, han crecido con el desarrollo de las sociedades. Estos aspectos ayudan al progreso de la humanidad, y generan progreso económico y conocimiento. En la Edad Media, los servicios eran escasos, incluso para las familias aristocráticas. En los tiempos actuales, los servicios como la salud, educación, tecnología se brindan para todas las clases sociales. El sector servicios es importante, ya que aporta un porcentaje muy alto al PBI de muchos países. Las organizaciones enfocadas al servicio se caracterizan por ser versátiles, debido a que existen innumerables servicios que se prestan y que están asociados.

Asimismo, como se aprecia en la Figura 3, los valores sociales se vinculan con el individuo y con la relación que este establece con los demás. Los valores productivos o

empresariales se presentan entre el individuo y su actividad profesional. Por tanto, las empresas no pueden acceder a los segundos si no se han apropiado antes de los primeros (Vargas & Aldana, 2011).



*Figura 3.* Valores para la calidad y el servicio. Tomado de “Calidad y servicio. Conceptos y herramientas,” por M. Vargas y L. Aldana, 2011. Bogotá, Colombia: Ecoe.

Vargas y Aldana (2011) estudiaron las herramientas utilizadas en la gestión de calidad y el servicio. A partir de ello, establecieron una clasificación. Se considera los siguientes tipos: (a) herramientas propias del servicio, por ejemplo, la lista de molestias; (b) herramientas administrativas, como los diagramas de flujo; (c) herramientas técnicas, tales como los histogramas o diagramas de Pareto, y (d) nuevas herramientas para el análisis de los problemas.

Además, Vargas y Aldana (2011) señalaron que el mejoramiento continuo de la calidad de servicio se fundamenta en cuatro pilares. Estos son los siguientes: (a) trabajo en equipo, (b) liderazgo participativo, (c) optimización de procesos, y (d) compromiso con la calidad, el servicio y la productividad. También, mencionaron que el objetivo central de mejoramiento en equipo está asociado con cinco aspectos de mejora: (a) el conocimiento del cliente, (b) el diseño del servicio, (c) la gestión de los procesos establecidos, (d) la prestación del servicio y su evaluación y (e) el servicio al cliente.

La mejora continua es el compromiso que asumen todos los que pertenecen a la institución con el fin de dar siempre la mejor de las satisfacciones al cliente, a fin de

mantener, en el transcurso del tiempo, su fidelidad. Es fundamental para el seguimiento y monitoreo de un modelo de calidad en el servicio, la auditoría de este, cuyo objetivo fundamental es escuchar al cliente en forma periódica y permanente para proyectar las necesidades y expectativas al evaluar los índices de satisfacción y compararlos con los de la competencia. Es importante saber que el análisis y la mejora no son posibles si no hay medición alguna.

En la actualidad, se le otorga gran importancia a la exigencia de que el producto que se ofrece a los clientes sea de alta calidad. Esto se debe a distintos puntos que pueden ser discontinuidades tecnológicas o competencias globales, que, en muchos casos, ha modificado altamente la ventaja competitiva y el mayor funcionamiento de los sectores más importantes de la empresa. Según Lloréns y Fuentes (2005), los directivos están convencidos de las ventajas que produce trabajar desde la perspectiva de la calidad, las cuales se atribuyen a los siguientes motivos: (a) genera productos y servicios mejorados; disminuye los costes, y, lo más importante, produce mayor rentabilidad; y (b) mejora la imagen de los productos y servicios que se vende; aumenta la satisfacción del cliente, y produce la lealtad de este.

En realidad, es muy importante implementar un sistema de calidad dentro de las empresas, debido a que un cliente satisfecho es una propaganda para estas. Los clientes brindan testimonio en vivo sobre el producto o servicio que han obtenido. Un buen comentario por parte de estos logra contagiar las ganas a los consumidores y genera la fidelidad que, en sí, es la meta de la empresa, siempre interesada en que el cliente consuma lo que esta produce.

Lloréns y Fuentes (2005) precisaron que la calidad no aparece en un momento indicado, sino que gradualmente se ha ido desarrollando. Sin embargo, ya en la era industrial, se le otorgó mayor importancia o, mejor dicho, se le brindó un marco más adecuado para su

desarrollo. Favorece este proceso el hecho de migrar de los procesos manuales a los industrializados, a través del empleo de las máquinas. Al utilizarlas, se apreció la necesidad de establecer procedimientos específicos para que se atienda la calidad de los productos.

Garvin (citado en Lloréns & Fuentes, 2005) indicó que existen ciertas dimensiones de la calidad. Se trata de elementos que se considera cuando se evalúa la calidad de los productos. No todos los consumidores miden de la misma manera lo que consumen. Algunos le dan más importancia a algunos atributos que a otros de acuerdo con lo que necesiten. Al respecto, se establecieron ocho dimensiones:

- **Prestaciones:** Permite establecer las comparaciones con diversas marcas del mercado. Abarca las características básicas que posee el producto.
- **Peculiaridades:** Es el complemento del producto, pero no es imprescindible para que este pueda funcionar. Se trata de objetivos susceptibles de ser medidos y que pueden ocasionar diferencias de calidad para cada uno de los consumidores.
- **Fiabilidad:** Se debe satisfacer a los clientes mientras estos usen el producto y lograr que este tenga mayor duración. Así, se evitará menores costes en mantenimiento y tiempos muertos por las averías que pueda existir.
- **Conformidad:** Es el grado en el que cumple su función el producto y que manifiesta la cantidad de defectos que se puede encontrar en este cuando haya llegado al cliente.
- **Durabilidad:** Es el tiempo que dura el producto antes de que se averíe. Establece mucha relación con la fiabilidad.
- **Servicio:** Abarca la parte intangible del producto, es decir, la amabilidad, la profesionalidad, entre otros aspectos.

- Estética: Se refiere al aspecto, olor, sabor, tacto o sonido que pueda tener el producto, pero que no a todos satisface.
- Percepción: Es la evaluación del cliente con respecto al producto de acuerdo con las informaciones que pueda recibir de los distintos atributos, e incluye, muchas veces, la imagen y las experiencias que hayan escuchado sobre aquel.

La combinación de estas dimensiones hace que una empresa pueda diferenciarse del resto y mejorar su posición en el mercado. Todos los consumidores tienen diferentes puntos de vista para el producto o servicio que consuman, por tal motivo puede que le den más importancia a distintas dimensiones de acuerdo con lo que necesiten. Entre los aspectos más importantes se encuentra la satisfacción del cliente. Esta aparece en conjunto con la competitividad, que es generada por la mejora de la calidad.

## **2.2 Calidad de las Empresas del Sector Seguros en el Mundo**

Según Dacal (2006), en Europa, existe un modelo de calidad, el cual es llamado EFQM, que significa European Foundation for Quality Management y representa el marco fundamental para la gestión de la calidad en dicho continente. Este modelo propone que los resultados excelentes en el rendimiento de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad, se consiguen mediante un liderazgo que dirige e impulsa la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas, los recursos y los procesos. Muchas empresas optan por el EFQM, debido a que desean obtener el premio que dicha fundación otorga y a su vez están interesadas en analizar y mejorar continuamente su nivel de gestión de calidad.

El modelo EFQM se basa en los siguientes aspectos: (a) la satisfacción del cliente, (b) la satisfacción del empleado, (c) el impacto positivo en la sociedad, (d) el liderazgo en política, (e) el liderazgo en estrategia, (f) la acertada gestión de personal, (g) el uso eficiente

de los recursos, (h) la adecuada definición de los procesos e (i) los excelentes resultados empresariales. Toda empresa necesita optimizar todos sus procesos para satisfacer plenamente a los clientes y a otros grupos de interés (Dacal, 2006).

Según la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), citada en Dacal (2006), se realizaron encuestas a diferentes empresas aseguradoras españolas que han desarrollado la implantación de políticas específicas de control de calidad en el servicio brindado a los clientes. Las respuestas han dado como resultado que más de 1,100 personas se dedican al control de calidad del servicio, con una inversión superior a los € 9 millones. Los datos que se tienen se distribuyen de la siguiente forma:

- De las 98 encuestas realizadas, 52 respondieron que cuentan con departamentos específicos de calidad, lo cual equivale a 48.5%.
- De las 98 encuestas realizadas, 61 respondieron disponer del sistema de control, seguimiento, control y auditoría de la calidad de servicio, lo cual equivale a 53% del mercado asegurador.

Al respecto, las empresas colombianas y chilenas tienen una enorme ventaja respecto a las empresas nacionales en cuanto al número de empresas certificadas en sistemas de gestión basados en estándares internacionales. El Perú, al año 2012, solo contaba con 860 empresas certificadas con ISO 9001. Estas cifras son muy bajas en comparación con estos países. En el caso de Chile, son 3,716, y en el de Colombia, 9,817 las empresas que cuentan con dicha certificación.

El Perú es un país que se encuentra en crecimiento. Por consiguiente, debe mantener la competitividad y la productividad de sus empresas. Esto se lograría si se incentivara más la cultura de calidad que garantice estándares para los servicios y productos que se están ofreciendo (“Empresas de Colombia y Chile” 2014).

En la Tabla 2, se puede observar que, del año 2010 al 2011, hubo una caída en la cantidad de empresas que poseían la certificación ISO 9001. Del total que se obtuvo en el 2010 (1'111,698) solo quedaron 1'118,510 en el 2011. Ello representa una baja total de 6,812 empresas que no continuaron con la certificación. Según la ISO (2012), las certificaciones se aplican a 180 países a nivel mundial y los tres países *top* son China, Italia y Japón.

Tabla 2

*Cantidad de Empresas Certificadas 2011*

Nombre de la norma	N° de certificaciones en 2011	N° de certificaciones en 2010	Evolución	Evolución en %
ISO 9001	1111698	1118510	-6812	1

*Nota.* Tomado de "The ISO Survey of Management System Standard Certification 2011," por ISO 2012. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref1686>

Según Rosales (2011), la empresa panameña Ducruet fue la primera en Centroamérica en obtener la certificación ISO 9001: 2000. Ello le permitió mantener altos estándares en los servicios que ofrece. Posteriormente, obtuvo el certificado ISO 9001: 2008, lo cual hace que sus clientes sigan siendo fieles a sus servicios. Asimismo, este autor indicó que existe vulnerabilidad ante desastres naturales y se carece de una cultura en cuanto a seguros. Por ello, las empresas aseguradoras están poniendo más ahínco para prosperar en sus países.

### 2.3 Calidad en el Perú

En el Perú, la calidad ha sido desarrollada y practicada desde hace mucho tiempo. Su origen se remonta a los antepasados, y se puede apreciar que esta práctica ha estado siempre presente. Sin embargo, no fue de uso constante en las empresas peruanas ni tampoco ha recibido el impulso necesario por parte del gobierno para que dichas prácticas sean implementadas en todas las organizaciones estatales y privadas.

El Perú ha sido participe del cambio y ha tomado consciencia de la importancia de la gestión de la calidad total recién en la década de 1980. De este modo, surgió el Comité de

Gestión de la Calidad (SGC), que, en un principio, solo agrupaba cuatro entidades. En la actualidad, está conformado por 21 instituciones gremiales, educativas y técnicas, las cuales tienen como principal objetivo promover la calidad en todos los sectores de la actividad económica del Perú. Con esto, se busca compartir y debatir sobre métodos y herramientas, proyectos de mejora, modelos de gestión de la excelencia y normas ISO que puedan ser implementadas en el Perú.

Las normas ISO llegaron al país en la década de 1990. La primera en aplicarse fue la ISO 9000. Esta “refiere a una serie de normas universales que define un sistema de ‘Garantía de Calidad’ que garantiza a los clientes que cualquier producto o servicio que venda cumplirá constantemente con las normas internacionales de calidad” (SME Toolkit Perú, s.f., párr. 2). La calidad, desde entonces, se convirtió en un requisito indispensable para ser competitivo. Al respecto, **Silva (2005)** precisó lo siguiente: “La calidad es una actitud. Una forma de vivir que debe asumir la empresa” (p. **x**).

Es por eso que la calidad debería ser un aspecto importante en toda organización. Para ello, se parte desde la alta dirección, la cual deberá sostenerse en la disciplina, la responsabilidad y la capacidad de mejorar continuamente las actividades. En la actualidad, la calidad y la innovación deberían considerarse necesarias para que las empresas eleven permanentemente el nivel de eficiencia. Asimismo, se debería establecer como principal objetivo la satisfacción de los clientes en todos los niveles.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es la institución que cuenta con un sistema de acreditación acorde con las normas internacionales y, por lo tanto, confiable y reconocida a nivel mundial. El Servicio Nacional de Acreditación (INDECOPI-SNA) está orientado a brindar asesoramientos, acreditaciones, promoción de mercados y la protección a los consumidores.

Además, manifiesta una marcada preocupación por impulsar una cultura de calidad a través de la promoción de la mejora continua sobre normas internacionales.

Las empresas del Perú, en la actualidad, compiten en las áreas de servicio y se encuentran en constante búsqueda de nuevas estrategias que les permitan obtener una ventaja competitiva y comparativa frente a sus competidores. El país dispone de un gran potencial para que entre 4,000 y 5,000 empresas logren certificarse en materia de calidad. Al respecto, **Uría (2012)** mencionó que, en el Perú, el 95% de las empresas son pymes y que se requiere que estén certificadas, porque las grandes empresas ya lo están, y muchas de ellas por empresas transnacionales. En la actualidad, la falta de cultura empresarial hace que la brecha sea aún más grande con respecto a países vecinos como Chile, Colombia y Brasil.

Asimismo, Pacheco (2012) mencionó que las empresas en el Perú consideran al SGC un gasto, y que un factor no considerado es que las certificaciones pueden colaborar con la mejora continua. Además, afirmó que si la competencia reacciona antes, el negocio se retrasa. Es por eso que el gobierno ha publicado la Nueva Política Nacional de Calidad (Decreto Supremo N° 046-2014-PCM), que se fundamenta en la promoción de la productividad, la innovación y la competitividad.

Según el documento publicado por la Presidencia del Consejo de Ministros, en el Perú, existe un reducido número de empresas que han implementado el SGC bajo las normas ISO. Al 2012, solo existían 860 empresas certificadas con ISO 9001; otras 252 empresas certificadas con el ISO 14000, y solo cuatro con ISO 27001, lo cual brinda un total de 1,116 empresas certificadas. En la Figura 4, se muestra la cantidad de empresas certificadoras que han sido buscadas para poder brindar la certificación a diversas organizaciones de distintas industrias. En la Figura 5, se expone claramente el tipo de certificación por la cual las empresas optan, y se demuestra que la ISO 9001 es la más demandada por las organizaciones.

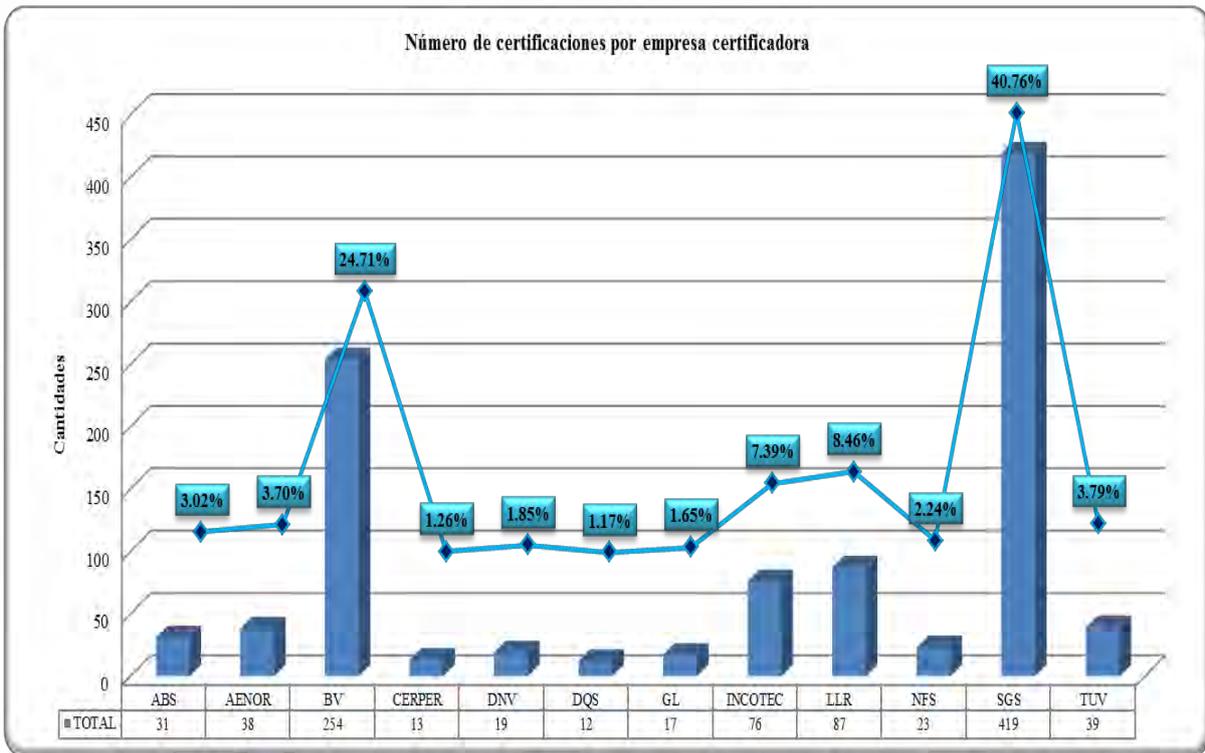


Figura 4. Número de certificaciones por empresas certificadoras con ISO en el Perú. Adaptado de “ISO: Falta cultura empresarial para masificar las certificaciones,” por G. Pacheco, 2012, *Strategia*, 7(26), 42-44.

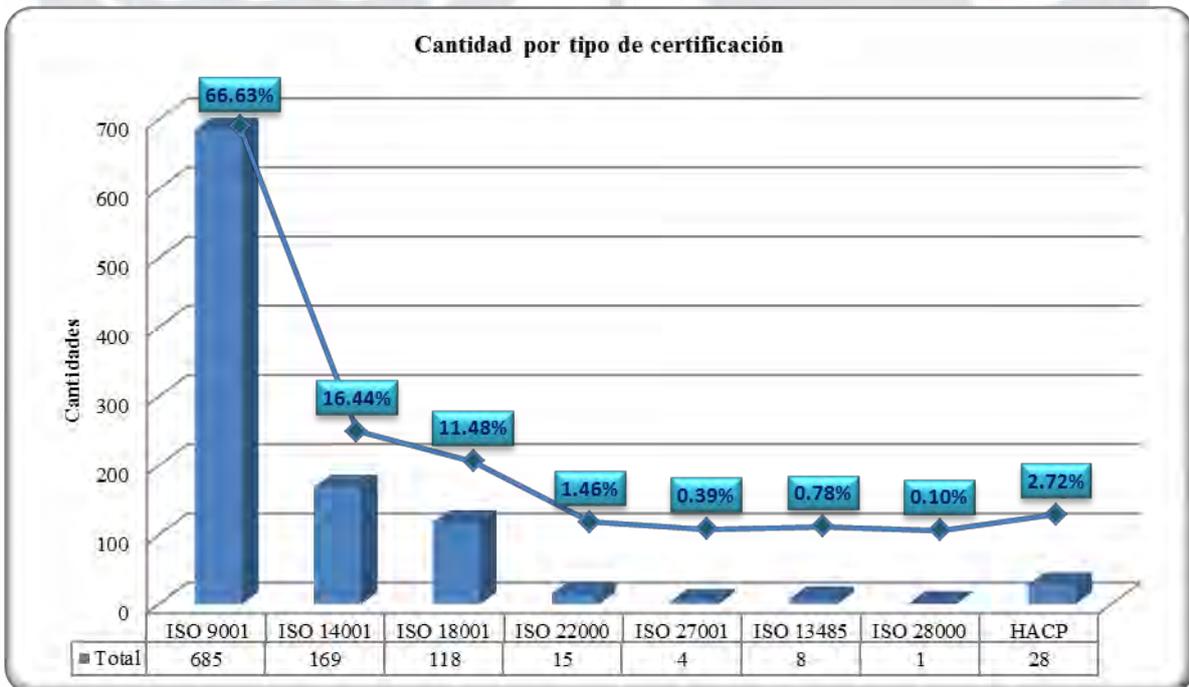


Figura 5. Número de empresas certificadas como ISO en el Perú. Adaptado de “ISO: Falta cultura empresarial para masificar las certificaciones,” por G. Pacheco, 2012, *Strategia*, 7(26), 42-44.

### 2.3.1 Calidad de las empresas en el sector seguros en Lima, Perú

El sector de seguros en el Perú ha estado en constante crecimiento. Las ventas en la última década han crecido en más de 200%. Según **Arellano Marketing (2014)**, aproximadamente el 16% de la población urbana posee un seguro privado, cifra que se ha detenido estos últimos años. Asimismo, la poca penetración de los seguros privados se debe a que el Perú ha vivido una crisis económica durante mucho tiempo; por ello, las personas otorgan mayor importancia al presente y no se preparan para el futuro.

Si bien es cierto que el auge económico en los últimos años ha permitido el acceso de más peruanos a contar con un seguro, las empresas están trabajando arduamente en poder brindar cada vez mejores productos y servicios de calidad. Las empresas que brindan servicios, y en especial las de seguros, que actualmente representan el 1.5% del PBI, son altamente cuestionadas por no cumplir con lo que ofrecen. Es por eso que estas empresas se encuentran en constante monitoreo por diversas entidades, como INDECOPI y la SBS, que velan por el cumplimiento íntegro de lo que han ofrecido las empresas.

Además, para mejorar la calidad en el sector se deberá trabajar con base en determinados aspectos. Estos son los que siguen: (a) fortalecer y diversificar la oferta de los servicios, (b) integrar la información en toda la cadena y (c) mejorar continuamente los procesos internos para poder brindar servicios de calidad. También, mayor atención se tomará en buscar satisfacer las necesidades de los clientes.

En el sector se cuentan con compañías que tienen certificados para diversos procesos. Sura, seguros de vida, empezó con las certificaciones internacionales. Esta empresa fue acreditada en 2002 para sus procesos de inversiones, garantizando así la excelencia en la calidad de las inversiones. Dicha acreditación ISO 9001 fue dada por la Bureau Veritas Quality International **(Fuente, año)**.

Asimismo, Interseguros cuenta con una certificación internacional dentro del mercado asegurador. Obtuvo el ISO 9001: 2000 en el año 2005 mediante la Berau Veritas Quality International. Su finalidad es optimizar la eficiencia del proceso integral de rentas vitalicias. En el año 2009, estos procesos se adecuaron a la nueva versión de la norma ISO 9001:2008, los cuales han sido ratificados exitosamente a fines del ejercicio del 2011 (Fuente, año).

Por su parte, Rimac Seguros cuenta con la certificación ISO 9001:2008. Esta le fue otorgada en marzo del 2014 por Lloyd's Register Quality Assurance para la prevención de riesgos laborales. El alcance de esta certificación abarca los procesos de prevención en servicios de asesoría, auditorías y capacitaciones (Fuente, año).

De igual manera, existen otros aspectos que son certificados. Así, la empresa La Positiva Seguros ha obtenido la ISO 9001:2008 para tres procesos. Estos son (a) proceso comercial, (b) proceso de suscripción y (c) proceso de emisión (Fuente, año).

Sin embargo, la calidad no solamente se centra en contar con un ISO. También, se enfoca en la manera de alcanzar el nivel de satisfacción de los clientes. Por ello, Pacífico Seguros está trabajando, principalmente, en diferenciarse de las demás compañías de seguros con servicios innovadores.

Por otro lado, en el sector asegurador existe una institución que congrega a las empresas de seguros. Esta es la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG), que agrupa y representa a todas las compañías de seguros y reaseguros establecidos en el Perú. Además, es la que se encarga de velar que todos los servicios y productos que brinden las compañías estén de acuerdo con el código de conducta que tiene la asociación.

Entre los más resaltantes principios indicados por dicho código se pueden mencionar tres. El primero afirma que la actividad aseguradora se desenvuelve cumpliendo y haciendo cumplir lo que manda la Constitución Política del Perú. El segundo sostiene que la

responsabilidad, compromiso, eficiencia y eficacia constituyen normas esenciales en el diseño, desarrollo y comercialización de los diversos productos de seguros. Finalmente, el tercer principio señala que los asociados están comprometidos con la prestación de un servicio de calidad, con condiciones que se determinan en función de la competencia del mercado.

Con respecto a los corredores de seguros (*brockers*), se puede mencionar que dentro de los principales se encuentran Marsh Rehder y Mariátegui JLT. La primera empresa es líder mundial en corretaje, y en el año 2013 adquirió en su totalidad al grupo Rehder y Asociados. Con esta fusión, lo que espera Marsh, es poder encontrar en el Perú un ambiente más dinámico. En cuanto a la calidad la organización tiene una política que busca en todo momento satisfacer a sus clientes más allá de sus expectativas (Rehder, 2015). En cuanto a Mariátegui JLT, se trata del segundo corredor más grande en el Perú, con más de 25 años en el mercado asegurador. Es una de las primeras empresas que obtuvo la certificación ISO 9001, con la que respaldó la calidad de todos sus procesos. Se debe decir que la calidad en el sector de corretaje aún tiene mucho por trabajar.

### **2.3.2 Análisis interno (AMOHFIT) del sector seguros privados en Lima, Perú**

**Administración y gerencia.** El sector seguros está atravesando, en estos últimos años, por grandes cambios, debido a la gran competencia que ocurre dentro del mercado asegurador. Esto, sin lugar a dudas, muestra que el mercado local está en crecimiento. Según datos obtenidos por APESEG, el crecimiento del sector el pasado 2014 fue de 12.11%.

Por tal motivo, es que el mercado se está haciendo atractivo más para empresas extranjeras. Es así que se prevé el ingreso de cinco nuevas empresas al mercado; entre ellas, se encuentra la empresa chilena Magallanes, la que ya cuenta con permiso para operar en el Perú y empezaría con la venta de seguros vehiculares. La dirección del sector está orientada

más que nada hacía maximizar beneficios y obtener altos márgenes de ganancia. También, la industria busca lograr una mayor participación en seguros personales como vehiculares, asistencia médica, domiciliario, entre otros. Se conoce que empresas del sector están aplicando diversas estrategias, como fusiones, alianzas estratégicas, entre otras.

En el caso puntual de La Positiva Seguros, que se fusionó con Colsanitas Perú EPS en el 2012, adquiriendo el 50% de las acciones, busca que el mercado de las EPS brinde mejores servicios. Asimismo, su objetivo es conseguir la satisfacción total de los asegurados. Es importante mencionar que La Positiva Seguros es la única compañía del país miembro de la Red Internacional de Aseguradoras. La gerencia actual plantea la necesidad de mantener y desarrollar nuevos canales de venta altamente productivos y profesionales. Para esto es necesario que las empresas estén involucradas con la creación de nuevos productos que estén al alcance de la gran mayoría de peruanos que en la actualidad no cuentan con una cultura de seguro. Los seguros en Latinoamérica están poco desarrollados a excepción de los seguros de vida en Chile.

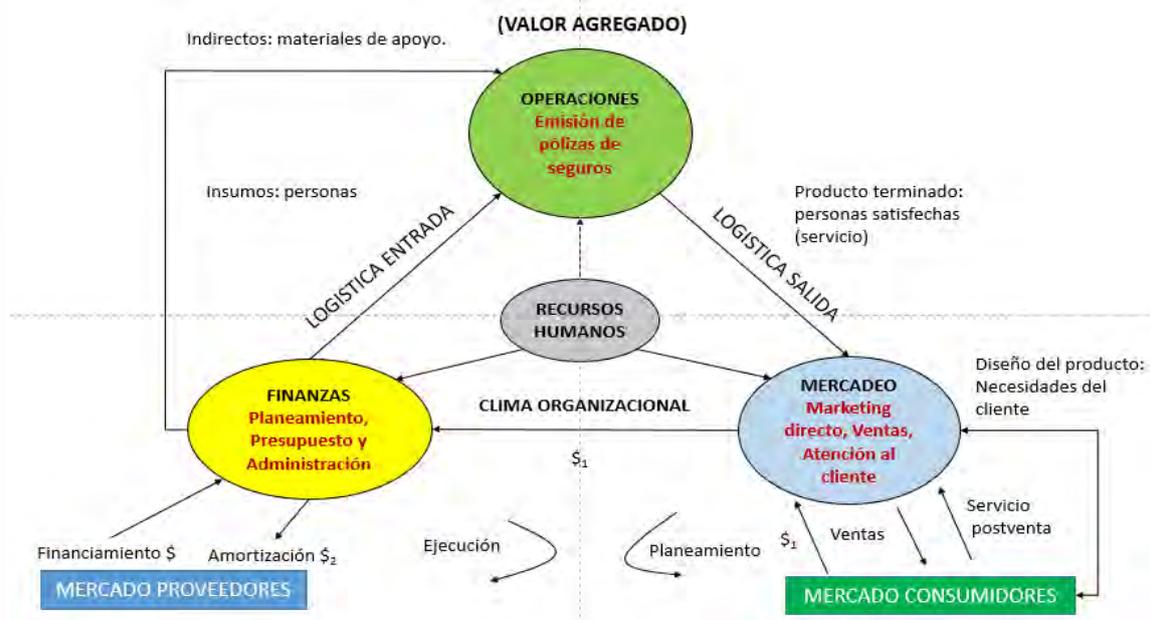
Los índices de penetración y densidad están a una gran distancia de los países con mercados de seguros desarrollados. El Perú dentro de Latinoamérica tiene uno de los más bajos índices. Esto se debe, sobre todo, a la desconfianza que tiene el consumidor hacia las aseguradoras, así como al precio elevado que perciben. En la Figura 6, que se presenta más adelante, se muestra cuál es el ciclo operativo de las empresas corredoras de seguros, lo cual evidencia cómo a través de la emisión de las pólizas de seguros se puede generar valor agregado, teniendo como producto terminado clientes satisfechos por el servicio brindado.

**Marketing y ventas.** El *marketing* en las empresas aseguradoras está orientado a la administración de información de personas y mercado. Así, con la ayuda de herramientas de segmentación elabora las estrategias de penetración o desarrollo tanto de productos como de

mercados. Dichas capacidades de evaluación de clientes y mercados alimentan el dinamismo en la definición de los objetivos de *marketing* para la compañía.

Con esto lo que busca el sector es promover las siguientes ventajas: (a) crear un puente con los clientes, (b) formar una relación duradera con estos y (c) cambiar la percepción que los asegurados tienen de las empresas de seguros. Sin duda, debe ser un gran reto para toda organización. Asimismo, las empresas normalmente canalizan dichos esfuerzos en el área de *marketing*.

Para esto, se propone el *marketing* de servicios que, según Arellano (2010), es aquella especialidad que se ocupa de los procesos orientados a buscar la satisfacción de las necesidades de los consumidores, sin que para tal fin sea fundamental la transferencia de un bien hacia el cliente. Igualmente, procura apoyar en la implementación de programas de incentivos comerciales, y de fidelización a clientes y corredores. Estas acciones se ejecutan mediante el desarrollo de campañas de productos, fidelización de corredores y clientes (personas y empresas), estudios de mercado, imagen y otros aspectos.



**Figura 6.** Ciclo operativo de empresas corredoras de seguros. Adaptado de “Administración de las operaciones productivas: Un enfoque en procesos para la gerencia,” por F. A. D’Alessio, 2012. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

El mercado asegurador presentó, durante los últimos seis años, un crecimiento sostenido basado en el aprovechamiento de nuevas oportunidades. Estas son las que siguen: (a) las rentas de jubilación del sistema privado de pensiones, (b) el seguro complementario de trabajo de riesgo y (c) el SOAT. Además, la relación con los clientes se fortalece sobre la base del desarrollo de la “oferta-valor” de beneficios adicionales acordes a los productos que el cliente contrata con las aseguradoras. También, la imagen de las marcas se afianza, principalmente, por el desarrollo de campañas de publicidad, **el desarrollo de la estrategia de posicionamiento de marca.**

Por otra parte, los productos y servicios se evalúan y mejoran adecuando la respuesta que estos dan a las necesidades que se identifican en el mercado, en combinación con el desarrollo del servicio postventa y el soporte a los productos. La identificación adecuada de segmentos evita que las compañías de seguros inviertan equívocamente en el desarrollo de nuevos canales de distribución. En consecuencia, estas no incurren en pérdidas económicas y de costos de oportunidad irre recuperables.

En la actualidad, las compañías de seguros están poniendo más énfasis al trabajo con la fidelización de los clientes y un compromiso más fuerte con estos. Empresas como Rimac, Pacífico Seguros y La Positiva Seguros son las que tienen más participación en el mercado. Por ende, la fuerza de ventas y *marketing* hace que sus acciones tengan como principal beneficiado al asegurado, quien podrá elegir mejores beneficios y precios más accesibles.

***Operaciones, logística e infraestructura.*** Actualmente, la presencia de las compañías de seguros y corredores de seguros está prácticamente abarcando todo el territorio peruano. Esto sucede a pesar de que el Perú tiene el índice más bajo de penetración de seguros. El rubro solamente aporta el 1,5% del PBI nacional.

Sabiendo que el mercado peruano aún está en expansión, las compañías de seguros y corredores de seguros tienen la obligación de diversificar sus servicios, haciendo más atractivo para los consumidores recurrir a contratar un seguro. Según información de la SBS, se evidencia que al cuarto trimestre del 2014 la composición de la producción de seguros ha estado liderada por la colocación de seguros generales con 38,6%. Le siguen los seguros SPP, los cuales representaron el 27,0% de la producción total (SBS, 2014).

También, se puede mencionar que las primas de seguros netas del sistema asegurador han alcanzado la suma de S/. 10'154,10 a diciembre del 2014, mostrando así una tasa de crecimiento del 12% con respecto al año anterior. Igualmente, se conoce que el dinamismo del mercado se debe sobre todo a la apuesta de las aseguradoras por penetrar en nichos de mercados nunca antes explorados por las grandes empresas. A pesar de ello, las aseguradoras han tenido un gran incremento en lo que refiere a la colocación de seguros vehiculares, tanto que en el 2014 se ha experimentado un crecimiento del 6,4%.

**Finanzas y contabilidad.** El seguro en el Perú tiene más de 113 años en el mercado bursátil. Todas las empresas aseguradoras cuentan siempre con un gran respaldo financiero nacional e internacional, lo cual les permite afrontar todos los siniestros. Estas, a su vez, se encuentran reaseguradas fuera del país, con lo cual buscan minimizar el nivel de pérdidas que pueden obtener frente a accidentes de gran envergadura.

La gestión del riesgo es otro punto muy importante en las organizaciones de seguros. Por ello, toda empresa siempre está expuesta a diversos tipos de riesgos, tales como (a) riesgo de seguros, (b) riesgo de liquidez, (c) riesgo de la tasa de interés, (d) riesgo de crédito, (e) riesgo de la moneda y (f) riesgo de operación.

**Recursos humanos.** El sector se encuentra enfocado en desarrollar programas de motivación a su personal, ya que el mensaje principal que deben brindar a sus clientes es la

confianza y compromiso. También promueve cursos de capacitación constante, debido a que este aspecto es vital en la formación de líderes para su desenvolvimiento sobresaliente frente a los diversos cambios organizacionales que puedan suceder en la empresa. En las principales organizaciones existe línea de carrera, porque un trabajador puede empezar desde cargos muy básicos (formación laboral juvenil, practicantes) y en el transcurso de su permanencia va adquiriendo nuevos aprendizajes, los cuales le servirán para obtener nuevos cargos directivos dentro de las organizaciones.

El área de recursos humanos tiene un reto muy alto. De esta dependerá brindar las herramientas necesarias al colaborador para que este pueda sacar su máxima potencia y dar siempre el +1. En especial, promoverá que se sienta que no está realizando solo un simple trabajo.

***Sistemas de información y comunicaciones.*** El sector cuenta con adecuados sistemas integrados de tecnologías de información. En estos, se explotan bastante los canales virtuales (oficinas virtuales, cotizaciones vía web, consulta de comisiones). Tales procedimientos permiten tener un mejor seguimiento de los socios estratégicos y clientes, asegurándose así ofrecer un servicio de alta calidad.

## **2.4 Resumen**

En estas últimas décadas, muchos países han buscado siempre modernizar sus economías, dinamizando el mercado y permitiendo la entrada de nuevos actores a sus mercados. Estos les han permitido promover la innovación. En consecuencia, crece la competitividad de las organizaciones privadas y públicas.

No obstante, todavía queda hacer sostenido ese crecimiento y a su vez que se cumpla con los estándares de calidad. En el Perú, desde los años 90, se empezaron con diversas reformas económicas como las siguientes: (a) políticas de ajuste y equilibrio fiscal, (b) los

procesos de privatización, (c) incentivos a la inversión nacional y extranjera, y (d) modernización del sistema financiero y mercado de capitales. Además, se empezó a trabajar en aspectos relacionados a la calidad, que se refiere a un sin número de variables, las cuales tienen como principal objetivo cumplir con las expectativas sobre algo que los usuarios esperan recibir.

Según Ghezzi (2015), la calidad es un tema fundamental en el país y el fortalecimiento de la productividad y competitividad es una tendencia mundial. Tener un instituto y un sistema, que definitivamente pondrá énfasis particular en la calidad, favorecerá que se repotencie de manera importante. Se espera que el Perú pueda lograr, con la puesta en marcha del Instituto Nacional de la Calidad, la consolidación de las mypes y puedan obtener ventajas competitivas frente a productos extranjeros, y sobre todo elevar la calidad buscando la mejora continua.

Las empresas de seguros cuentan con todas las herramientas necesarias para poder conseguir grandes beneficios económicos y contribuir con el desarrollo del país. Se conoce que el mercado peruano no tiene una cultura de seguro como lo tienen los países vecinos como Brasil, México, Argentina, Chile y Colombia. Para esto es necesario que la alta dirección de las organizaciones ponga énfasis en la gestión de calidad y busque la innovación de nuevos productos y servicios.

Se sabe que el desarrollo del sector asegurador no es sencillo. El motivo principal es la volatilidad inherente de los mercados emergentes. Sin embargo, mientras que las economías locales responden a tasas inflacionarias más bajas, el potencial de crecimiento se incrementa. Así, se ofrece la base para el desarrollo de productos de seguros a largo plazo. En consecuencia, América Latina permanecerá como un mercado con un futuro prometedor (Mercado Asegurador, s. f.).

## 2.5 Conclusiones

La calidad desde sus inicios ha estado enfocada en la innovación y la constante revisión de los procesos, así como la mejora continua de los mismos, ya sea en empresas industriales o de servicios. Asimismo, la implementación de los sistemas de aseguramiento de la calidad junto con un enfoque de calidad total se viene convirtiendo en factor determinante para elevar y mejorar la competitividad dentro de las industrias. Para el sector seguros la calidad debería ser la piedra angular y tiene que estar enfocada en cada uno de los procesos, desde la captación del asegurado hacia la atención de un siniestro.

El sector seguros, a pesar de haber tenido un constante crecimiento, se ha estancado por diversos factores, ya sean económicos o por la poca cultura de seguros que tiene el Perú. El panorama se muestra favorable, sin embargo, se tiene mucho trabajo por realizar. En este sentido, elevar los estándares de calidad y competitividad son aspectos que deben estar desplegados por la alta dirección de las empresas de seguros, a fin de convertirse en un sector dinámico.

## Capítulo III: Metodología

### 3.1 Diseño de la Investigación

El enfoque de la presente investigación es mixto, pues utilizará un conjunto de instrumentos, tanto de corte cualitativo como cuantitativo. Además, el tipo de investigación es descriptivo, ya que explicará en detalle los procesos actuales de evaluación de calidad en las empresas de seguros. Asimismo, será no experimental transeccional o transversal, y se recopilará información mediante encuestas aplicadas a los gerentes o jefes de áreas de las empresas de seguros.

La obtención de información para el presente trabajo se realizará a través de fuentes primarias, de tipo cuantitativo y cualitativo. Con este fin, se harán encuestas con preguntas cerradas. El objetivo principal será conocer la realidad de las empresas de seguros en relación con sus procesos de calidad en el servicio. Para las fuentes secundarias la obtención de información será a través de consulta en libros, internet, revistas especializadas, periódicos, tesis, publicaciones diversas y normativas universitarias, entre otras.

Por otra parte, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo. Durante el proceso de la investigación cuantitativa, se realizó el planteamiento del problema de investigación. Este se propuso estudiar los diferentes factores que se presentan en las fases de evaluación de certificación de calidad, que el sector seguros en Lima, Perú debe buscar para obtener un sistema de calidad que le permita mejorar en sus procesos y en la interacción con el cliente.

En cuanto a la justificación de la investigación, se debe mencionar que, de acuerdo con Fontalvo y Vergara (2010), las empresas de servicios se ven enfrentadas a necesidades crecientes de cambio y adecuación de sus sistemas de gestión. Esto se debe a las siguientes causas: (a) la apertura de nuevos mercados, (b) la creciente integración a la economía mundial, (c) la intensificación de la competencia y (d) el acelerado desarrollo tecnológico.

Estas condiciones han enfatizado la necesidad de definir estrategias y acciones eficientes para el mejoramiento continuo de la calidad como uno de los factores fundamentales de la competitividad y productividad.

Además, las empresas de seguros se han visto en la necesidad de mejorar su calidad del servicio, ya que la economía se entorna globalizada. Esto hace que los clientes sean mucho más exigentes en los productos que ofrecen las aseguradoras. También, ayudará a que las empresas tomen medidas correctivas mediante los parámetros obtenidos, y puedan analizar y comparar los niveles de los diferentes factores de calidad de la organización.

Las aseguradoras verán los resultados de este estudio como una ventaja competitiva para segmentar mercados. Con ello, podrán diferenciarse de la competencia, logrando así el cambio hacia la tecnología. Por lo tanto, para contribuir a la mejora de la calidad deseada, se ha considerado hacer el estudio en la ciudad de Lima, Perú.

Esta investigación es viable, puesto que se cuentan con los recursos administrativos, logísticos y humanos, así como los recursos económicos; toda vez que el estudio no requiere costos altos de inversión. De igual manera, se solicitará la autorización necesaria de los directivos de las empresas de transporte con el fin de realizar las encuestas de las que se obtendrá la información pertinente. Por último, este trabajo tomará aproximadamente seis meses como máximo.

En cuanto a las limitaciones, se puede mencionar que sí existen. Esto se debe al tipo de información que se tratará de obtener de los gerentes de las empresas. Esta es confidencial a causa de la competitividad entre las empresas.

Por otra parte, para responder estas preguntas de investigación y poder cumplir con los objetivos del estudio, se ha seleccionado el diseño de investigación no experimental cuantitativa transeccional (o también llamado transversal). Con este diseño se someterá a

prueba la hipótesis. Igualmente, es no experimental porque no se manipulará ninguna variable independiente con la finalidad de obtener información, ya que ella se obtendrá del alcance descriptivo y explicativo de la investigación.

Finalmente, se seleccionó este tipo de diseño de investigación porque la recolección de datos se realizará a través de encuestas personales por correo electrónico y encuestas telefónicas tradicionales a las diferentes empresas de seguros en la ciudad de Lima por una sola vez a cada una de ellas. Los datos obtenidos en los alcances descriptivos y explicativos son los mismos que los conseguidos durante el diseño de investigación no experimental transeccional o transversal. No existe en esta sección el diseño transeccional exploratorio, porque el tema de la investigación no es nuevo; por el contrario, es un tema que tiene muchos años de estudio en el Perú y en el mundo.

### **3.2 Población y Selección de la Muestra**

La población de la investigación corresponde a todas las empresas aseguradoras e intermediarios de seguros que se encuentran radicadas en Lima y debidamente registradas al 31 de diciembre del 2014 en la SBS. Las compañías que conforman este sector se dedican a la comercialización de pólizas de seguros, las cuales tienen como fin proteger la estabilidad financiera de personas y empresas ante la tangibilización de un riesgo, siendo característica diferenciadora entre las compañías aseguradoras e intermediarios, que la primera es quien se encarga de asumir el riesgo. Desde un punto de vista operacional, los principales procesos de las empresas del sector son los que siguen: (a) el diseño del producto, suscripción y emisión de pólizas, (b) la atención de siniestros y (c) el servicio postventa.

Para inferir los resultados sobre la población se seleccionó una muestra probabilística. Asimismo, para determinar el tamaño de esta muestra se utilizó la Ecuación (1).

$$n = \frac{Z^2 p q N}{N e^2 + Z^2 p q} \quad (1)$$

En esta,

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor de tablas de la distribución normal estándar

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error de estimación

También, se considera un porcentaje de error (e) del 10%; un nivel de confianza del 90% (lo que es igual a un Z de 1.645); una probabilidad de éxito (p) de 0.5; una probabilidad de fracaso (q) de 0.5 y un tamaño de la población (N) de 227, obteniendo un tamaño de muestra (n) de 53 empresas. De acuerdo con el estudio realizado de dicha muestra, el resultado obtenido de las encuestas a las empresas de seguros de la ciudad de Lima, Perú, resultó que el 17% sí tiene un SGC. Este resultado está por debajo del 20% de la muestra, por eso, el análisis será descriptivo y de frecuencia.

### 3.3 Procedimiento de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se ha utilizado el instrumento de medición a través del cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Las preguntas son cerradas, y contienen categorías u opciones de respuestas que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a estas.

La encuesta se inicia con preguntas obligatorias, siguiendo el modelo que propuso Benzaquen (2013). El cuestionario comprende desde información demográfica hasta la

ubicación del participante encuestado, y está compuesto por dos partes. La primera contiene información general sobre la empresa y/o la organización; también sobre el SGC implementado. La segunda presenta 35 preguntas o ítem tipo Likert (1= totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Neutral; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo), con el fin de medir el nivel de cumplimiento de los factores del TQM ligados a los procesos de las empresas.

De acuerdo con **Veliz (2011)**, la escala tipo Likert se usa frecuentemente para medir el sentir de los individuos. En ella, se utilizan frases que resaltan los aspectos positivos y negativos del producto o servicio. El entrevistado deberá indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con las frases que se indican.

Por otro lado, se puede mencionar que, de acuerdo con Benzaquen (2013), los factores que se proponen para medir la implementación del TQM son nueve. Estos son los siguientes: (a) Alta Gerencia, (b) Planeamiento de la Calidad, (c) Auditoría y Evaluación de la Calidad , (d) Diseño de Producto, (e) Gestión de la Calidad del Proveedor, (f) Control y Mejoramiento del Proceso, (g) Educación y Entrenamiento, (h) Círculos de Calidad, (i) Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente. Este esquema se considera de tal forma que se pueden asociar los nueve factores con cuatro principales bloques en una organización: (a) alta gerencia, (b) proveedores, (c) gestión de procesos y (d) clientes.

Las preguntas son claras, precisas y comprensibles. Además, son breves, lo que facilita al encuestado su respuesta en forma inmediata, y están redactadas con un vocabulario comprensible, simple y directo. En las preguntas con varias opciones de respuesta, el participante tiene que elegir una.

Por último, el cuestionario se aplica de manera autoadministrado y se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas

las marcan ellos. Los cuestionarios son enviados a los gerentes o jefes de áreas por correo electrónico, indicando las instrucciones necesarias para ser contestadas paso a paso. También, se recabaron algunas encuestas de manera presencial.

### 3.4 Validez y Confiabilidad

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2010), “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. x). La validez y confiabilidad del instrumento es medida con el Alfa de Cronbach. A través de este, se evaluará la relación que existe entre las preguntas y los factores evaluados.

Además, se ha estudiado cada factor por separado como instrumento de medida, donde se ha considerado que el resultado mayor de 0.7 es aceptable y se puede afirmar que las preguntas son confiables. Por ello, realmente se está midiendo el factor al cual están relacionadas. Cabe mencionar que el correlativo de las preguntas no guarda el orden consecutivo de los factores que se midieron y, por lo tanto, mayor es su confiabilidad y su validez (Benzaquen, 2013). Para Hernández et al. (2010), “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. x).

Según Nunnally (1967), un coeficiente del Alfa en un rango entre 0.5 y 0.6 se encuentra todavía en el nivel mínimo aceptable de fiabilidad para la investigación preliminar o se encuentra en sus inicios de investigación. Con respecto a lo comentado por el autor se puede complementar que es posible dar como aceptados los valores, ya que esta investigación se realiza por primera vez usando los instrumentos de Benzaquen (2013). Adicionalmente, se realizó la prueba a cada uno de los nueve factores de calidad TQM (ver Tabla 3), resultando que ocho de los factores están por encima de 0.7 y un factor está por debajo.

Tabla 3

*Resultados del Alfa de Cronbach*

Factor	Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
Alta Gerencia	0.8923	5
Planeamiento de la Calidad	0.8366	3
Auditoría y Evaluación de la Calidad	0.7150	3
Diseño de Producto	0.8057	3
Gestión de la Calidad del Proveedor	0.7777	4
Control y Mejoramiento del Proceso	0.7693	5
Educación y Entrenamiento	0.7959	4
Círculos de Calidad	0.8005	4
Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente	0.6916	4

**3.5 Análisis e Interpretación de Datos**

Hernández et al. (2010) sugirieron realizar análisis de las frecuencias, medidas de tendencia central y de variabilidad para estudios descriptivos. Así, con la revisión de costos estadísticos se tendrá una idea más del comportamiento y tendencia de la variable. Por su parte, Veliz (2011) sostuvo que “las tablas de distribución de frecuencias describen cómo se distribuyen los valores de un conjunto de datos cuando se organizan en clases o categorías” (p. 15).

Por otro lado, las medidas de tendencia central son valores medios o centrales que puede tomar una variable. Las principales son las que siguen: (a) la moda, (b) la mediana y (c) la media. La moda es el valor que más se repite, es decir, que tiene mayor frecuencia en los datos. La mediana es el valor que divide la distribución por la mitad: el 50% de los datos se encuentran por arriba del 50% restante, que se encuentra por debajo. La media es el promedio aritmético de una distribución (Hernández et al., 2010). La utilización de una u otra medida de tendencia central dependerá de la naturaleza de los datos.

En cuanto a las medidas de variabilidad, estas son intervalos de dispersión dentro de los cuales pueden variar los datos de la variable. Las principales son las siguientes: (a) el rango, (b) desviación estándar y (c) la varianza. El rango es la diferencia entre el valor mayor

y menor de los datos. La desviación estándar es el promedio de las desviaciones de los valores que toma la variable respecto a la media. Por último, la varianza es la desviación estándar elevada a la segunda potencia y junto a la media describen el comportamiento de la distribución de la variable (Hernández et al. 2010). Adicionalmente, para la interpretación de los promedios obtenidos se utilizó una de la valoración que facilitó determinar el nivel de cumplimiento alcanzado por las empresas del sector (ver Tabla 4).

Tabla 4

*Escala para Interpretación de Datos*

Puntaje obtenido por la variable	Interpretación
1.0- 2.5	No cumple
2.5- 3.5	Tiende a no cumplir
3.5- 4.0	Tiende a cumplir
4.0-5.0	Cumple

Finalmente, de acuerdo con la Tabla 3 y observando los resultados de los promedios de los factores en la Tabla 5, los únicos factores que tiende a cumplir, estando entre 3.5 y 4, son Alta Gerencia y Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente. Los demás están entre 2.5 y 3.5. Esto no significa que no lo pueden hacer, sino que se necesita más compromiso y/o enseñanza a nivel corporativo para que se desarrolle en forma de cascada hacia todas las organizaciones.

Tabla 5

*Promedio de Factores*

Factor	Nombre de los factores	Nº de preguntas	Prom. 2015
X1	Alta Gerencia	5	3.57
X2	Planeamiento de la Calidad	3	3.45
X3	Auditoría y Evaluación de la Calidad	3	3.37
X4	Diseño de Producto	3	3.23
X5	Gestión de la Calidad del Proveedor	4	3.37
X6	Control y Mejoramiento del Proceso	5	3.48
X7	Educación y Entrenamiento	4	3.45
X8	Círculos de Calidad	4	3.25
X9	Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente	4	3.54
Total		35	

### 3.6 Resumen

Durante este capítulo se presentó el diseño de la investigación, que es cuantitativo bajo un enfoque descriptivo de tipo no experimental y transeccional. Para el procedimiento de la recolección de datos se empleó Internet (correos) y se hizo de forma presencial. El instrumento, que fue el cuestionario elaborado por Benzaquen (2013), se aplicó a una muestra de 53 empresas del sector seguros con el fin de determinar el nivel de cumplimiento percibido de los factores de la Administración de la Calidad Total (TQM) por las empresas del sector seguros en la ciudad de Lima, Perú. Adicionalmente, se realizó el análisis de validez y confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach. Finalmente, se realizó una interpretación de datos, siguiendo un análisis descriptivo y un análisis de frecuencia de los principales datos estadísticos.

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados

### 4.1 Perfil de Informantes: Análisis Descriptivo

El objetivo principal del estudio de la tesis fue identificar el nivel de cumplimiento de los factores del TQM de las empresas en el sector seguros en Lima, Perú, entre diciembre de 2014 y mayo de 2015. Se llegó a obtener 53 encuestas válidas aplicando el cuestionario elaborado por Benzaquen (2013). Este consta de 35 preguntas acerca de la calidad.

Con base en los resultados obtenidos se puede observar que el 85% de las empresas es micro y pequeña empresa (ver Figura 7), y que principalmente está conformado por los corredores de seguros (intermediarios). El 15% restante está compuesto por las compañías aseguradoras. Esto muestra claramente que el mercado tiene un crecimiento exponencial y este, a su vez, brinda mayores oportunidades de poder ingresar a nuevos mercados, ofreciendo diversos tipos de seguros orientados a sectores de menores ingresos.

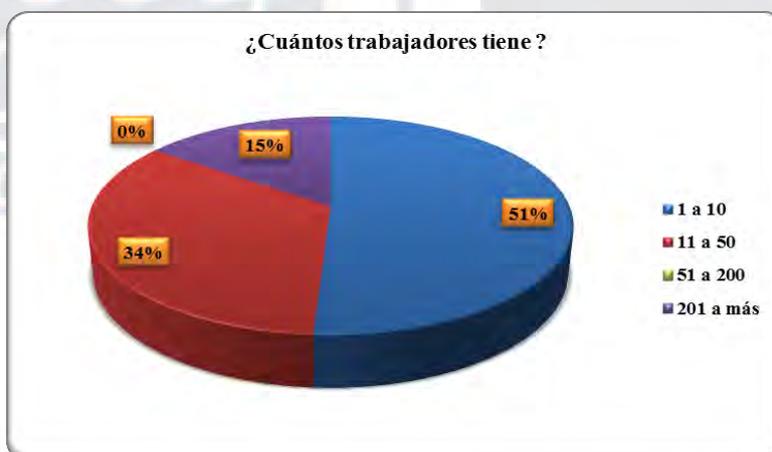
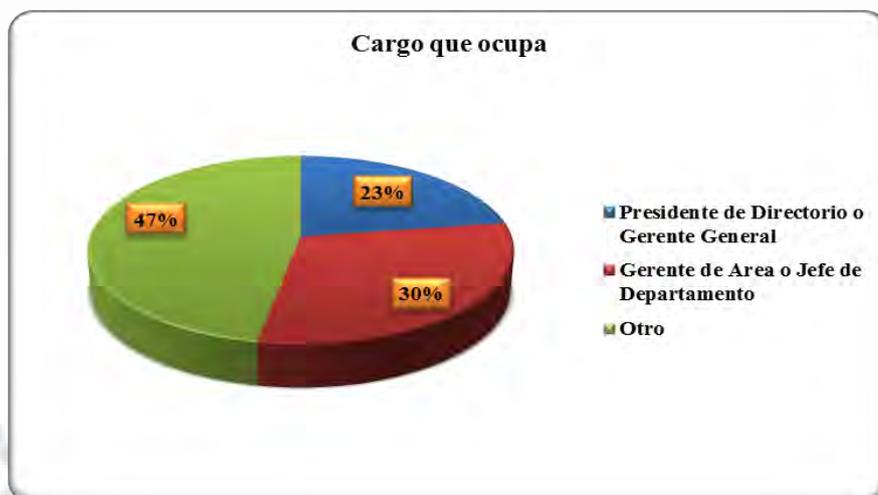


Figura 7. Composición de las empresas encuestadas por cantidad de trabajadores.

Con respecto al cargo ocupado por los encuestados (ver Figura 8) dentro de las organizaciones, se puede mencionar que el 23% de los encuestados tiene cargos directivos y de alta gerencia; el 30% son gerentes de área y jefes de departamento y el 47% está compuesto por analistas, asistentes que ven el día a día y la parte operativa dentro de las empresas. Se puede inferir que la información obtenida evidencia el entorno global de las

empresas. Esto se concluye debido a que se conoce más a fondo cómo es que toda la organización percibe la implementación del TQM en todos sus niveles.



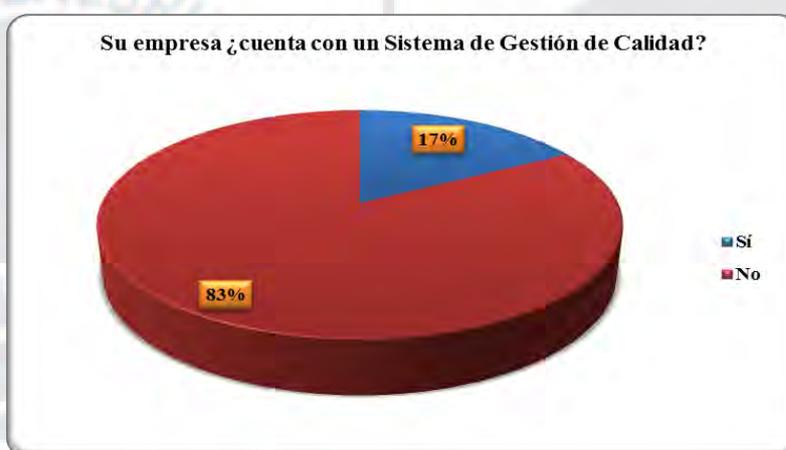
**Figura 8.** Composición de las empresas encuestadas por cargo que ocupa.

También, se puede mencionar que en relación con los años de las organizaciones encuestadas en el mercado (ver Figura 9), el 28% tiene más de veinte años, lo que muestra cierto grado de madurez y experiencia. Asimismo, el 23% tiene 5 años y el 15% de seis a diez años, evidenciando que en los últimos años el mercado asegurador está en crecimiento. Esto hace que nuevas empresas, específicamente corredores de seguros, apuesten por competir a este mercado. Finalmente, el 34% restante de encuestados está entre 11 a 20 años de su etapa de crecimiento y consolidación en el mercado.



**Figura 9.** Composición de las empresas encuestadas por antigüedad.

Si las empresas están usando algún tipo de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se puede mencionar que el 17% cuenta con uno que le permite medir y mejorar continuamente sus procesos con la aplicación de políticas, lineamientos o indicadores. En cambio, el 83% de las empresas no tienen ningún SGC implementado en la actualidad (ver Figura 10). Dicha situación es preocupante, ya que si se quiere que las empresas sean competitivas y puedan estar a la altura de las extranjeras, es de vital importancia que al menos tengan un propio SGC y manejen herramientas que les permita ofrecer servicios con altos estándares de calidad; logrando así obtener la satisfacción de los clientes y que esta sea medida en el tiempo.

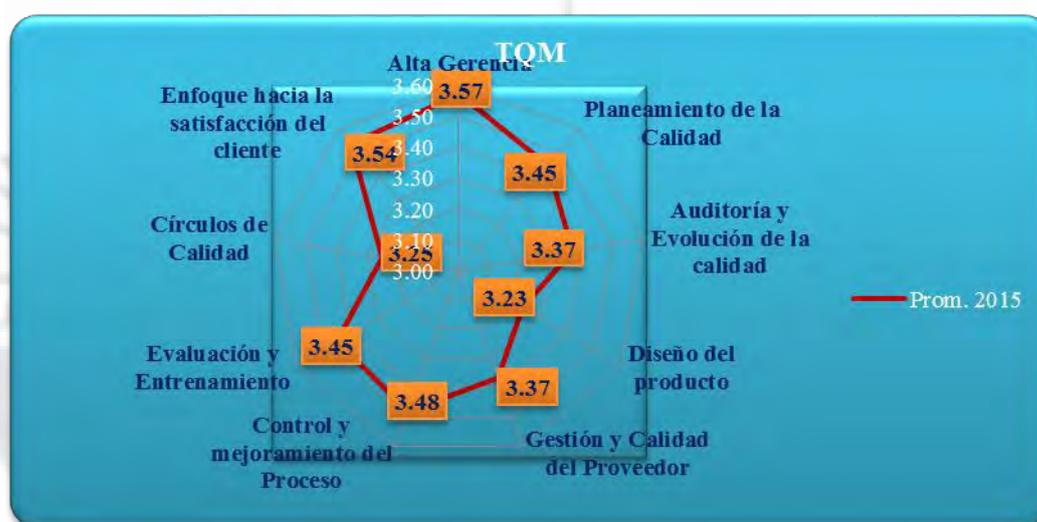


**Figura 10.** Composición de las empresas encuestadas por sistema de gestión.

Se puede mencionar que con respecto a los resultados del promedio de los factores, los **ítems** que obtuvieron mayores resultados fueron dos. Esto son los factores de **Liderazgo** y el Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente. Los promedios se aprecian, más adelante, en la Figura 11.

Con respecto al factor **Liderazgo**, conformado por la alta gerencia, tiende a cumplir la administración de calidad total sobre el SGC. Se puede decir que “la alta gerencia participa activamente en la gestión de la calidad en la empresa”, ya que tuvo un promedio de 3.57. Por otro lado, el ítem “la alta gerencia busca el éxito en la empresa a largo plazo” obtuvo un promedio de 4.00, procurando constantemente mejorar.

Sin embargo, los otros ítems no tienden a cumplir con la administración del TQM; principalmente de los intermediarios de seguros, quienes al estar centrados netamente en la colocación y ventas de seguros descuidan la calidad interna de los procesos. De acuerdo con los promedios obtenidos, el punto más crítico lo muestra el factor de **Liderazgo**, que indica que la alta gerencia no se reúne de manera regular con el fin de discutir temas relacionados a la gestión de la calidad ni tiene un *feedback* necesario para tomar medidas correctivas, orientadas a que las empresas del sector sean sostenibles en el tiempo (ver Tabla 6).



**Figura 11.** Resultados de los promedios de los factores TQM.

Tabla 6

*Resultados Promedio Factor: Liderazgo*

Ítem	Factor de Liderazgo	Puntaje
P6	La Alta Gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la gestión de la calidad.	3.51
P8	La Alta Gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad.	3.47
P14	La Alta Gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo.	4.00
P21	La Alta Gerencia participa activamente en la gestión de la calidad en la empresa.	3.60
P29	La Alta Gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la gestión de la calidad.	3.26
Promedio del factor		3.57

Por otro lado, el factor Planeamiento de la Calidad obtiene un promedio de 3.45. Esto evidencia que no se tiende a cumplir con la administración de la calidad total. El detalle de los resultados puede apreciarse en la Tabla 7.

Tabla 7

*Resultados Promedio Factor: Planeamiento de la Calidad*

Ítem	Planeamiento de la Calidad	Puntaje
P5	La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad.	3.66
P27	La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad.	3.32
P33	La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad.	3.36
Promedio del factor		3.45

Con estas respuestas se puede inferir que las empresas del sector seguros en Lima, Perú no están aplicando adecuadamente un planeamiento estratégico. Es decir, no prestan atención al cumplimiento y éxitos de sus políticas de calidad; por lo tanto, no involucran a sus empleados en dichas actividades, teniendo al 9% de los encuestados disconformes y no percibiendo que las empresas cumplan con este punto (3.32 en promedio). Sin embargo, el 64% de los encuestados percibe que la empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad (3.66 en promedio).

En cuanto al factor Auditoría y Evaluación de la Calidad se observa, en la Tabla 8, un promedio de no cumplimiento de 3.37. De ello, resalta que el ítem “la empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones” tiene un promedio que tiende a cumplir de 3.69. Esto quiere decir que la información obtenida es confiable para futuras decisiones estratégicas que ayuden a brindar un mejor servicio a los clientes. **Se tiene el 96%** de las respuestas, por lo que las empresas deben poner más énfasis en el *benchmarking*, ya que ayudará a obtener resultados, y a identificar, analizar y mejorar los procesos internos.

Tabla 8

*Resultados Promedio Factor: Auditoría y Evaluación de la Calidad*

Ítem	Auditoría y Evaluación de la Calidad	Puntaje
P3	El <i>benchmarking</i> se utiliza ampliamente en la empresa.	3.11
P22	La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones.	3.70
P23	La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de calidad.	3.30
Promedio del factor		3.37

El Diseño del Producto (servicio) es uno de los factores con un menor promedio (3.23), donde la deficiencia se encuentra en la no inversión en el diseño del producto y, por ende, las empresas no cuentan con un método para desarrollarlo (ver Tabla 9). Sin embargo, el 92% de los encuestados es consciente de que los requerimientos de los clientes son plenamente considerados al momento del diseño del producto. Esto se debe a que las aseguradoras buscan innovar con la emisión de nuevas pólizas que se adecuen a las necesidades y requerimientos de los clientes, sin descuidar los márgenes de ganancia de las empresas que buscan maximizar la rentabilidad del negocio.

Tabla 9

*Resultados Promedio Factor: Diseño del Producto*

Ítem	Diseño del Producto	Puntaje
P31	La empresa invierte en el diseño del producto.	3.11
P32	Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto.	3.57
P35	La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto.	3.02
Promedio del factor		3.23

El factor Gestión y Calidad del Proveedor (ver Tabla 10) no tiende a cumplir, ya que obtuvo un promedio de 3.37. Sin embargo, el ítem “la calidad de los productos que los

proveedores suministran a la empresa es adecuada” cumple con un promedio de 3.68. Se tiene el 96% de los encuestados satisfechos; esto se refiere principalmente al servicio que brindan las clínicas y talleres afiliados. También, se puede notar que las empresas no tienen un adecuado control de sus proveedores, tanto en auditorías como evaluaciones; por ello, las organizaciones del sector deben tener mejores alianzas estratégicas a largo plazo con los proveedores, las cuales permitan tener un riesgo compartido.

Tabla 10

*Resultados Promedio Factor: Gestión de la Calidad del Proveedor*

Ítem	Gestión de la Calidad del Proveedor	Puntaje
P7	La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad.	3.34
P13	La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores.	3.26
P15	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada.	3.68
P34	La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.	3.19
Promedio del factor		3.37

El factor Control y Mejoramiento del Proceso ha obtenido un promedio de 3.48 con lo cual no cumple con la administración del TQM (ver Tabla 11). Sin embargo, se observa que los ítems “el proceso operativo de la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes” y “los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento” tienden a cumplir con un promedio de 3.67. El referido a “las instalaciones y disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan correctamente” tiene un promedio de 3.77. No obstante, las empresas no utilizan herramientas de control de calidad necesarias donde se genera una debilidad en la correcta implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Tabla 11

*Resultados Promedio Factor: Control y Mejoramiento del Proceso*

Ítem	Control y Mejoramiento del Proceso	Puntaje
P1	La empresa implementa el control de calidad con eficacia.	3.45
P12	Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente.	3.77
P16	El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes.	3.68
P20	Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento.	3.68
P28	La empresa utiliza las siete herramientas de control de la calidad para el control y mejoramiento del proceso (diagrama de flujo, diagrama de Ishikawa o causa-efecto, lista de verificación, diagrama de Pareto, histograma, gráficos de control, diagrama de relaciones).	2.81
Promedio del factor		3.48

Con respecto a la Evaluación y Entrenamiento tiene un promedio de 3.45, por lo que no se cumple con la administración del TQM (ver Tabla 12). Además, se puede apreciar que los empleados tienden a estar involucrados con las actividades relacionadas a la calidad. Ante este hecho falta que las empresas brinden un entrenamiento y capacitaciones adecuadas a la calidad. Asimismo, son poco capaces de utilizar herramientas para la gestión de la calidad, por ello, se genera la falta de conciencia hacia esta.

Tabla 12

*Resultados Promedio Factor: Evaluación y Entrenamiento*

Ítem	Evaluación y Entrenamiento	Puntaje
P4	La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad.	3.51
P11	Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad.	3.62
P18	La mayoría de los empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad.	3.26
P30	La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte.	3.42
Promedio del factor		3.45

El factor Círculos de Calidad es uno de los resultados con menor puntaje de la investigación. Esto significa que las empresas no tienen una cultura sobre SGC. El 9% de los encuestados indica que los empleados no realizan actividades de círculo de calidad. Sin embargo, la muestra evidencia que el 56% de los encuestados cree que las empresas del sector están en la capacidad de realizar círculos de calidad (ver Tabla 13). Se obtuvo como promedio total del factor de 3.25.

Tabla 13

*Resultados Promedio Factor: Círculos de Calidad*

Ítem	Círculos de la Calidad	Puntaje
P2	La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad.	3.58
P17	La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad.	3.21
P25	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa.	3.23
P26	La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad.	2.98
Promedio del factor		3.25

Por último, se mencionará que el factor del Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente es el segundo resultado con mayor puntaje obtenido de la muestra, con un promedio de 3.54 (ver Tabla 14). Se demuestra con ello que las empresas buscan siempre brindar servicios que sean diferenciadores y, a su vez, escuchando a los clientes. Asimismo, se puede observar que el 67% de los entrevistados afirma que todo el personal de los diversos niveles de la organización está presto a conocer las quejas de los clientes. El motivo es que la naturaleza de los servicios que brinda el sector busca materializar con eficacia la atención del siniestro cuando este ocurra.

También, se puede observar que las empresas tienen una oportunidad de mejora. Esta se orienta a dos aspectos. Estos son los que siguen: (a) la postventa y (b) cómo los clientes califican el nivel de servicio recibido por las empresas del sector.

Tabla 14

*Resultados Promedio Factor: Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente*

Ítem	Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente	Puntaje
P9	La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años.	3.02
P10	El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes.	3.72
P19	La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes.	3.75
P24	La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.	3.66
Promedio del factor		3.54

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

En la presente investigación, se analiza el nivel de calidad de las empresas del sector seguros en Lima Metropolitana entre los meses de diciembre de 2014 a mayo de 2015. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de cumplimiento de los factores del TQM fue de 3.36, con lo que se determina que las empresas del sector no tienden a cumplir con la administración de la calidad total. Es decir, la mayoría de empresas no tienen un grado de compromiso para implementar un SGC; principalmente de los intermediarios de seguros.

Esta situación se puede convertir en un gran riesgo para las empresas aseguradoras. En este sentido, puede hacer que el negocio no sea sostenible a largo plazo, por lo que con el tiempo los intermediarios podrían llegar a desaparecer. Teniendo en cuenta este escenario las empresas aseguradoras estarían obligadas a captar directamente los asegurados y, en consecuencia, se generaría un incremento de los costos fijos, produciendo que los precios suban.

Con respecto al nivel de alta gerencia, se evidencia que se encuentra comprometida con el éxito de la empresa a largo plazo. No obstante, tiene ciertas debilidades, como no hacer partícipes a todos los trabajadores de la organización. De igual modo, se observa que la mayoría de las empresas no utiliza herramientas de gestión de calidad adecuadas para mejorar sus procesos.

De igual manera, el estudio muestra que las empresas aseguradoras son las que tienen una mayor implementación de SGC con respecto a los intermediarios de seguros. Esto debido a que las aseguradoras están auditadas por la SBS y tienen mayores controles por diversas entidades. Así, APESEG, INDECOPI y la Defensoría del Asegurado buscan siempre que las

aseguradoras tengan servicios de calidad y cumplan con lo estipulado en los contratos de las pólizas de seguros.

Se puede percibir que el factor Gestión de la Calidad del Proveedor no se complementa en el proceso de SGC, por lo que las empresas deben hacer mayores esfuerzos compartidos para su implementación. La razón es que en la actualidad el mercado es globalizado, lo cual exige establecer mejores alianzas estratégicas e incorporar al proveedor en la cadena de suministros. Esto ayudaría a las empresas a ser más competitivos en el mercado.

Con respecto al factor Educación y Entrenamiento, se concluye que las empresas no están brindando el soporte necesario a las diversas áreas de las organizaciones. Esto genera que las empresas no tengan un adecuado control de sus indicadores. En consecuencia, se toman malas decisiones a largo plazo.

En el factor Círculo de Calidad, se evidencia que las empresas son deficientes debido a la poca cultura que tienen los empleados. Esto se debe al poco involucramiento que la alta gerencia tiene para brindar lineamientos y herramientas apropiados de gestión. Se observa también la falta de *benchmarking* para que las empresas puedan llegar a compararse con referentes de empresas del sector a nivel mundial, y así poder estandarizar los diversos procesos que conduzcan a la expansión y segmentación de nuevos mercados.

## 5.2 Contribuciones Teóricas y Prácticas

Mediante la investigación realizada se ha podido observar que existen varios factores de la calidad con deficiencias (Planeamiento de la Calidad, Control y Mejoramiento del Proceso, Auditoría y Evaluación de la Calidad, Gestión de la Calidad del Proveedor, Educación y Entrenamiento, **Cliente**, Círculos de Calidad y Diseño del Producto). Dicha información servirá para que pueda ser analizada y mejorada a fin de lograr un mejor control

y seguimiento constante sobre estos factores. Es vital, para ello, la intervención de las entidades supervisoras del sector, ya que estas deberán asegurar que todas las empresas del sector cumplan con estándares mínimos de calidad y que estos sean monitoreados en el tiempo.

### **5.3 Recomendaciones**

El sector asegurador, en la actualidad, viene teniendo un crecimiento sostenido desde los últimos 10 años. El crecimiento de las ventas ha tenido un incremento del casi 200%, lo cual evidencia que el mercado está buscando cada vez más acceder a contratar una póliza de seguros. Sin embargo, este crecimiento sería más eficiente si se incentiva a los intermediarios de seguros y aseguradoras a contar con certificaciones de calidad para estandarizar los procesos mediante la intervención de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Con ello, las empresas se someterán a lineamientos y serán impulsadas por la Alta dirección mediante la elaboración de un plan estratégico que analice la situación actual de ellas a través de indicadores. Asimismo, buscarán relacionar este panorama con el área de procesos y definir los flujos para establecer un eficiente desarrollo de diseño de productos. Todo esto debe estar adecuado con la realidad de la empresa, por lo que es necesario que los usuarios involucrados puedan aportar al desarrollo de políticas de calidad, así como a la implementación de estas.

Asimismo, el diseño del producto deberá estar en función a las exigencias y necesidades del mercado peruano. Este es muy complejo debido a que la misma idiosincrasia peruana no tiene arraigada la cultura del seguro. Por ello, el gran desafío de las empresas aseguradoras está en brindar microseguros accesibles a más personas y a menores costos.

Por otra parte, para contar con una adecuada relación con los proveedores es necesario conocer y auditar los procesos de los servicios que estos brindan a través de variables

definidas por la organización. Estas se relacionan con los siguientes aspectos: (a) costos, (b) calidad, (c) tiempo de respuesta y (d) confianza. A su vez, deben ser evaluados constantemente a fin de no generar reclamos posteriores por el servicio brindado.

Las aseguradoras en su conjunto así como los intermediarios deben contar con profesionales técnicos que aseguren la calidad del servicio ofrecido desde la suscripción del riesgo hasta la atención del siniestro. Para esto, es necesario usar herramientas de medición que permitan la mejora continua de los procesos, reduciendo el tiempo de respuesta y eliminando los cuellos de botella. Teniendo un mapa de procesos bien estructurado se puede identificar con mayor facilidad los problemas futuros y tomar las medidas correctivas.

Todo lo anteriormente mencionado crea valor y se refleja en la satisfacción de los clientes y, por ende, en mayores ganancias para las empresas. Además, la alta dirección de las empresas del sector deberá gestionar el cambio de actitud acerca de la calidad en las organizaciones y ser actores primordiales, motivando a todas las áreas involucradas en la cadena de valor. Esto ayudará a las empresas a buscar la diferenciación y ser más competitivas.

## Referencias

- Amat, O. (2005). *Costes de calidad y de no calidad*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Benzaquen, J. (2013, enero-abril). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *GCG: Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(1), 41-59. doi: 10.3232/GCG.2013.V7.N1.03
- Berry, T. (1996). *Management siglo XXI. Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Centro Nacional de Información de la Calidad. (2012). *El futuro de la norma ISO 9000*. Recuperado de [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=f88d8c6e-2b0c-4e5d-b230-56bb3178e23f&groupId=10128](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=f88d8c6e-2b0c-4e5d-b230-56bb3178e23f&groupId=10128)
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. Nueva York, NY: McGraw-Hill.
- Dacal, A. (2006). *La medición de la calidad de servicio: Un estudio de caso (las compañías aseguradoras de vida)* (Tesis doctoral, Universidad Pontificia de Salamanca, Madrid, España). Recuperado de [http://www.mapfre.com/documentacion/.../i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1041898](http://www.mapfre.com/documentacion/.../i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1041898)
- D'Alessio, F. A. (2012). *Administración de las operaciones productivas: Un enfoque de procesos para la gerencia*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- D'Alessio, F. A. (2013). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia* (2a ed.). México D. F., México: Pearson.
- Decreto Supremo N° 046-2014. Nueva Política Nacional de Calidad. Presidencia del Consejo de Ministros (2014). Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2014/07/DS-046-2014-PCM1.pdf>
- Díaz de Santos. (1996). *Gestión de la calidad total*. Madrid, España: Autor.

Empresas de Colombia y Chile tienen enorme ventaja respecto al Perú en capacidad de gestión (2014, 02 de julio). *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/empresas-colombia-y-chile-tienen-enorme-ventaja-respecto-al-peru-capacidad-gestion-2101906>

Ferrando, M., & Granero J. (2005). *Calidad total: Modelo EFM de excelencia*. Madrid, España: Fundación Confemetal.

Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Málaga, España: Eumed.

Gómez, F., Villar, J. F., & Tejero, M. (2003). *Seis sigma* (2a ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.

Heizer, J., & Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones* (5a ed.). México D. F., México: Pearson.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México D. F., México: McGraw-Hill.

Ishikawa, K. (1985). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa*. Bogotá, Colombia: Norma.

International Organization for Standardization [ISO]. (2012). *The ISO Survey of Management System Standard Certification 2011*. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref1686>

Lloréns, F., & Fuentes, M. (2005). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid, España: Pirámide.

Mercado Asegurador. (s.f.). *Cinco mercados dominan la industria latinoamericana de seguros*. Recuperado de <http://www.mercadoasegurador.com.ar/adetail.asp?id=451>

Merli, G. (1993). *La calidad total como herramienta de negocio. Una respuesta estratégica al reto europeo*. Madrid, España: Díaz de Santos.

Normas 9000.com. (2015). *Herramientas para sistemas de calidad*. Recuperado de <http://www.normas9000.com/>

Noticias Financieras. (2005, 14 de julio). Para empresas calidad es cuestión de método.

*ProQuest*. Recuperado de

<http://search.proquest.com/docview/467969865?accountid=28391>

Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. Nueva York, NY: McGraw-Hill.

Pacheco, G. (2012). ISO: Falta cultura empresarial para masificar las certificaciones.

*Strategia*, 7(26), 42-44.

Pérez, P., & Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*.

Bogotá, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Bilbao, España: Deusto.

Radio Programas del Perú [RPP]. (2012, 25 de setiembre). Unas 800 empresas cuentan con certificación de gestión de calidad. *RPP Noticias*. Recuperado de [http://www.rpp.com.pe/2012-09-25-unas-800-empresas-cuentan-con-certificacion-de-gestion-de-calidad-noticia\\_525276.html](http://www.rpp.com.pe/2012-09-25-unas-800-empresas-cuentan-con-certificacion-de-gestion-de-calidad-noticia_525276.html)

Rosales, R. (2011, junio-julio). Ranking de aseguradoras. *Mercados & Tendencias*, 15(9), 72-73. Recuperado de

<https://www.yumpu.com/es/document/view/14599682/ranking-de-aseguradoras-revista-mercados-amp-tendencias>

Semana Económica. (2015, 21 de abril). Produce: El Instituto Nacional de la Calidad entrará en plena operatividad el 1 de junio. *Semanaeconómica.com*. Recuperado de

<http://semanaeconomica.com/article/economia/158895-produce-el-instituto-nacional-de-la-calidad-entrara-en-plena-operatividad-el-1-de-junio/>

Senlle, A., Martínez, E., & Martínez, N. (2001). *ISO 9000-2000: Calidad en los servicios*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Sila, I., & Ebrahimpour, M. (2002). An investigation of the total quality management survey based research published between 1989 and 2000: A literature review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(7), 902- 970. doi:

<http://dx.doi.org/10.1108/02656710210434801>

**SGS**. (2015). *ISO 9001 – Certificación – Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado de <http://www.sgs.pe/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>

SME Toolkit Peru. (s.f.). *Calidad y normas de excelencia internacionales ISO 9000-2008*. Recuperado de <http://peru.smetoolkit.org/peru/es/content/es/467/Calidad-y-normas-de-excelencia-internacionales-ISO-9000>

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP [SBS]. (2014). *Evolución del sistema de seguros al IV trimestre del 2014*. Recuperado de

<http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/sistema-de-seguros/149/c-149>

Uría, R. (2013). *La infraestructura de la calidad como elemento competitivo en el Perú*.

Recuperado de

<http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/calidad/431471990radFF99C.pdf>

Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas* (2a ed.).

Bogotá, Colombia: Ecoe.

Véliz, C. (2011). *Estadística para la administración y los negocios*. México D. F., México:  
Pearson.

Vilar, J. (1999). *La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. Madrid, España:  
Fundación Confemetal.



**Apéndice A: Población de Empresas del Sector Seguros**



Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	A & R GROUP CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	MACHUCA BARRIENTOS, ISMAEL	AV. SAN LUIS N° 2518, TERCER PISO	SAN BORJA	549-3291	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	A Y L CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	LOPEZ DIAZ DE VASQUEZ LAURA ARMIDA	CALLE JOSE COSSIO N° 185	MAGDALENA DEL MAR	2640196	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ACTIVA S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	MEZA VILLENA, VICTOR MIGUEL	JR. MARIANO CARRANZA N° 226 OF.	LIMA	4722597	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	ADA KOECKLIN CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L. ADMINISTRADORA	KOECKLIN SOTELO DE RODRIGUEZ, ADA ANTONIA	AV. EL POLO 620 CASA 7	SANTIAGO DE SURCO	995 227717	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AMERICANA DE SEGUROS CORREDORES DE SEGUROS GENERALES S.R.L.	RODRIGUEZ ZEGARRA, FELIX ESTEBAN	AV. ANGAMOS OESTE N° 564	MIRAFLORES	2422926	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ADV CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	DIAZ VILLAFANE, ROSARIO ADRIANA	CENTRO COMERCIAL CHACARILLA AV. PRIMAVERA 264 OF.	SANTIAGO DE SURCO	3720098	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AESE ASOCIADOS S.R.L. CONSULTORES Y CORREDORES DE SEGUROS	SU HESMHANT, RAQUEL JEANETTE	AV. ALEJANDRO TIRADO N° 217 OF. 501	LIMA	4338694	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ALC S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	ALVARADO PFLUCKER, GONZALO JAVIER	JOSE DEL LLANO ZAPATA N° 331	MIRAFLORES	6281108	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	ALLEMANT Y ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	ALLEMANT SALAZAR, ALFREDO ANTONIO	AV. MANUEL OLGUIN N° 373, OF. 503	SANTIAGO DE SURCO	2038444	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	ALLIANCE CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	RAVINA GUERRERO, MIGUEL ANGEL	MANUEL CANDAMO N° 412	LINCE	2662582	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ALMANDOZ CORREDORES DE SEGUROS S.A.	ALMANDOZ LARA, ROBERTO JAVIER	AV. LARCO N° 1116 B	MIRAFLORES	4460440	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ALPHA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	VICH KRAENAU, VICTOR JORGE	JR. CAMANA N° 851, PISO 9 (ESQUINA CON AV, LA COLMENA)	LIMA	4245337	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ALVA & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	BACIGALUPO ALVA, DANIEL MARTIN	CALLE ALFA GEMELOS N° 143 OF. 201 URB. LA CALERA	SURQUILLO	3586255	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AMAUTA CORREDORES DE SEGUROS GENERALES E.I.R.L.	CHAVEZ ALVAREZ, BERNARDINO HENRY	JR. VIZCARDO Y GUZMAN N° 407 URB.	COMAS	5367872	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AMERICA BROKERS CORREDORES DE SEGUROS S.A.	ARAUZO CHAVEZ, CARLOS JAVIER MARTIN	AV. JORGE BASADRE GROHMANN N° 310 PISO 4	SAN ISIDRO	6123636	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ANSHIN S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	KAWASHITA SHIGUIYAMA, FRANCISCO JAVIER	JR. MARCELINO VARELA N° 170	LA VICTORIA	4728012	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ANTA ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C	SALAZAR VINUEZA, EUGENIO ALEJANDRO	CALLE DOS DE MAYO N° 768, OFC. 302	MIRAFLORES	4465666	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ANTICIPA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	MORAN CAMONES, ALEJANDRO JOSE	AV. 28 DE JULIO N° 556, OFICINA 301	HUACHO	2395942	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AON GRAÑA PERU CORREDORES DE SEGUROS	TOSO STAGI, PATRICIA SUSANA	AV. PASEO DE LA REPÚBLICA N° 3195	SAN ISIDRO	4216257	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	ARC ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	RODRIGUEZ CALDAS, LUIS ARTURO	CALLE ENRIQUE PALACIOS 335 - OFICINA 308 (CENTRO EMPRESARIAL BURGOS)	MIRAFLORES	6281500	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ARGOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS ARIANSEN ALLEMANT	SAONA ROBLES, ALEJANDRO ARTURO	AV. ANGAMOS OESTE N° 355 OF. 1102	MIRAFLORES	4467423	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	ARIANSEN ALLEMANT ARTURO ENRIQUE	AV. MANUEL OLGUIN N° 375, DPTO. 603	SANTIAGO DE SURCO	2038411	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ARSA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	BELLIDO APARICIO, GONZALO	JR. SAN MARTIN N° 864 PISO 3	MIRAFLORES	2427940	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	ARTETA Y ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	ARTETA TORRES, BENJAMIN GUILLERMO	AV. AREQUIPA N° 2450 OF. 304 (EDIFICIO EL DORADO)	LINCE	2211841	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ASEGURATEPERU CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	GOMEZ ESPINOSA, NESTOR ENRIQUE	PARQUE CENTRAL 046	SAN ISIDRO	4401363	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ASESORES DE SEGUROS INDIVIDUALES ASOCIADOS S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	RIZO PATRON LARRABURRE, HUGO LUIS ENRIQUE	CALLE MONTE ROSA N° 168 OF. 6 CHACARILLA DEL ESTANQUE	SANTIAGO DE SURCO	3720530	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ASIAMERICA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	UBILLUS CORTEZ, MARIA LUISA	CALLE PEZET Y MONEL N° 2768 OF. 301	LINCE	4219019	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	ASSICURANZA ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	VIDAL PEIRANO, MARIA DEL CARMEN	AV. JAVIER PRADO ESTE N° 2660	SAN BORJA	209 9451	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ATANASOVSKI CORREDORES DE SEGUROS	ATANASOVSKI PETROVSKI, DEAN	CALLE LA PRADERA N° 384, OFC. 302, URB.	SAN BORJA	5662222	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	ATEGIA CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	UEMA UYEDA RUBEN LEONARDO	AV. MANUEL OLGUIN 335, OFC. 803	SANTIAGO DE SURCO	2076120	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	ATLANTIC CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	LOPEZ SIROTZKY LUIS ENRIQUE	CALLE RICARDO ANGULO N° 745, OF. 405, CORPAC	SAN ISIDRO	2260736	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AUBRAS & ASOCIADOS S.A.C. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	BRASCHI RONCAGLIOLO, LEONELLO AUGUSTO	AV. PASEO DE LA REPUBLICA N° 5735 2DO Y 3ER PISO	MIRAFLORES	7173520	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AUSTRAL CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	BRICEÑO NUÑEZ, JOSE LUIS	AV. LAS ARTES NORTE N° 388	SAN BORJA	2263000	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AV CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA B Y GLOBAL ASESORES Y	ASTETE VASQUEZ, ALDO ARMANDO	AV. AVIACION N° 3215. OFC. 201	SAN BORJA	2257770	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONA
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	BALBIN ALIAGA, DAVID FELIX	CALLE 6, MZ. E, LT.6, URB. VILLA ALEGRE	SANTIAGO DE SURCO	281-2433	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	BALDUCCI & BALDUCCI CORREDORES DE SEGUROS	BALDUCCI FOSCHI, FABIO JULIO SILVANO	AV. CORONEL JUAN P. PRINGLES N° 444 INT.	LA MOLINA	3494215	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	BAPROSA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	BATANERO CESPEDES, ELMO NARCISO	AV. ALFREDO BENAVIDES No. 1551	MIRAFLORES	2412005	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	BARTHELMESS CORREDORES DE SEGUROS	BARTHELMESS LUNA, MARIO HUMBERTO	PEDRO DE CANDIA N° 354 - 356 MONTERRICO	SANTIAGO DE SURCO	4350978	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	BECERRA BROKERS S.R.L. CORREDORES DE SEGUROS	BECERRA ARTETA, JAIME FERNANDO	AV. JAVIER PRADO ESTE N° 4093 - 4095	SANTIAGO DE SURCO	4355855	SEGUROS GENERALES Y

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	BL CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	LAGOS MAR, BRUNO LUIS	AV. RAFAEL ESCARDO N° 380, DPTO. 302	SAN MIGUEL	264-7681	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CALLSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS, ASESORIA Y CONSULTORIA DE SEGUROS S.A.C.	AVILA LATORRE, CLEVER JHONNY	CALLE CORACEROS 168 CHALET 170	PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA)	7922756	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CARLOS HUMBERTO VASQUEZ RAMOS E.I.R.L. CORREDORES DE SEGUROS	VASQUEZ RAMOS, CARLOS HUMBERTO	JR. DOMINGO ELIAS N° 160 - I	MIRAFLORES	4453938	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CASTEL S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	CASTILLO TABOADA, LUIS ALBERTO	JR. MANCO SEGUNDO N° 2324	LINCE	2643143 2640825	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CBR CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	BARDALES REATEGUI, CARLOS ENRIQUE	CALLE LOS ALMENDROS N° 124 URB. RESIDENCIAL Av. José Gálvez	LA MOLINA	6578786	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CENTRA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	GARCILASO DE LA VEGA FERNANDEZ, JORGE AMADEO	Barrenechea 566 Oficina 203	SAN ISIDRO	7191887	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CENTRO SEGURO - CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	BRICEÑO DELGADO, JOSE LUIS	AV. SAN LUIS N° 1992 OF. 307	SAN BORJA	2242434	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CHAN WAIY S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	CHAN WAIY KUAN VENG, CESAR AUGUSTO	MALECÓN ARMENDÁRIZ N° 211 - 144 PISO 14	MIRAFLORES	2414252 2414257	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CIA. SEGURESGO S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS COBERTURAS INTEGRALES	GOMEZ PERALTA, JAVIER ANTONIO	JR. JOAQUIN BERNAL N° 216 OF.301	LINCE	2661912	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	HORI OSHIRO, MARIA CAROLINA	AV. LAS CASUARINAS N° 147 OF. 202	SANTIAGO DE SURCO	3440056 3444071	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	CONSEGUROS S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	BAZAN PINILLOS, JULIO CESAR	CALLE SANTA ISABEL N° 162	MIRAFLORES	4471993	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CONTACTO CORREDORES DE SEGUROS S.A.	VALZ-GEN RIVERA GIULIO JOSE ADOLFO	AV. DEL PINAR N° 180 OF. 902-903 URB.	SANTIAGO DE SURCO	6166565	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	CONTINENTAL DEL PERU S.A. CORREDORES DE SEGUROS GENERALES	GONZALES SEGURA, JUAN MELCHOR	PEDRO DE CANDIA N° 290 VALLE HERMOSO MONTERRICO	SANTIAGO DE SURCO	4358088 4364401	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CONTINENTE ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	VARGAS DIAZ, ALBERTO	AV. DEL PARQUE NORTE N° 480 DPTO	SAN ISIDRO	2255370	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	CONTROL DE RIESGOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	OLAVARRIA NOVOA, MIGUEL	CALLE LOS CEDROS N° 1208	CHACLACAYO	3585504	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	COOPERADORES CORREDORES DE SEGUROS	BOJORQUEZ CORDOVA, WILLIAM BLADIMIR	JR. MAXIMO ABRIL N° 552	JESUS MARIA	3310149 4241810	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	COQUIS & LORENZETTI ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	COQUIS ARCELLES, ENRIQUE	AV. AVIACION N° 3232, OFC. 202	SAN BORJA	719-5283	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORPASE S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	VALLE URQUIZO, ERIKA CLAUDIA	CALLE ANTEQUERA N° 155 - B	SAN ISIDRO	4216279 4212717	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS BRACAMONTE RUIZ REMY S.CIVIL DE R.L. 'BRANS'	RUIZ CRUZADO, ARTURO	JR. AZÁNGARO N° 866 OF. 201	LIMA	4280380 4288253	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA S.A.C.	CORDANO COPELLO JOSE LUIS	AV. ANGAMOS ESTE N° 1805 INT. OF 3-C PISO 8 EDIFICIO ANGAMOS OPEN PLAZA	SURQUILLO	6187000	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS MONTERRICO S.R.L.	GRADOS BARRIOS, VICTOR MANUEL	PASAJE LOS PINOS N° 190 OF. 707	MIRAFLORES	4469729	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS MUNDO ASESORES S.R.L.	VELEZ OLIVERA, WILLIAM MANUEL	AV. JOSÉ PARDO N° 601 OF. 402 - 403	MIRAFLORES	7190909	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS SANTA CRUZ S.R.L.	GUZMAN DE LANDIVAR, ZOILA	CALLE PACARITAMBO N° 105 - 202	SAN BORJA	3722687	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS TORINO S.A.C.	MIRANDA MARINI, NAZARIO FILIBERTO	CALLE LOS GIRASOLES N° 178 VALLE HERMOSO DE	SANTIAGO DE SURCO	2750883	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS VIP S.A.C.	ARANA QUEROL, MIGUEL RENZO	CALLE TAMBO DE ORO N° 154 OF. 402	SANTIAGO DE SURCO	3450904	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	DAI ICHI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	SHIGYO ORTIZ, SERGIO RICARDO	AV. DOS DE MAYO N° 1260 OF. 01	SAN ISIDRO	4429002 4428643 4428645	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	DE MARZO Y ASOCIADOS S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	DE MARZO ARATA, MIGUEL ANGEL	AV. EMILIO CAVENECIA N° 225 OF. 714	SAN ISIDRO	2225216	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	DELPHOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	CARRILLO FLECHA, GUILLERMO ANTONIO	CALLE RICARDO ANGULO N° 840 (EX	SAN ISIDRO	6113600 6113650	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	DELTA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	LABO AGUILAR, VICTOR CARLOS	Calle Las Grojillas 140 Urb.El Palomar	SAN ISIDRO	2260510	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	DETEC S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	CALMET SAN ROMAN, MIGUEL EDUARDO	AV. LAS CAMELIAS N° 780 2DO. PISO	SAN ISIDRO	2115630	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	DINAMO CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	FERRO ARIAS, RICARDO EUGENIO	JR. LUIS DUCKER LAVALLE N° 262, URB. LAS MAGNOLIAS	SANTIAGO DE SURCO	2417943	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	EL DORADO CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	VASQUEZ LLERENA, CARLOS AMANCIO	ALAMEDA HERMINIO VALDIZAN N° 553	SANTIAGO DE SURCO	2743137	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	EMPRISE CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	BARRENECHEA SALGADO, SABINO	AV. CESAR VALLEJO N° 1367 1ER. PISO	LINCE	4216810	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ENDIMO AGENTES CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	MORANDI CADEI, LORENZO LUIS	ARICA N° 1090	MIRAFLORES	4405797	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	EUROMUNDO CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	MARCOS SOLIS, GONZALO ESTEBAN	AV. JUAN DE ARONA N° 748 3ER. PISO	SAN ISIDRO	4426813	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	F&G SOCIEDAD ANONIMA CERRADA CORREDORES DE SEGUROS	BRAVO SOLIS, FLAVIO	CALLE SAN JOSE N° 172 OF. 101	PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA)	4615710 4624472	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	F. RODA & ASOCIADOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	RODA MALAGA, FRANCISCO ALFREDO	ALAMEDA MONTE UMBROSO N° 235	SANTIAGO DE SURCO	2554450	SEGUROS GENERALES Y

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	F. & F. DARUICH CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	DARUICH RICCI, FELIX ANTONIO RAMON	PASAJE LOS PINOS N° 156 OF. 907	MIRAFLORES	4194444	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	FAMEN S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	MENDOZA TENEMAS, CARLOS ORLANDO	AV. SAN LUIS N° 2687 OF. 302	SAN BORJA	2255648 2259391	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	FBA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	BARUA ALZAMORA, FERNANDO VICTOR	AV. RIVERA NAVARRETE N° 765,	SAN ISIDRO	4143737	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	FIRST, ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS GENERALES S.A.C.	PITA REYNA, FRANCISCO NEPTALI	CALLE TARATA N° 269 OF. 210	MIRAFLORES	2558535	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	FORT & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	FORT VALDEZ, AUGUSTO MICHEL	Calle Mallorca 163 Mayorazgo 1ra etapa	ATE	3481948	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	FP ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	PANTA NUÑEZ DEL PRADO, FLOR DE AZUCENA	PASAJE MARTIR OLAYA N° 129 OF. 307 CENTRO	MIRAFLORES	2423784	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	FULLSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS	ATKINS LERGGIOS, JUAN ROBERTO	CALLE LOS GRANADOS N° 141 -	SANTIAGO DE SURCO	2750732	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	G. MENDIZABAL & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	MENDIZABAL SEVILLA, GILLIAN ESTHER	AV. REPÚBLICA DE PANAMÁ N° 5527 OF. 401	SURQUILLO	2414486	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	GABEL CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	GABEL PARDO, JAIME ISAAC	AV. JAVIER PRADO OESTE N° 2344	MAGDALENA DEL MAR	4609090	SEGUROS GENERALES Y

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	GARCIA & BAZALAR CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	GARCIA SAÑUDO, MIGUEL ANTONIO	AV. JAVIER PRADO ESTE N° 1812 OF. 101	SAN BORJA	2252296	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	GENERA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	VILLAGRA VALENCIA, GUILLERMO JESUS	AV. JOSE GALVEZ BARRENECHEA N° 492	SAN ISIDRO	3721525	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	GENG ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	GENG RUIZ, MARCO ANTONIO	CALLE ISLAS CANARIAS N° 131 OF. 201	PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA)	4620251	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	GERENCIA DE RIESGOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	KUANG LINARES, CARLOS ENRIQUE	LAS CAMELIAS N° 877 OF. 501	SAN ISIDRO	4401932	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	GONZALO REY DE CASTRO ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	REY DE CASTRO ARENA, GONZALO ALBERTO	CALLE DAVID SAMANEZ OCAMPO N° 277 OF. 501	SAN ISIDRO	4210638	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	GRAY & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.	GRAY PARODI, ROBERTO ROMULO	AV. TUDELA Y VARELA N° 480	SAN ISIDRO	4401464	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	GROSS Y ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.	GROSS CUADRA, GUSTAVO	PEDRO VENTURO N° 135 DPTO. 301 URB. AURORA	MIRAFLORES	4467630	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	GRUPALL DE SEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	DAY SPRINCKMOLLER, HAROLD THOMAS	CALLE LOS RUISEÑORES OESTE N°	SAN ISIDRO	4405130	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	GRUPO PRADO CORREDORES DE SEGUROS	MENDOZA PRADO, CARLOS ARTURO	CALLE LAS BEGONIAS N° 390 URB. EL	SANTIAGO DE SURCO	2478389	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	GUERRERO'S E.I.R.L. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	GUERRERO HERNANDEZ, LUIS ALBERTO	AV. TOMÁS VALLE N° 969-INT.I-102 RESIDENCIAL LAS	LOS OLIVOS	5696814 999661413	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	HARTEN & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	HARTEN WOODMAN, ALFREDO	CALLE ALCANFORES N° 393 OF.103 2DO. PISO	MIRAFLORES	4441533	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	HERCOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	HERNANDEZ ALVARADO, LUIS EDUARDO	AV. ALFREDO BENAVIDES N° 3672 OF. 303	SANTIAGO DE SURCO	2731222	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	HERMES ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	COLOMA COOK, FELIPE ANTONIO	MANCO SEGUNDO N° 2699	LINCE	7061212	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	HILFREICH ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	HILFREICH DEL PIELAGO, CARLOS ALBERTO	AV. CAMINOS DEL INCA N° 830 PRIMER PISO	SANTIAGO DE SURCO	6171414 6171401	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	I.C.G. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	CORIAT GONZALES, YSAAC	JR. OCEANO ARTICO N° 410	SANTIAGO DE SURCO	4378120- 4378121	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	INSURANCE BROKERS GROUP S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	PARODI TRECE, AUGUSTO MARTIN	MALECON 28 DE JULIO N° 385	MIRAFLORES	4465555	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ITAL SEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	MANCINELLI LASAPONARA, VINCENZO	AV. LA ENCALADA N° 569 INT. 1	SANTIAGO DE SURCO	4362628	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	J&M ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS	LLONTOP VIDAL, JAIME FERNANDO	JR. EMILIO FERNANDEZ N° 296 OF.	LIMA	3327374	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	J. BURASCHI ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	BURASCHI BAZO JAVIER	AV. M. GONZALES PRADA N° 705	MAGDALENA DEL MAR	441-4658	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	J.E. ZOLEZZI CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	ZOLEZZI LUY, JORGE ERNESTO	CALLE CHINCHON N° 737	SAN ISIDRO	2218096 2217207	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	JAST CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	SANCHEZ TALAVERA, JAIME ANDRES	CALLE PRECIADOS N° 166 OF. 305 URB.	SANTIAGO DE SURCO	2257683 4769863	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	JEF CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	ESPINOSA FRENCH, JOSE ENRIQUE	JR. CHICLAYO N° 353 3ER PISO	MIRAFLORES	2022401 2022403	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	JORDAN-RABI ASOCIADOS S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	JORDAN WEISS, JAVIER RODOLFO	Jr. Dos de Mayo N° 516 Torre B Of. 412	MIRAFLORES	2219742 / 2219743	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	JTC & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	TORRES CARCOVICH, JORGE LUIS	JR. MONTERREY N° 281, OFC. 217, CHACARILLA DEL	SANTIAGO DE SURCO	2439186	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	JUAN E. ESCUDERO S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	ESCUADERO DEUSTUA, JUAN EDUARDO	CALLE ADOLFO VIERA N° 393	SAN JUAN DE MIRAFLORES	4503526	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	JUAN HIDALGO CHAVEZ E.I.R.L. CORREDORES DE	HIDALGO CHAVEZ, JUAN MANUEL	JR. MAMA OCLLO N° 2115 OF. 304	LINCE	4704073	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	LA PREVISORA CORREDORES DE SEGUROS	LEON PASTOR, JAIME MARTIN	AV. SANTA CRUZ N° 1254, OFC. 101	MIRAFLORES	4402828	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	LA PROTECTORA CORREDORES DE SEGUROS	SERVAN ROCHA, JUAN RAFAEL	AV. SANTA CRUZ N° 376	SAN ISIDRO	4155830	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	LA PUNTA CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CASANOVA CABRERA, MIGUEL GUILLERMO	CALLE LAS PALOMAS N° 562	SURQUILLO	4214696	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LA UNION CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	GARCIA MARIE DE ARCADIER, ROSA ELENA LUZ	LA HABANA N° 440	SAN ISIDRO	4211575	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LATIN AMERICA S.A.C. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	MESONES JIMENEZ, JORGE	CALLE SANTA LUISA N° 106 PISO 2 OF. 4	SAN ISIDRO	222 4464	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	LATINA BROKER ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	RENTERIA PIEROLA, VICTOR HUGO	CALLE LAS GOLONDRINAS N° 393 OF. 902	SAN ISIDRO	2057020 4217759	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LE-AL ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	RIVERA SALAZAR, JUDITH ARELIZA	AGRUPACIÓN SAN EUGENIO BLOCK "A" OF. 302 (ALT. CUADRA 23 DE LA AV. PASEO CALLE BARTOLOME	LINCE	2212402	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LEADER CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	SEMINARIO GARCIA, FRANKLIN ALBERTO	BERMEJO N° 597 (ESPALDA CDRA. 20 JR. EDUARDO BELLO	SAN BORJA	3463394	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LINK CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	JARA MINUCHE, MARITZA BEATRIZ	N° 359 INTERIOR "B" URB. SANTA CATALINA	LA VICTORIA	4719042	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LL & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	LORA CHACALTANA, LUIS EDUARDO J.	CALLE ARICOTA N° 106 - OFC 703	SANTIAGO DE SURCO	6206464	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LUIS BECERRA E HIJOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.	MOSCOSO ESTREMADOYRO, NELSON	CORONEL INCLAN N° 135 OF. 504	MIRAFLORES	4444086 4444087	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	M & S ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	HUAMAN QUISPE, ELSA PAULINA	AV. GUARDIA PERUANA PSAJE NOVA MZ. "G" LT. 26-E	CHORRILLOS	2518463	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MACHLER ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	MACHLER CATOIS, JACQUES ANTOINE	JR. PEDRO VENTURO N° 265	MIRAFLORES	4476427	SEGUROS GENERALES Y

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	MAGAM CORREDORES DE SEGUROS S.A.	CORNO YORI, FRANCO	CALLE SEIS N° 174 URB. LAS LILAS	SANTIAGO DE SURCO	4475577 4467574 2418826	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MAR & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	SANTOLALLA GRACEY, MARITZA AUGUSTA ROXANA	JR. PASEO DEL PRADO MZ. A, LOTE 18, LAS LOMAS DE LA MOLINA	LA MOLINA	3655474	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MARCE Y ASOCIADOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	MANRIQUE VALDEZ, GUISELLA GABRIELA	JR. BOLOGNESI N° 125 OF. 19	MIRAFLORES	4455320	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MARIO BORDA SBOTO CORREDOR DE SEGUROS E.I.R.L.	BORDA SBOTO, MARIO LEOPOLDO	CALLE LA HERRADURA N° 335 URB. LA PLANICIE	LA MOLINA	4790316	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MARISTAS & ASOCIADOS S.A.C. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	MEJIA BAZAN, WALTER MERCEDES	JR. TORIBIO PACHECO N° 155	MIRAFLORES	4412503	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MARSH REHDER S.A. CORREDORES DE SEGUROS	RIZO PATRON LEGUIA JUAN CARLOS	CALLE AMADOR MERINO REYNA N° 285	SAN ISIDRO	2159500	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MAS SOLUCIONES CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	GENG RUIZ, GUSTAVO ADOLFO	AV. JAVIER PRADO ESTE N° 2660 OF. 101	SAN BORJA	2099400	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MASTER SEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	MORI HIDALGO, ROBINSON	FEDERICO RECAVARREN N° 462	MIRAFLORES	242-1906	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	MAVAC CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	VALENZUELA CHADWICK DE GUZMAN, MARION EMMA CARMEN	JR. CAYALTI N° 392 MZ. K2 LT. 31 URB. CENTRO COMERCIAL MONTERRICO	SANTIAGO DE SURCO	437-6667	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MAVAL Y ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS	AVALOS ALVA, MANUEL MIGUEL	SECTOR 1, GRUPO 12, MZ. P, LT.12	VILLA EL SALVADOR	2806498	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	MELZI ASOCIADOS S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	MELZI GARDELLA, HERNANI	CALLE GRIMALDO DEL SOLAR N° 720	MIRAFLORES	4464166	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	MGC & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	GOMEZ CABRERA, ALICIA MARY	CALLE DELTA D-12 RESIDENCIAL JUAN XXIII	SAN BORJA	2259858	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MIGESA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	GALVEZ SUCCAR, MIGUEL ANGEL	PASAJE SUCRE N° 189 OF. 201	MIRAFLORES	4461918	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	MILENIUM CORREDORES DE SEGUROS S.A.	BUSTAMANTE SEMSCH, JORGE	AV. CAMINO REAL N° 493 PISO 10-A	SAN ISIDRO	4406223 2210243	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	MIRANDA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	SAGASTI MIRANDA FIORELLA HAYDEE	CALLE GUILLERMO GASTAÑETA N° 130, DPTO. 102, URB. LA	MIRAFLORES	4490985	SEGUROS DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MN & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES	NOVOA ARRUE, MARCO ANTONIO	MARIANO DE LOS SANTOS N° 183 OF. 302	SAN ISIDRO	2018300	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	MONTENEGRO & MONT S.R.LTDA. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	MONT WONG DE MONTENEGRO, EMILIA	JR. SEVILLA N° 435 OF. 202	PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA)	2610130	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	MULTISEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A.	DIAS BARCIA, JOSE ROLANDO	PASAJE PUNTA MALPELO N° 166 OF. 101 - GERMAN ASTETE	SAN MIGUEL	4521887	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MUÑOZ NAJAR Y ASOCIADOS S.A.C. CONSULTORES Y	MUÑOZ NAJAR MALAGA, ALVARO JAVIER	CALLE RICARDO ANGULO N° 729 OF. 207 URB. CORPAC	SAN ISIDRO	2232755	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	OLAMI CORREDORES DE SEGUROS S.A.C. OLIVA & ASOCIADOS	GABEL PARDO, RUBEN	AV. JAVIER PRADO OESTE N° 2344	SAN ISIDRO	4609090	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS S.A.C. OLIVARES & ASOCIADOS	OLIVA MONZON MIGUEL ANGEL	SAN LUIS N° 2025, OFICINA 201	SAN BORJA	346-3491	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS OMERLAG ASESORES Y	OLIVARES TORRES, DAVID LEONARDO	AV. LOPEZ DE AYALA N° 1710	SAN BORJA	2640827	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS S.A.C. OPERACIONES Y SEGUROS	ARIAS GALECIO, LUIS ABELARDO	CALE LOS GERANIOS N° 460 DPTO. 701	LINCE	4411362	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS ORPAS CORREDORES DE	FERRARO WHITE, BRUNO JOSE	AV. ALVAREZ CALDERÓN N° 155 OF. 202	SAN ISIDRO	2210584	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SEGUROS S.R.L.	RUIZ FLORES, MANUEL JAMES	CALLE TERUEL N° 170	PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA)	3330062 4239465	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	OTES S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	ANDRADE MENDOZA, JAIME JORGE	AV. CAMINO REAL N° 493 OF. 402	SAN ISIDRO	4423349	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	OVIEDO & DANESSI ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	OVIEDO SALAS, MANUEL ANTONIO	CALLE ERNESTO DIEZ CANSECO N° 236 OF. 301	MIRAFLORES	2424472 2424443	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PERSONAS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	PAZOS DE ARAMBURU, MARIA ISABEL	AV. JAVIER PRADO ESTE N° 1520, PISO 2,	SAN ISIDRO	6188484	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	PLEYADE PERU CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	MARTIN DE ROSSI DEL SOLAR, CARLOS ANTONIO	Av. La Paz 1049 piso 8	MIRAFLORES	4455567 / 2074057 / 2074031	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	POLANCO & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	TELLEZ POLANCO, FIDEL JESUS	AV. ANTUNEZ DE MAYOLO N° 828 URB. MERCURIO	LOS OLIVOS	6285465	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PRECAUCION ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	PIAGGIO PELOSI, RENZO HUGO	CALLE BOLOGNESI N° 125 OF.401	MIRAFLORES	4459881 7177778	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PREMIUM S.A. CORREDORES DE SEGUROS	DE FLORIO RAMIREZ, MARIO PEDRO	PASAJE MANUEL CARBAJAL N° 190 - ESQUINA CON	SANTIAGO DE SURCO	995262211	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PRIMERA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	GARLAND PONCE, CECILIA ROSA	AV. CAMINO REAL N° 456 TORRE REAL	SAN ISIDRO	6145554	SEGUROS GENERALES Y

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	PROCYON CORREDORES DE SEGUROS S.A.	CASTELLANOS ZEGARRA, ABEL ENRIQUE	CALLE A. DERAÍN N° 170 DPTO. 101	SAN BORJA	3651846	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PROFESIONALES EN SEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	RIZO PATRON CARRASCO, CESAR AUGUSTO	CORONEL INCLAN N° 135 OF. 301	MIRAFLORES	2415302 4476280 ANEX. 114	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PROTEGE R & V S.A.C. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	RAMOS PFLUCKER, LILIANA	Calle 31 No. 165 Dpto. 202 Urb Mariscal Castilla	SAN BORJA	2222791	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PROVISEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.	ICAZA VDA. DE ESPINOZA, VICTORIA	AV. REPUBLICA DE PANAMA N° 3000	SAN ISIDRO	6173856 6173800	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	RALL S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	LANATTA LANATTA, RAUL AUGUSTO	JR. PIETRO TORRIGIANO (EX	SAN BORJA	6523753 6523754	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	RB CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	BECERRA VEGA RAFAEL IGNACIO	CALLE PORTA N° 580	MIRAFLORES	2430342	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	RED CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	UGARTE AYALA, FRANKLIN CLEMENTE	CALLE PANAMA MA. Y1 LOTE 40 2DO. PISO	LA MOLINA	3486816	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	REYES ASOCIADOS & CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	REYES JUSCAMAITA DANIEL RAFAEL	AV. SAN LUIS N° 2113, OF. 201	SAN BORJA	6372180	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	RIESGOS & SOLUCIONES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA CORREDORES DE SEGUROS	MUÑOZ COUTO, WALTER NELSON	JR. TOMÁS RAMSEY N° 986	MAGDALENA DEL MAR	4601270	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	RIOS VERA-TUDELA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	RIOS VERA-TUDELA, JUAN PABLO	AV. PROLONGACIÓN PRIMAVERA N° 1907 OF. 304 URB. LIMA	SANTIAGO DE SURCO	7197264	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ROBBIANO & DAVIS CORREDORES DE SEGUROS	ROBBIANO TABOADA, GIUSEPPE ALDO	AV. AREQUIPA N° 3633 DPTO. 404	SAN ISIDRO	4221363	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	ROCA FUERTE CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	GUEVARA POLO, JAIME ALBERTO	CALLE AVIACION N° 2815	SAN BORJA	2243005	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	RODRIGUEZ & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	RODRIGUEZ PUCCIO, GERMAN LUIS ERNESTO	AV. LA ENCALADA N° 1010 OF.203 C.E ALTAVISTA, C.C MONTERRICO	SANTIAGO DE SURCO	4371073	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ROMACO S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	FLORES MARTINEZ DE ZIELINSKI, CONSUELO ESTHER	CALLE BOLIVAR N° 472 OF. 501	MIRAFLORES	2425858 2429081	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	RUSKA Y ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS	RUSKA MAGUINA, CARLOS ARMEL	CALLE OCHARAN N° 410 3ER. PISO OF. 301	MIRAFLORES	2410228	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	SACO ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	SACO PUNTRIANO MARIANO AUGUSTO	AV. LARCO N° 101, OFC. 702,	MIRAFLORES	6347600	SEGUROS DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	SAKJ CORREDORES DE SEGUROS S.A.	RIOS CAVERO DE ACOSTA, MERCEDES	AV. JAVIER PRADO N° 3080	SAN BORJA	6137070	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SANCHEZ Y ASOCIADOS S.R.L. CORREDORES DE	SANCHEZ CERNA, JORGE LUIS	AV. ARENALES N° 773 OF. 404 URB. SANTA	LIMA	4330784	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	SANTA MARIA S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	DE LOS SANTOS GUZMAN, GIANNINA MARIELLA	AV. 28 de Julio N° 425 Oficina 504	MIRAFLORES	4356414	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SECURA GRUPO ACP CORREDORES DE SEGUROS	CANALES CORNEJO LUCIANO	DOMINGO ORUE N° 165, 5TO. PISO	SURQUILLO	2222496 4811945	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	SEGUMAR S.A. CORREDORES DE SEGUROS	SOTOMAYOR DE AZAMBUJA DE RAZETTO, VIOLETA ROSA	AV. DEL PARQUE NORTE N° 480 OF. 303 CORPAC	SAN ISIDRO	2242713 2242902	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SEGURINVEST CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	MARANZANA ORREGO, EDUARDO ANTENOR	CALLE PROLONGACIÓN ARENALES N° 373	SAN ISIDRO	2213234	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SEGURLOC'S S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	LOC ELSENSOHN, JORGE LUIS	Jr. José Pezet y Monel N° 2192 - Of. 102	LINCE	471-2741	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	SEGURNET S.A. CORREDORES DE SEGUROS	MORELLI GRAU, JAVIER AUGUSTO	AV. FRANCISCO LAZO N° 1777 INT. 405	LINCE	4725512	SEGUROS GENERALES Y

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	SEGUROS GENERALES S.A. CORREDORES DE SEGUROS	SARRIA LARCO, EDUARDO JAVIER	CALLE MONTE ROSA N° 171 OF. 3A6 CHACARILLA DEL ESTANQUE	SANTIAGO DE SURCO	3728668 3728620	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SEGURSA S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	BLANCO LLOSA, JOSE HECTOR	CALLE 8 DE OCTUBRE N°250	MIRAFLORES	4411527 4417927	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	SEGUTEC S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	GONZALES LOPEZ, WALTER ARMANDO	AV. REPÚBLICA DE PANAMÁ N° 3535 OF.	SAN ISIDRO	4217516	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	SENTINEL CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	MIFFLIN CASTILLO, JACQUELINE MARTINA	CALLE MONTE ROSA N° 168 OF. 2 CENTRO COMERCIAL	SANTIAGO DE SURCO	2033800	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SIEMPRESEGUROS S.R.L. CORREDORES DE SEGUROS	VELASQUEZ ALAYO, CESAR ABEL	CALLE ALICANTE N° 165 2DO. PISO URB. MAYORAZGO 1ERA.	ATE	7155640 3488851	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SIFUENTES OLAECHEA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	SIFUENTES OLAECHEA, LUIS ENRIQUE	CALLE ALFONSO UGARTE N° 277 OF. 702 (ALT. AV. RICARDO PALMA CON PASEO	MIRAFLORES	4467445 4463276	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	STEWART, FREIRE & ASOCIADOS S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	STEWART DEL CASTILLO, JAMES	AV. LAS BEGONIAS N° 656 OF. 10	SAN ISIDRO	4412111 2223018	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SWISS CORP CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	ALMONTE DE ALVAREZ, RUTH ISABEL	AV. EL BOSQUE 277	SAN ISIDRO	01 4404613	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	TAS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	TRISANO ONTANEDA, OSCAR GUILLERMO	AV. CORONEL INCLÁN N° 560	MIRAFLORES	2415522	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	TECNICOS ESPECIALISTAS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	IBERICO BASAURI, DEMETRIO ENRIQUE	AV. ARENALES N° 773 OF. 903	LIMA	4330116	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	TECNISEGUROS S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	RIZO PATRON BUCKLEY, JOSE	CALLE VICTOR LARCO HERRERA N° 100	MIRAFLORES	4454559 4460523	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	TOP ASESORES CORREDORES DE SEGUROS	CORZO ALEGRE, MARIA DEL CARMEN	CALLE FRANCISCO MASIAS N° 2770 DPTO.	LINCE	2224456	SEGUROS GENERALES
INTERMEDIARIO	TORRE URIZAR ASOCIADOS S.A. CORREDORES DE	MALAGA BELLIDO, LUCERO	AV. ALFREDO BENAVIDES N° 605	MIRAFLORES	2423131	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	TRANSPERUANA CORREDORES DE SEGUROS	CHAVEZ ULLOA, JUAN JOSE	CALLE LOS HALCONES N° 372	SAN ISIDRO	4110460 2220074	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	TRUST CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	LEON DOMINGUEZ, JORGE LUIS	CALLE CRNEL. ANDRES REYES N° 437 OF. 601 B URB. JARDIN	SAN ISIDRO	2220455 2220341	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	UCCELLI & ASOCIADOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	UCCELLI ROMERO, GUSTAVO ROBERTO	CALLE BUSTAMANTE Y BALLIVIAN N° 131	SAN ISIDRO	4223003	SEGUROS GENERALES Y
INTERMEDIARIO	UMBRELLA ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	FRANCO CERDAN, FELIPE AUGUSTO	AV. FRANCISCO LAZO N° 1777 OF. 405	LINCE	4716109	SEGUROS GENERALES Y

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	UNIDAD TECNICA S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	OCHOA RAMOS, JAVIER JOSE	PARQUE E. LEON GARCIA N° 111	PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA)	7179079 7179084 7179082	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	V.V.O. CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	VELEZ OLIVERA, VIVIANA ESPERANZA	AV. PASEO DE LA REPÚBLICA N° 3195	SAN ISIDRO	4425653	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	VALORA CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	CARRASCO USURIN, VICTOR MANUEL	CALLE LOS PINOS 156 OF. 803	MIRAFLORES	7085729	GENERALES Y DE PERSONAS SEGUROS
INTERMEDIARIO	VELEZ - VAUPEL & ASOCIADOS S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	VELEZ BELSUZARRI, LOURDES	CALLE BERLIN N° 571 OF. 101	MIRAFLORES	4452340	GENERALES Y DE PERSONAS SEGUROS
INTERMEDIARIO	VERANSA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	DE LA CRUZ VERANO, ODON	CALLE LOS JAZMINES N° 407 OF. 501	LINCE	4214651 4219739	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	VISION CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	ROCA REY CISNEROS LEONARDO GONZALO	AV. RICARDO ANGULO N° 745 OF. 404	SAN ISIDRO	2257016	GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	WILLIS CORREDORES DE SEGUROS S.A.	BRAVO PUCCIO, FERNANDO ANTONIO	AV. DE LA FLORESTA N° 497 OF. 604	SAN BORJA	7000200	GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	WITT S.A. CORREDORES DE SEGUROS	CALMET SAN ROMAN, JUAN CARLOS	AV. NICOLAS ARRIOLA N° 780 PISO 2	LA VICTORIA	2154130	SEGUROS GENERALES Y

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	ZEUS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	VELARDE CUADROS, ADALITH	AV. ANTUNEZ DE MAYOLO N° 1278 URB. COVIDA	LOS OLIVOS	4852916 / 5236002	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ZOLID BROKERS CORREDORES DE SEGUROS	SANCHEZ LEIVA, CARLOS ANTONIO	JR. OSWALDO HERCELLES N° 340 - AV. PROLONG.	LA VICTORIA	4718014 4714837	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
INTERMEDIARIO	ZUBIRIA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	ZUBIRIA JUSTO, DAVID MARTIN	PRIMAVERA N° 246 TIENDA 154 CC. CALLE AMADOR	SANTIAGO DE SURCO	3727692 3727691	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
ASEGURADORA	ACE SEGUROS S.A.	GUNN AYLING, MARCOS ANDRES	MERINO REYNA 267, VALENZUELA	SAN ISIDRO	417-5000	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
ASEGURADORA	BNP PARIBAS CARDIF S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	CORNEJO, FRANCISCO JAVIER	AV. CANAVAL Y MOREYRA 380, OF. 1101	SAN ISIDRO	615-1700	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
ASEGURADORA	INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	MORRIS GUERINONI, FELIPE	AV. FELIPE PARDO Y ALIAGA N°634	SAN ISIDRO	611- 4700	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
ASEGURADORA	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	FORT BRESCIA, ALEX	LASBEGONIAS 475 PISO 3	SAN ISIDRO	4111000	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
ASEGURADORA	PROTECTA COMPAÑÍA DE SEGUROS	JOCHAMOWITZ SATFFORD, ALFREDO	AV. DOMINGO ORUE 165, PISO 8	SAN ISIDRO	418-1940	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
ASEGURADORA	EL PACIFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	ROMERO PAOLETTI, DIONISIO	AV. JUAN DE ARONA N°830	SAN ISIDRO	518-4000	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
ASEGURADORA	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	PEÑA ROCA, JUAN MANUEL	FRANCISCO MASIAS 370	SAN ISIDRO	2110000	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
ASEGURADORA	MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	CALDA GIURATO, RENZO	AV. 28 DE JULIO 873	MIRAFLORES	2137373	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
ASEGURADORA	SEGREX COMPAÑÍA DE SEGUROS DE CREDITO Y GARANTIAS	FERRERO COSTA, RAUL	AV. VICTOR ANDRES BELAUNDE N°147	SAN ISIDRO	442-4033	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
ASEGURADORA	INSUR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	DE LA FUENTE MONTANE, VICENTE	AV. FELIPE PARDO Y ALIAGA N°699	SAN ISIDRO	616-4141	SEGUROS GENERALES Y SEGUROS
ASEGURADORA	MAGALLANES PERU S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	BUNIN, SERGIO	AV. MANUEL OLGUIN 335 OF.1006	SANTIAGO DE SURCO	230-3030	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
ASEGURADORA	EL PACIFICO VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y	ROMERO PAOLETTI, DIONISIO	AV. JUAN DE ARONA N°830	SAN ISIDRO	518-4000	SEGUROS DE VIDA
ASEGURADORA	SEGUROS SURA LA POSITIVA VIDA SEGUROS	DE LA PUENTE WIESE, CLARIDAD PEÑA ROCA JUAN	AV. CANAVAL Y MOREY	SAN ISIDRO	222-2222	SEGUROS DE VIDA SEGUROS DE
Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
ASEGURADORA	MAPFRE PERU VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	CALDA GIURATO, RENZO	AV. 28 DE JULIO 873	MIRAFLORES	2137373	SEGUROS DE VIDA
ASEGURADORA	RIGEL PERU S.A. SEGUROS DE VIDA	DEL RIO GOUDIE, FELIPE	AV. CAMINO REAL N°45	SAN ISIDRO	710-4500	SEGUROS DE VIDA
ASEGURADORA	COMPAÑÍA DE SEGUROS VIDA CAMARA S.A.	PICASSO SALINAS, JORGE	AV. LA ENCALADA N°13	SANTIAGO DE SURCO	604-2000	SEGUROS DE VIDA
ASEGURADORA	OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.	MONTES UNDURRAGA, IGNACIO	CALLE LAS CAMELIAS N°	SAN ISIDRO	204-2330	SEGUROS DE VIDA

## Apéndice B: Encuesta



Fecha

### CUESTIONARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

**A. Su empresa o Institución está ubicada:**

- a.  En Lima  
b.  En provincia

**B. Su empresa es:**

- a.  Pública  
b.  Privada  
c.  Otra (Instituciones) \_\_\_\_\_

**C. ¿Cuántos trabajadores tiene ?**

- a. 1 a 10 ( )  
b. 11 a 50 ( )  
c. 51 a 200 ( )  
d. 201 a más ( )

**D. Su cargo es:**

- a.  Presidente de Directorio o Gerente General  
b.  Gerente de Área o Jefe de Departamento  
c.  Otro \_\_\_\_\_

**E. ¿En qué tipo de empresa trabaja?**

- a.  Manufactura: construcción, fabricación, ensamblaje  
b.  Conversión: extracción, transformación, reducción  
c.  Reparaciones: reconstrucción, renovación, restauración  
d.  Logístico: almacenamiento, transporte, comercial  
e.  Seguridad: protección, financiamiento, defensa, orden  
f.  Bienestar: salud, educación, asesoría  
g.  Otra \_\_\_\_\_

**F. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa?**

- a.  0 - 5  
b.  6 - 10  
c.  11 - 15  
d.  16 - 20  
e.  Más de 20

**G. Su empresa ¿cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?**

- Sí  No

**H. Indique qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa**

\_\_\_\_\_

**I. Indique el tiempo que su empresa cuenta con Sistema de Gestión de Calidad**

- a. De 1 a 3 años ( )  
b. De 4 a 7 años ( )  
c. De 8 a más años ( )

**NOTA: ES IMPORTANTE QUE MARQUE LA SITUACIÓN REAL ACTUAL DE SU EMPRESA**

Después de cada enunciado marque con un aspa (x) en la escala el nivel que más representa su opinión.

	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La empresa implementa el control de calidad con eficacia.					
2	La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad					
3	El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la empresa.					
4	La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad.					
5	La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad.					
6	La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad.					
7	La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad.					
8	La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad.					
9	La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años.					
10	El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes.					

(Continúa)

11	Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad.					
12	Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente.					
13	La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores.					
14	La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo.					
15	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada.					
16	El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes.					
17	La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad.					
18	La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad.					
19	La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes.					
20	Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento.					
21	La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa.					
22	La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones.					
23	La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad.					
24	La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.					
25	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa.					
26	La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad.					
27	La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad.					
28	La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones).					
29	La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad.					
30	La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte.					
31	La empresa invierte en el diseño del producto.					
32	Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto.					
33	La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad.					
34	La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.					
35	La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto.					

### Apéndice C: Muestra

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	SENTINEL CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	MIFFLIN CASTILLO, JACQUELINE MARTINA	CALLE MONTE ROSA N° 168 OF. 2 CENTRO COMERCIAL CHACARILLA	SANTIAGO DE SURCO	2033800	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	JTC & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	TORRES CARCOVICH, JORGE LUIS	JR. MONTERREY N° 281, OFC. 217, CHACARILLA DEL ESTANQUE	SANTIAGO DE SURCO	2439186	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ARGOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	SAONA ROBLES, ALEJANDRO ARTURO	AV. ANGAMOS OESTE N° 355 OF. 1102	MIRAFLORES	4467423	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORPASE S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	VALLE URQUIZO, ERIKA CLAUDIA	CALLE ANTEQUERA N° 155 - B	SAN ISIDRO	4216279 4212717	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LA PUNTA CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CASANOVA CABRERA, MIGUEL GUILLERMO	CALLE LAS PALOMAS N° 562	SURQUILLO	4214696	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PROFESIONALES EN SEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	RIZO PATRON CARRASCO, CESAR AUGUSTO	CORONEL INCLAN N° 135 OF. 301	MIRAFLORES	2415302 4476280	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	VALORA CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	CARRASCO USURIN, VICTOR MANUEL	CALLE LOS PINOS 156 OF. 803	MIRAFLORES	7085729	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ALC S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	ALVARADO PFLUCKER, GONZALO JAVIER	JOSE DEL LLANO ZAPATA N° 331 OFICINA 907 -	MIRAFLORES	6281108	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CALLSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS, ASESORIA Y CONSULTORIA DE SEGUROS S.A.C.	AVILA LATORRE, CLEVER JHONNY	CALLE CORACEROS 168 CHALET 170	PUEBLO LIBRE (MAGDALEN A VIEJA)	7922756	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	F. & F. DARUICH CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	DARUICH RICCI, FELIX ANTONIO RAMON	PASAJE LOS PINOS N° 156 OF. 907	MIRAFLORES	4194444	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ANTA ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C	SALAZAR VINUEZA, EUGENIO ALEJANDRO	CALLE DOS DE MAYO N° 768, OFC. 302	MIRAFLORES	4465666	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	ITAL SEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	MANCINELLI LASAPONARA, VINCENZO	AV. LA ENCALADA N° 569 INT. 1	SANTIAGO DE SURCO	4362628	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AUBRAS & ASOCIADOS S.A.C. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	BRASCHI RONCAGLIOLO, LEONELLO AUGUSTO	AV. PASEO DE LA REPUBLICA N° 5735 2DO Y 3ER PISO	MIRAFLORES	7173520	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ZEUS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	VELARDE CUADROS, ADALITH	AV. ANTUNEZ DE MAYOLO N° 1278 URB. COVIDA	LOS OLIVOS	4852916 / 5236002	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	RIESGOS & SOLUCIONES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA CORREDORES DE SEGUROS	MUÑOZ COUTO, WALTER NELSON	JR. TOMÁS RAMSEY N° 986	MAGDALENA DEL MAR	4601270	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	JORDAN-RABI ASOCIADOS S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	JORDAN WEISS, JAVIER RODOLFO	Jr. Dos de Mayo N° 516 Torre B Of. 412	MIRAFLORES	2219742 / 2219743	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MASTER SEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	MORI HIDALGO, ROBINSON	FEDERICO RECAVARREN N° 462	MIRAFLORES	242-1906	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	M & S ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	HUAMAN QUISPE, ELSA PAULINA	AV. GUARDIA PERUANA PSAJE NOVA MZ. "G" LT. 26-E URB. LA CAMPIÑA	CHORRILLOS	2518463	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	POLANCO & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	TELLEZ POLANCO, FIDEL JESUS	AV. ANTUNEZ DE MAYOLO N° 828 URB. MERCURIO	LOS OLIVOS	6285465	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SACO ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	SACO PUNTRIANO MARIANO AUGUSTO	AV. LARCO N° 101, OFC. 702,	MIRAFLORES	6347600	SEGUROS DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	FORT & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	FORT VALDEZ, AUGUSTO MICHEL	Calle Mallorca 163 Mayorazgo 1ra etapa	ATE	3481948	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	COQUIS & LORENZETTI ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	COQUIS ARCELLES, ENRIQUE	AV. AVIACION N° 3232, OFC. 202	SAN BORJA	719-5283	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	OMERLAG ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	ARIAS GALECIO, LUIS ABELARDO	CALE LOS GERANIOS N° 460 DPTO. 701	LINCE	4411362	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
ASEGURADORA	ACE SEGUROS S.A.	GUNN AYLING, MARCOS ANDRES	CALLE AMADOR MERINO REYNA 267, OF.	SAN ISIDRO	417-5000	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PRECAUCION ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	PIAGGIO PELOSI, RENZO HUGO	CALLE BOLOGNESI N° 125 OF.401	MIRAFLORES	4459881 7177778	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	BL CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	LAGOS MAR, BRUNO LUIS	AV. RAFAEL ESCARDO N° 380, DPTO. 302	SAN MIGUEL	264-7681	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	TRUST CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	LEON DOMINGUEZ, JORGE LUIS	CALLE CRNEL. ANDRES REYES N° 437 OF. 601 B URB. JARDIN	SAN ISIDRO	2220074 2220455 2220341	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ALPHA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	VICH KRAENAU, VICTOR JORGE	JR. CAMANA N° 851, PISO 9 (ESQUINA CON AV, LA COLMENA)	LIMA	4245337	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SIEMPRESEGUROS S.R.L. CORREDORES DE SEGUROS	VELASQUEZ ALAYO, CESAR ABEL	CALLE ALICANTE N° 165 2DO. PISO URB. MAYORAZGO 1ERA. ETAPA	ATE	7155640 3488851	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	RALL S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	LANATTA LANATTA, RAUL AUGUSTO	JR. PIETRO TORRIGIANO (EX CALLE 22) N° 462	SAN BORJA	6523753 6523754	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	HERMES ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.	COLOMA COOK, FELIPE ANTONIO	MANCO SEGUNDO N° 2699	LINCE	7061212	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AMAUTA CORREDORES DE SEGUROS GENERALES E.I.R.L.	CHAVEZ ALVAREZ, BERNARDINO HENRY	JR. VIZCARDO Y GUZMAN N° 407 URB. SAN AGUSTIN	COMAS	5367872	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	RED CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	UGARTE AYALA, FRANKLIN CLEMENTE	CALLE PANAMA MA. Y1 LOTE 40 2DO. PISO URB. SANTA PATRICIA	LA MOLINA	3486816	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CONSEGUROS S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	BAZAN PINILLOS, JULIO CESAR	CALLE SANTA ISABEL N° 162	MIRAFLORES	4471993	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CHAN WAIY S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	CHAN WAIY KUAN VENG, CESAR AUGUSTO	MALECÓN ARMENDÁRIZ N° 211 - 144 PISO 14	MIRAFLORES	2414252 2414257	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	COBERTURAS INTEGRALES CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	HORI OSHIRO, MARIA CAROLINA	AV. LAS CASUARINAS N° 147 OF. 202	SANTIAGO DE SURCO	3440056 3444071	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	SIFUENTES OLAECHEA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	SIFUENTES OLAECHEA, LUIS ENRIQUE	CALLE ALFONSO UGARTE N° 277 OF. 702 (ALT. AV. RICARDO PALMA CON PASEO DE LA REPÚBLICA)	MIRAFLORES	4467445 4463276	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS MUNDO ASESORES S.R.L.	VELEZ OLIVERA, WILLIAM MANUEL	AV. JOSÉ PARDO N° 601 OF. 402 - 403	MIRAFLORES	7190909	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	LL & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	LORA CHACALTANA, LUIS EDUARDO J.	CALLE ARICOTA N° 106 - OFC 703	SANTIAGO DE SURCO	6206464	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	PREMIUM S.A. CORREDORES DE SEGUROS	DE FLORIO RAMIREZ, MARIO PEDRO	PASAJE MANUEL CARBAJAL N° 190 - ESQUINA CON BELISARIO SUAREZ N° 229	SANTIAGO DE SURCO	995262211	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	MARCE Y ASOCIADOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	MANRIQUE VALDEZ, GUISELLA GABRIELA	JR. BOLOGNESI N° 125 OF. 19	MIRAFLORES	4455320	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS

(Continúa)

Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
ASEGURADORA	LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS	PEÑA ROCA, JUAN MANUEL	FRANCISCO MASIAS 370	SAN ISIDRO	513000	SEGUROS DE VIDA
ASEGURADORA	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	FORT BRESCIA, ALEX	LASBEGONIAS 475 PISO 3	SAN ISIDRO	4111000	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
ASEGURADORA	MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	CALDA GIURATO, RENZO	AV. 28 DE JULIO 873	MIRAFLORES	2137373	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
ASEGURADORA	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	PEÑA ROCA, JUAN MANUEL	FRANCISCO MASIAS 370	SAN ISIDRO	2110000	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	BARTHELMESS CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	BARTHELMESS LUNA, MARIO HUMBERTO	PEDRO DE CANDIA N° 354 - 356 MONTERRICO	SANTIAGO DE SURCO	4350978	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	VELEZ - VAUPEL & ASOCIADOS S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	VELEZ BELSUZARRI, LOURDES	CALLE BERLIN N° 571 OF. 101	MIRAFLORES	4452340	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS VIP S.A.C.	ARANA QUEROL, MIGUEL RENZO	CALLE TAMBO DE ORO N° 154 OF. 402	SANTIAGO DE SURCO	3450904	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	GRAY & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.	GRAY PARODI, ROBERTO ROMULO	AV. TUDELA Y VARELA N° 480	SAN ISIDRO	4401464	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	AON GRAÑA PERU CORREDORES DE SEGUROS S.A.	TOSO STAGI, PATRICIA SUSANA	AV. PASEO DE LA REPÚBLICA N° 3195 OF. 802	SAN ISIDRO	4216257	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	ING. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.	RODRIGUEZ CALDERA, LUIS	CALLE ENRIQUE PALACIOS 335 - OFICINA 200 (CENTRO EMPRESARIAL)	SAN ISIDRO	4111000	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
Tipo de Empresa	Razon Social	Representante	Direccion	Distrito	Telefonos	Ramo
INTERMEDIARIO	EMPRISE CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	BARRENECHEA SALGADO, SABINO	AV. CESAR VALLEJO N° 1367 1ER. PISO	LINCE	4216810	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS
INTERMEDIARIO	TAS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	TRISANO ONTANEDA, OSCAR GUILLERMO	AV. CORONEL INCLÁN N° 560	MIRAFLORES	2415522	SEGUROS GENERALES Y DE PERSONAS



Tabla D2

Tabulación Parte 2

Xi	X1					ΣX1	X2			ΣX2	X3			ΣX3	X4			ΣX4	X5				ΣX5	X6					ΣX6	X7				ΣX7	X8				ΣX8	X9				ΣX9
	X11	X12	X13	X14	X15		X21	X22	X23		X31	X32	X33		X41	X42	X43		X51	X52	X53	X54		X61	X62	X63	X64	X65		X71	X72	X73	X74		X81	X82	X83	X84		X91	X92	X93	X94	
P1	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	3	5	12	4	5	0	9	4	4	4	4	16	4	5	4	3	3	19	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	0	5	12
P2	4	5	3	4	5	21	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	3	2	12	4	5	5	2	3	19	3	4	4	4	15	5	3	3	3	14	4	5	2	3	14
P3	3	3	3	3	5	17	2	2	2	6	3	2	3	8	3	3	3	9	3	4	3	2	12	4	4	3	2	3	16	2	3	3	3	11	5	3	2	2	12	3	2	1	3	9
P4	5	3	3	5	5	21	5	4	4	13	4	3	4	11	1	4	1	6	1	4	1	1	7	4	5	4	3	4	20	3	4	3	5	15	2	3	4	3	12	4	5	1	4	14
P5	3	3	2	4	3	15	3	3	4	10	1	0	3	4	2	4	2	8	2	4	4	3	13	3	3	3	2	4	15	2	4	3	4	13	4	2	3	0	9	4	4	4	3	15
P6	4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
P7	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15
P8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	4	4	15	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
P9	3	4	3	3	4	17	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	14	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16
P10	3	4	4	4	5	20	5	4	4	13	3	5	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	4	5	5	4	18
P11	4	4	3	4	4	19	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	4	2	4	4	14
P12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16
P13	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	5	19	5	4	5	3	5	22	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20
P14	3	3	3	3	4	16	3	2	3	8	3	3	4	11	4	4	4	12	2	3	2	4	11	4	4	4	3	2	17	3	2	4	3	12	2	2	3	2	9	4	4	2	4	14
P15	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
P16	3	2	1	2	3	11	2	2	3	7	3	2	3	7	1	4	3	8	3	4	4	3	14	3	2	2	1	2	10	2	4	3	0	9	2	3	3	3	11	4	4	1	3	12
P17	3	2	2	2	3	12	3	2	2	7	2	2	3	7	1	3	2	6	2	3	2	1	8	2	1	1	1	2	7	1	3	3	4	11	2	3	2	2	9	3	4	1	3	11
P18	4	4	2	4	4	18	0	2	3	5	4	4	4	12	3	3	2	8	4	4	4	4	16	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15
P19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	3	0	4	7	4	4	4	12	4	3	3	4	14	4	4	4	3	3	18	3	3	0	3	9	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
P20	3	3	3	3	5	17	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	18	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15
P21	4	3	3	3	3	16	4	3	3	10	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	3	3	13	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14
P22	4	4	4	4	4	20	4	3	5	12	0	3	4	7	5	5	5	15	4	4	3	5	16	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	15	4	2	3	3	12	4	3	5	3	15
P23	4	3	3	4	5	19	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	3	10	2	4	3	3	12	4	4	4	2	2	16	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	2	4	14
P24	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	3	2	4	9	3	3	3	9	3	4	4	3	14	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
P25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
P26	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12	4	3	4	11	1	4	1	6	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	17	4	3	2	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13
P27	4	5	4	4	5	22	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	3	11	0	0	4	3	7	4	0	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	
P28	3	3	3	3	3	15	3	3	0	6	3	3	3	9	3	3	0	6	3	3	3	0	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
P29	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	6	3	3	3	1	1	11	1	2	2	1	6	3	1	1	1	6	4	1	1	1	7
P30	3	3	3	3	5	17	4	2	2	8	3	4	3	10	2	2	2	6	4	2	2	2	10	2	4	4	2	2	14	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	4	4	2	3	13
P31	4	4	4	3	3	18	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	4	17	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15	4	5	5	3	17
P32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
P33	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	2	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	2	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	2	2	12
P34	5	5	4	5	5	24	5	4	4	13	5	3	4	12	3	4	3	10	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	5	4	4	5	18	5	4	3	3	15	4	4	4	5	17
P35	4	3	3	3	4	17	2	3	3	8	3	5	4	12	2	3	3	8	4	4	2	4	14	4	4	4	2	3	17	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	4	5	3	4	16
P36	3	2	3	2	4	14	4	2	4	10	3	2	3	8	2	4	2	8	2	4	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	4	14	4	3	2	2	11	2	2	2	4	10
P37	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9	3	0	4	7	3	4	3	10	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15
P38	3	4	3	3	4	17	4	3	3	10	0	4	3	7	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12
P39	3	3	1	4	5	16	3	2	1	6	3	3	3	9	3	3	2	8	4	3	3	1	11	3	4	4	2	3	16	3	4	3	3	13	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12
P40	3	3	4	4	3	17	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
P41	4	2	4	2	2	14	2	2	4	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	4	2	2	10	4	4	2	2	4	16	2	2	2	4	10	4	2	2	2	10	4	4	2	4	14
P42	3	4	3	2	4	16	4	3	3	10	2	3	4	9	3	3	3	9	5	4																								

Tabla D3

*Tabulación Parte 3*

DESCRIPCION	2015
Total de Empresas (Numero de Empresas)	53
<b>Tamaño de Empresa (Por numero de trabajadores)</b>	
Empresa Grande (201 a mas)	8
Empresa mediana (51 - 200)	0
Empresa pequeña (11 - 50)	18
Microempresa (1 - 10)	27
<b>Tiempo de Fundación</b>	
Mas de 20 años	15
de 16 a 20 mas años	8
11 a 15 años	9
6 a 10 años	9
0 a 5 años	12
<b>Persona que Contestó</b>	
Presidente o Gerente General	12
Gerente de Area o Jefe de Dpto	16
Otro	25

### Apéndice E: Factores de Calidad

Factores de Calidad	Preguntas	
Alta Gerencia - X <sub>1</sub>	La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa.	X <sub>11</sub>
	La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la	X <sub>12</sub>
	La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la	X <sub>13</sub>
	La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad.	X <sub>14</sub>
	La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo.	X <sub>15</sub>
Planeamiento de la Calidad - X <sub>2</sub>	La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad.	X <sub>21</sub>
	La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados	X <sub>22</sub>
	La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad.	X <sub>23</sub>
Auditoría y Evolución de la calidad - X <sub>3</sub>	La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad.	X <sub>31</sub>
	El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la empresa.	X <sub>32</sub>
	La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones	X <sub>33</sub>
Diseño del producto - X <sub>4</sub>	La empresa invierte en el diseño del producto.	X <sub>41</sub>
	Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto.	X <sub>42</sub>
	La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto.	X <sub>43</sub>
Gestión y Calidad del Proveedor - X <sub>5</sub>	La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores.	X <sub>51</sub>
	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada.	X <sub>52</sub>
	La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en	X <sub>53</sub>
	La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.	X <sub>54</sub>
Control y mejoramiento del Proceso - X <sub>6</sub>	El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los	X <sub>61</sub>
	Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan	X <sub>62</sub>
	Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento.	X <sub>63</sub>
	La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de	X <sub>64</sub>
	La empresa implementa el control de calidad con eficacia.	X <sub>65</sub>
Evaluación y Entrenamiento - X <sub>7</sub>	La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a	X <sub>71</sub>
	La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para	X <sub>72</sub>
	La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte.	X <sub>73</sub>
	Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad.	X <sub>74</sub>
Círculos de Calidad - X <sub>8</sub>	La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad.	X <sub>81</sub>
	La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad.	X <sub>82</sub>
	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa.	X <sub>83</sub>
	La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad.	X <sub>84</sub>
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X <sub>9</sub>	La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes.	X <sub>91</sub>
	El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las	X <sub>92</sub>
	La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años.	X <sub>93</sub>
	La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.	X <sub>94</sub>

### Apéndice F: Factores de Calidad – Media

Factores de Calidad	Media $\bar{x}$
Alta Gerencia - X1	3.5698
X <sub>11</sub>	3.6038
X <sub>12</sub>	3.5094
X <sub>13</sub>	3.2642
X <sub>14</sub>	3.4717
X <sub>15</sub>	4.0000
Planeamiento de la Calidad - X2	3.4465
X <sub>21</sub>	3.6604
X <sub>22</sub>	3.3208
X <sub>23</sub>	3.3585
Auditoría y Evolución de la calidad - X3	3.3711
X <sub>31</sub>	3.3019
X <sub>32</sub>	3.1132
X <sub>33</sub>	3.6981
Diseño del producto - X4	3.2327
X <sub>41</sub>	3.1132
X <sub>42</sub>	3.5660
X <sub>43</sub>	3.0189
Gestión y Calidad del Proveedor - X5	3.3679
X <sub>51</sub>	3.2642
X <sub>52</sub>	3.6792
X <sub>53</sub>	3.3396
X <sub>54</sub>	3.1887
Control y mejoramiento del Proceso - X6	3.4792
X <sub>61</sub>	3.6792
X <sub>62</sub>	3.7736
X <sub>63</sub>	3.6792
X <sub>64</sub>	2.8113
X <sub>65</sub>	3.4528
Evaluación y Entrenamiento - X7	3.4528
X <sub>71</sub>	3.2642
X <sub>72</sub>	3.5094
X <sub>73</sub>	3.4151
X <sub>74</sub>	3.6226
Círculos de Calidad - X8	3.2500
X <sub>81</sub>	3.5849
X <sub>82</sub>	3.2075
X <sub>83</sub>	3.2264
X <sub>84</sub>	2.9811
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	3.5377
X <sub>91</sub>	3.7547
X <sub>92</sub>	3.7170
X <sub>93</sub>	3.0189
X <sub>94</sub>	3.6604

**Apéndice G: Resultados del Alfa de Cronbach**

<b>Factores</b>	Alpha de Cronbach	N° Preguntas
Alta Gerencia	0.89225	5
Planeamiento de la Calidad	0.83662	3
Auditoría y Evolución de la ca	0.71505	3
Diseño del producto	0.80571	3
Gestión y Calidad del Provee	0.77774	4
Control y mejoramiento del P	0.76929	5
Evaluación y Entrenamiento	0.79586	4
Círculos de Calidad	0.80054	4
Enfoque hacia la satisfacción	0.69157	4

### Apéndice H: Entrevistados

Tipo de Empresa	Razon Social	Direccion de correo electronico
INTERMEDIARIO	SENTINEL CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	cobranzas@sentinel.com.pe
INTERMEDIARIO	JTC & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	kbenavides@jtccorredores.com.pe
INTERMEDIARIO	ARGOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	gsaona@argossa.com
INTERMEDIARIO	CORPASE S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	evalle@corpase.com
INTERMEDIARIO	LA PUNTA CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	jvargasm23@gmail.com
INTERMEDIARIO	PROFESIONALES EN SEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	cponce@proenseseguros.com.pe
INTERMEDIARIO	VALORA CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	esthephany.covenas@valoraseguros.com
INTERMEDIARIO	ALC S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	ucamino@alcsac.net
INTERMEDIARIO	CALLSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS, ASESORIA Y CONSULTORIA DE SEGUROS S.A.C.	cavila@callseguros.com
INTERMEDIARIO	F.& F. DARUICH CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	Sr. Jesus Flores
INTERMEDIARIO	ANTA ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C	Sr. Eugenio Salazar Vinuesa

*(Continúa)*

Tipo de Empresa	Razon Social	Direccion de correo electronico
INTERMEDIARIO	AUBRAS & ASOCIADOS S.A.C. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	Sr. Carlos Sanchez Gomez
INTERMEDIARIO	ZEUS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C. RIESGOS & SOLUCIONES	Sr. Adalith Velarde
INTERMEDIARIO	SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA CORREDORES DE SEGUROS	Sr. Piero Shishiro
INTERMEDIARIO	JORDAN-RABI ASOCIADOS S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	milagroslavvy@jordanrabi.com
INTERMEDIARIO	MASTER SEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	gandrade@mastercorredoresdeseguros.net
INTERMEDIARIO	M & S ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	mys.asesoresycorredores@gmail.com
INTERMEDIARIO	POLANCO & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	ftellez@polanco.com.pe
INTERMEDIARIO	SACO ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	rmadalengoitia@sacoasociados.com
INTERMEDIARIO	FORT & ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	afort@segurosfort.com
INTERMEDIARIO	COQUIS & LORENZETTI ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	coquislorenzetti@speedy.com.pe
INTERMEDIARIO	OMERLAG ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	omerlag@omerlagseguros.com
ASEGURADORA	ACE SEGUROS S.A.	Grisell.Pajuelo@acegroup.com
INTERMEDIARIO	PRECAUCION ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	jcastillo@precaucionasesores.com
INTERMEDIARIO	BL CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	blagos@blcorredoresdeseguros.com
INTERMEDIARIO	TRUST CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.	sgarcia@trustcorredores.com

*(Continúa)*

Tipo de Empresa	Razon Social	Direccion de correo electronico
INTERMEDIARIO	ALPHA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	enalva13@hotmail.com
INTERMEDIARIO	SIEMPRESEGUROS S.R.L. CORREDORES DE SEGUROS	bvelasquez@siempreseguros corredores.com
INTERMEDIARIO	RALL S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	rcampos202@hotmail.com
INTERMEDIARIO	HERMES ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.	mfaura@hermes.pe
INTERMEDIARIO	AMAUTA CORREDORES DE SEGUROS GENERALES E.I.R.L.	amautacorredoresdeseguros@gmail.com
INTERMEDIARIO	RED CORREDORES DE SEGUROS E.I.R.L.	redcorredoresdeseguros1@gmail.com
INTERMEDIARIO	CONSEGUROS S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	guribe@conseguros.net
INTERMEDIARIO	CHAN WAIY S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	seguros@chanwaiy.com
INTERMEDIARIO	COBERTURAS INTEGRALES CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	gmarchena@coberturasintegrales.com
INTERMEDIARIO	SIFUENTES OLAECHEA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	monica@sifuentesolaechea.com
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS MUNDO ASESORES S.R.L.	wvelez@mundoasesores.com.pe
INTERMEDIARIO	LL & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	jjara@lcorredores.com
INTERMEDIARIO	PREMIUM S.A. CORREDORES DE SEGUROS	premium@telefonica.net.pe
INTERMEDIARIO	MARCE Y ASOCIADOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS	jimmy@marceperu.com
ASEGURADORA	LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS	macunam@lapositivavida.com.pe
ASEGURADORA	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	danayas@rimac.com.pe
ASEGURADORA	MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	emartinez@mapfreperu.com
ASEGURADORA	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	ivor@lapositiva.com.pe
Tipo de Empresa	Razon Social	Direccion de correo electronico
INTERMEDIARIO	VELEZ - VAUPEL & ASOCIADOS S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	lvelez@velez-vaupel.com.pe
INTERMEDIARIO	CORREDORES DE SEGUROS VIP S.A.C.	marana@segurosvip.com.pe
INTERMEDIARIO	GRAY & ASOCIADOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.	alberto.salas@aon.com
INTERMEDIARIO	AON GRAÑA PERU CORREDORES DE SEGUROS S.A.	alberto.salas@aon.com
INTERMEDIARIO	ARC ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	arodriguez@arcasesores.com.pe
INTERMEDIARIO	EMPRISE CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	jsanchez@emprisecorredores.com
INTERMEDIARIO	TAS CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	ctorres@tas.pe