

Práctica empresarial en Agencia de Seguros Falabella LTDA

Kevin Julián Rodríguez León

**Informe de práctica empresarial para optar el título de Profesional en Negocios
Internacionales**

Director

German Javier Corso Ríos

Abogado

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de ciencias económicas y administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Dedicatoria

Me gustaría dedicarle a toda mi familia este proyecto de grado, ya que sin ellos no estaría en este momento tan importante de mi vida, pues siempre me apoyaron y confiaron en mí. También quisiera dedicarles este proyecto a todas las personas que en algún momento de mi vida académica hicieron más ameno mi trayecto por la universidad.

Agradecimientos

Agradezco inmensamente a mi mamá y a mi papá por los valores con los que me criaron, y como me formaron desde niño para ser una buena persona. Agradezco también a mis hermanas, que siempre me brindaron su cariño y apoyo para que pudiera seguir estudiando semestre a semestre, ya que sin ellas tampoco hubiera sido posible. Por último, agradecer a todos los profesores, por todos sus conocimientos y experiencias, pero, sobre todo, por su calidad humana, ya que ellos son el pilar fundamental para formar una mejor sociedad.

Contenido

Introducción	12
1. Práctica empresarial en agencia de seguros Falabella LTDA	14
1.1 Justificación de la práctica empresarial	14
2. Objetivos	15
2.1 Objetivo general.....	15
2.2 Objetivos específicos	15
3. Perfil de la empresa	15
3.1 Descripción	15
3.2 Razón social de la empresa	16
3.3 Objeto social de la empresa	16
3.4 Dirección, NIT, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	17
3.5 Misión de la empresa	17
3.6 Visión de la empresa.....	17
3.7 Organigramas.....	18
3.8 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa.....	19
4. Cargo y funciones.....	20
4.1 Cargo por desempeñar	20
4.2 Funciones asignadas	20
4.3 Descripción de los procesos.....	21
4.3.1. Proceso 1: informe Benchmarking	21
4.3.2. Proceso 2: Informe participación de mercado	23
4.3.3. Proceso 3: Cierre de mes, presupuesto, indicadores y estimados	23

4.3.4. Proceso 4: Análisis y tendencia de nuevos negocios	27
4.3.5. Proceso 5: rentabilidad de sucursales y margen por producto	28
5. Marco conceptual y normativo.....	31
6. Aportes	35
6.1 Aportes del estudiante a la empresa.....	35
6.2 Aportes de la empresa al estudiante.....	37
7. Conclusiones y recomendaciones.....	38
7.1 Conclusiones	38
7.2 Recomendaciones	38
Referencias	40

Lista de figuras

Figura 1. <i>Logo Banco Falabella</i>	15
Figura 2. <i>Logo agencia de seguros Falabella</i>	16
Figura 3. <i>Organigrama Falabella</i>	18
Figura 4. <i>Organigrama gerencia financiera</i>	19

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Portal de FASECOLDA</i>	42
Apéndice B. <i>Visualizador de cifras de FASECOLDA</i>	42
Apéndice C. <i>Power BI de FASECOLDA</i>	43
Apéndice D. <i>Power BI de FASECOLDA</i>	45
Apéndice E. <i>Portal de FASECOLDA</i>	46
Apéndice F. <i>Indicadores de Gestión FASECOLDA</i>	47
Apéndice G. <i>Indicadores de Gestión FASECOLDA</i>	48
Apéndice H. <i>Balance General Seguros Falabella enero 2023</i>	49
Apéndice I. <i>Estado de resultados seguros Falabella enero 2023</i>	50
Apéndice J. <i>Manual para el proceso indicadores</i>	51
Apéndice K. <i>Manual para el proceso indicadores</i>	52
Apéndice L. <i>Matriz RACI</i>	53

Resumen

El informe de la práctica empresarial expone algunos de los aportes y labores realizados por el estudiante en la Agencia de Seguros Falabella LTDA, enfocado en el área financiera de la empresa, y como ésta es de suma relevancia y un eje transversal para las demás áreas de la compañía. Se describirán algunos aportes como creación del diagrama de flujo de sankey, actualizaciones de un manual de procesos y la realización de una matriz RACI, además de diversas funciones entre las cuales se encuentran diferentes informes entregados de manera mensual a la casa matriz (Ubicada en Chile), la elaboración y reporte del cierre de mes, presupuestos y previsiones, análisis de rentabilidad de la compañía, estados financieros (Estado de resultados, flujo de caja), balance general, consolidación de indicadores de control gestión, actualización de informe de participación de mercado por compañía y ramo de seguros del portal FASECOLDA.

Palabras clave: finanzas, práctica empresarial, falabella

Abstract

The business practice report exposes some of the contributions and work done by the student in the insurance agency Falabella LTDA, focused on the financial area of the company, and how this is of utmost relevance and a transversal axis for the other areas of the company. Some contributions will be described such as the creation of the Sankey flow chart, updates of a process manual and the creation of a RACI matrix, in addition to various functions among which are different reports delivered monthly to the head office (located in Chile), the preparation and reporting of month-end closing, budgets and forecasts, analysis of company profitability, financial statements (income statement, cash flow), balance sheet, consolidation of management control indicators, updating of market share report by company and insurance branch of the FASECOLDA portal.

Keywords: finance, business practice, falabella

Glosario

Balance general: es un documento financiero que representa la situación de una empresa en un momento determinado.

CMR: es un acrónimo de crédito multi-rotativo, y hace referencia a la tarjeta de crédito propia de Falabella.

CMR en OMP: significa todas las compras que se hacen con la tarjeta de crédito CMR, pero que se llevan a cabo por otros medios de pago, por ejemplo, pagar con la CMR, pero a través de un datáfono.

Diagrama de sankey: es un tipo específico de diagrama de flujo, en el que la anchura de las flechas se muestra proporcional a la cantidad de flujo.

Estado de resultados: informe que proporciona un análisis resumido de los hechos y factores significativos que originaron variación en los recursos económicos de una entidad en un periodo de tiempo.

Gastos generales: gastos en los que una compañía debe incurrir para su funcionamiento como lo son gastos de personal, depreciación, mantenimientos, honorarios, publicidad, viajes, sistemas, etc.

Matriz RACI: es utilizada para asignar y definir el grado de responsabilidades que le corresponde a cada una de las personas que están involucradas en la realización de un proyecto.

NPS: es una métrica que se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente con los productos o servicios adquiridos a una empresa, así como la probabilidad de que promuevan la marca a otras personas.

OKR: acrónimo en inglés “objectives and key results”, es una metodología utilizada para definir y gestionar metas. Su finalidad es simplificar la definición de los objetivos y la medición

de su desempeño a través de los resultados.

OMP: en el lenguaje de Falabella, significa otros medios de pago, los cuales pueden ser por datáfono, efectivo, transferencias etc.

Primas emitidas: son los valores cobrados por la compañía sobre los riesgos asumidos en un periodo determinado. Dichos valores corresponden a la sumatoria de primas que recibe la compañía por cualquier tipo de contrato de seguro.

Introducción

Vivimos en un mundo cada vez más globalizado, día a día con más avances tecnológicos, y, por consiguiente, más actualizados, con más herramientas para desempeñar mejores labores, y con la mayor cantidad de información que no se había tenido en ningún otro momento de la historia. Pero todo ello no solo trae cosas buenas, también acarrea diferentes retos con los cuales debemos lidiar si no queremos quedarnos atrás, si queremos tener una oportunidad en esta sociedad tan competitiva, si queremos prosperar y seguir evolucionando y desarrollando nuestras aptitudes.

Las empresas no son ajenas a esta problemática, y es por ello por lo que cada día son más estrictas en sus procesos de contratación, para tener al mejor personal posible, colaboradores a la vanguardia, que puedan aportar conocimiento fresco a la organización, que innoven, que propongan, pero, sobre todo, que tengan ganas de aprender.

Y esta situación, es más crítica en países donde las oportunidades laborales son escasas, donde conseguir un empleo es una odisea, ya sea porque los estándares de los cargos de las empresas son muy altas, o porque tus estudios o conocimientos son muy básicos, por lo que de una u otra forma debes hallar la manera de destacar del resto, para que las empresas se fijen en ti, y vean algo en tu persona que sientan que puedas encajar en la organización.

Otro factor para tener en cuenta es que muchas personas no trabajan en lo que les gusta, sino en la primera oportunidad que se les presenta, y eso hace que no se trabaje con motivación, que estén buscando trabajo en otros lugares, o que simplemente no pueden crecer en el lugar donde se encuentran actualmente, y terminan por quedarse estancados o yéndose a otro lugar por un sueldo un poco mejor (que no está mal, pero no debería ser el único motivo). Todo ello acarrea diferentes situaciones en una empresa, por ejemplo, la alta rotación de personal, la fuga de conocimiento y (dependiendo de la empresa), una curva de aprendizaje mucho mayor, ya que no se logran

estandarizar procesos, se encuentran constantes cambio, que no permiten cierta estabilidad que es importante en cualquier ámbito.

Y es aquí donde el rol de practicante toma un papel importante para las empresas, ya que el estudiante que se postula para una vacante se encuentra en su área de conocimiento que eligió al momento de ingresar a la universidad, por lo que se entiende que el trabajo al que está aplicando no solamente le va a ayudar a crecer en su campo, sino que además ingresa con conocimiento fresco, y que va a laborar en algo que le gusta.

Además, las empresas tienen esa oportunidad de guiar o moldear al aprendiz a lo que se requiera en el momento, y es mucho más fácil que el estudiante sea muy receptivo y tenga una visión más abierta y no tan anticuada como algunas personas que llevan años en el mismo cargo, pero no se atrevieron a seguir creciendo, retándose y saliendo de su zona de confort.

Por último, el primer contacto de un estudiante a la vida laboral para algunos resulta más sencillo, para otros más complejo, pero en cualquiera de los casos implica un cambio, sea positivo o negativo, pero siempre deja una experiencia que va a ser útil, y en este documento, plasmaré lo que aprendí, y que ojalá le pueda servir a algún estudiante mi experiencia y mi paso como practicante.

1. Práctica empresarial en agencia de seguros Falabella LTDA

1.1 Justificación de la práctica empresarial

Para nadie es un secreto que la experiencia laboral pesa bastante en la hoja de vida de una persona, pues, aunque la parte académica y el conocimiento sea muy importante, la realidad es que una persona que ha tenido la oportunidad de trabajar o tener un conocimiento práctico y no solo teórico puede marcar la diferencia en una entrevista laboral.

Por otro lado, la opción de ponerte a prueba en un escenario de la vida real aun estando en la academia, te permite cierta ventaja que seguramente no tendrás cuando consigas un empleo después de graduado, y es que la persona que te contrata sabe que aún estás en un proceso de aprendizaje, y aunque no quiere decir que por ello el trabajo que se realice valga menos, eso te implica cierta “tranquilidad”, en la que poco a poco te vas adaptando y acercando a la vida adulta, en la que probablemente cometas errores, pero tendrás gente apoyándote en el camino, e incluso si las cosas salen bien, puede generarse una oportunidad de continuar en la empresa, de conocer nuevas personas y de saber si realmente te gustaría seguir trabajando en lo que estás, o si desafortunadamente no fue la decisión correcta.

Es por ello por lo que elegí la práctica empresarial, porque me permite mejorar y poner en práctica mis conocimientos adquiridos en la universidad, me permite mejorar mis habilidades blandas, conocer nuevas personas, obtener nuevo conocimiento, y aterrizar un poco más en la realidad, y saber que no siempre todo lo que sucede en la academia pasa en el sector empresarial o en la vida en general.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Formular instrumentos que permitan un mayor apoyo al área de control gestión de la agencia de seguros Falabella a través de herramientas visuales y textos escritos.

2.2 Objetivos específicos

Mostrar el estado de resultados y el balance general de la agencia de seguros Falabella para el corte de enero 2023 con el fin de facilitar su comprensión mediante el uso del diagrama de sankey.

Realizar mejoras y actualizaciones al manual de procesos para la elaboración de la matriz de indicadores que miden la gestión empresarial de la agencia de seguros Falabella.

Diseñar una matriz RACI que permita llevar un mejor control del grado de cumplimiento de las responsabilidades dentro del periodo de práctica.

3. Perfil de la empresa

3.1 Descripción

Figura 1. Logo Banco Falabella



Tomado de (Falabella, 2023).

Falabella financiero es una filial del grupo falabella que incluye las unidades de negocios de Banco Falabella, Seguros Falabella, y ABC, todos ellos negocios vinculados por una única misión: hacer posible las aspiraciones de las personas, mejorar su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios, potenciada por los beneficios del mundo Falabella. (Falabella, 2022).

Figura 2. Logo Agencia de Seguros Falabella



Tomado de (Seguros Falabella, 2023).

Grupo Falabella es el holding con mayor liderazgo en Latinoamérica entre las empresas de retail¹ con 125 años en el mercado. Está presente en Chile, Brasil, Uruguay, Perú, Colombia, Argentina y México, cuenta con más de 100 mil colaboradores en la región y la reconocida preferencia entre más de cinco millonesde clientes. (Falabella, 2022).

3.2 Razón social de la empresa

Banco Falabella S.A

3.3 Objeto social de la empresa

El objeto social de la sociedad será el de colocar dentro del público a título de préstamo, los recursos provenientes del ahorro privado. En desarrollo de este objeto social, la sociedad podrá

¹ Término de origen inglés utilizado para describir la venta por menor y directa de productos a clientes finales para su consumo y no para revender. (Borrego, 2023).

desarrollar todas las operaciones activas, pasivas y neutras autorizadas a los bancos en los términos previstos por el estatuto orgánico del sistema financiero y demás normas concordantes que sean aplicables. La sociedad tendrá como Objeto la ejecución o celebración de todos aquellos actos, contratos, negocios u operaciones que las leyes, especialmente el estatuto orgánico del sistema financiero, permiten realizar a los bancos, sin perjuicio de ampliar o restringir su esfera de acción en armonía con las disposiciones legales vigentes o que en el futuro se establezcan, sin que sea necesaria la modificación de los presentes estatutos. (Cámara de comercio, 2022).

3.4 Dirección, NIT, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

Dirección: Av. Carrera 19 No 120 - 71 piso 3, Bogotá.

NIT: 900.047.981-8

Teléfono: (601) 587 8787

Correo electrónico: notificacionesembargos@bancofalabella.com.co

Jefe inmediato: Camila Andrea Rojas Pineda (jefe de control gestión)

3.5 Misión de la empresa

“Hacer posible las aspiraciones de las personas, mejorar su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios, potenciada por los beneficios del mundo falabella”. (Falabella, 2023).

3.6 Visión de la empresa

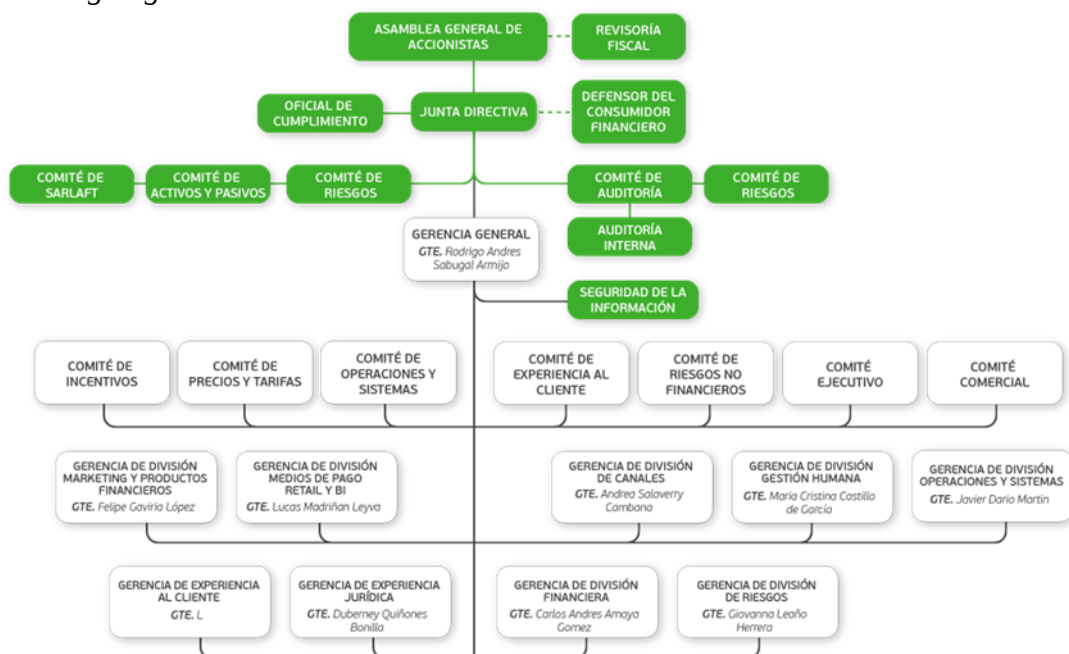
“Ser la compañía preferida por las personas, generando relaciones de largo plazo. Ser líderes por nuestra transparencia, simplicidad, conveniencia. Atraer, desarrollar y

motivar un equipo de excelencia, comprometido, colaborativo y apasionado por los clientes. Ser valorados por nuestro aporte a las comunidades donde trabajamos.”

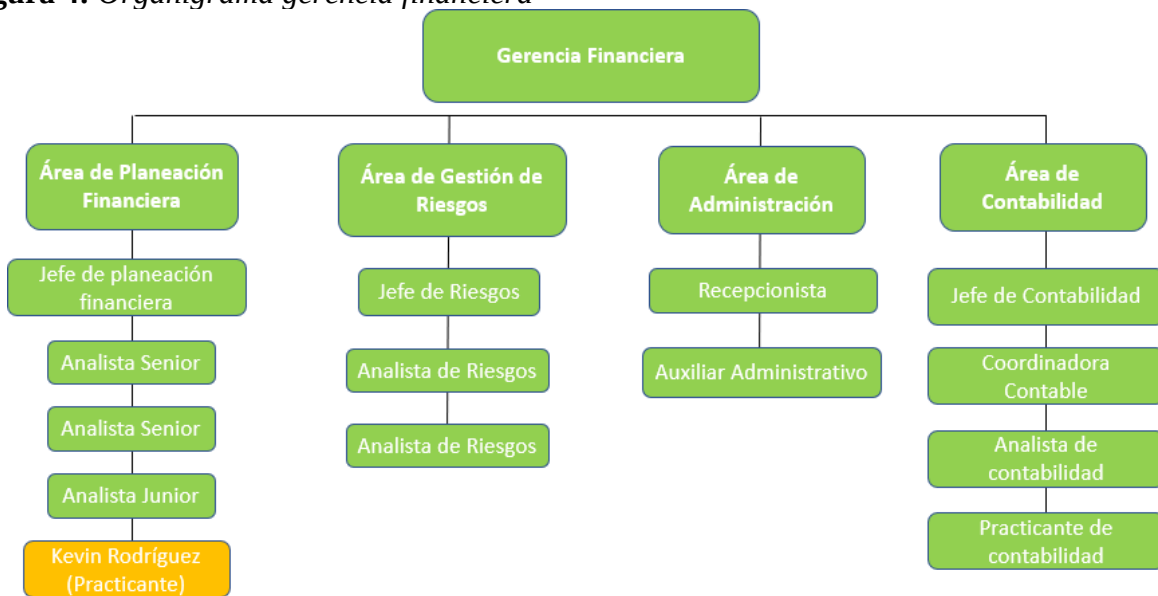
(Falabella, 2023).

3.7 Organigramas

Figura 3. Organigrama Falabella



Adaptado de (Falabella, 2023)

Figura 4: Organigrama gerencia financiera

3.8 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

La agencia al funcionar como intermediaria de muchas compañías aseguradoras, le permite tener un amplio catálogo de productos a ofrecer, de los cuales existen 3 agrupaciones principales: portafolio de movilidad², portafolio de vida y salud³, y portafolio de explotación general⁴.

De una manera más desglosada, podemos ver todos los ramos agrupados que tiene la agencia con algunos ejemplos, los cuales son:

- Seguro de auto (auto, moto, seguros x kilómetro)
- Seguro de cesantías (desempleo, cuota protegida independientes)
- Seguro de garantía extendida
- Seguro de hogar
- Seguro de otros (mascota, bicicletas, bolso protegido)

² Lo compone los ramos Auto y SOAT.

³ Lo compone los ramos Salud, Vida y Vida con devolución.

⁴ Lo compone los ramos Hogar y otros.

- Seguro de salud
- Seguro de SOAT
- Seguro de transaccionales (fraude, compra protegida)
- Seguro de vida (emergencias médicas)
- Seguro de vida con devolución.

4. Cargo y funciones

4.1 Cargo por desempeñar

Practicante analista de control gestión (ahora llamada planeación financiera).

4.2 Funciones asignadas

- Consolidar informes de mercado por primas emitidas y comisiones de intermediarios por ramo.
- Descargar información de mercado por compañía y ramo de seguros del portal FASECOLDA⁵.
- Consolidar informe de benchmarking del sector asegurador.
- Actualizar informe de participación de mercado.
- Soportar la consolidación y reporting del cierre de mes, presupuestos, indicadores y estimados.
- Actualización y carga al sistema de cifras mensuales, presupuestos y estimados.

⁵ Es la Federación de Aseguradores Colombianos, una entidad gremial sin ánimo de lucro, el cual representa la actividad del sector asegurador frente a las entidades de vigilancia y control, así como la sociedad en general. Además, tiene como propósito promover las condiciones para el desarrollo sostenible del sector asegurador y contribuir al progreso del país. (FASECOLDA, 2023).

- Consolidar indicadores de control gestión de la compañía.
- Actualizar informes de indicadores de control regionales.
- Actualizar informe de OKR regionales.
- Realizar análisis de tendencias y nuevos negocios en el mercado asegurador.
- Actualizar constante de tendencias en el mercado insurtech.⁶
- Apoyar en la elaboración de casos de negocio en busca de nuevas oportunidades de mercado.
- Consolidar y apoyar en la elaboración de análisis de rentabilidad de la compañía.
- Consolidar de ventas, fugas, comisiones, gastos, costos e incentivos por canal, producto, sucursales y margen unitario.
- Preparar de informe regional de rentabilidades de la compañía.
- Consolidar informes de mercado por primas emitidas y comisiones de intermediarios por ramo.
- Descargar información de mercado por compañía y ramo de seguros del portal FASECOLDA.
- Consolidar informe de benchmarking del sector asegurador.

4.3 Descripción de los procesos

4.3.1. *Proceso 1: informe Benchmarking*

El primer proceso o actividad de la lista es el informe de benchmarking del sector

⁶ Es la unión de las palabras Insurance y Technology (seguros y tecnología), y se refiere a las innovaciones tecnológicas que se crean e implementan para mejorar la eficiencia de la industria de seguros. Potencia la creación, distribución y administración de las empresas de seguros. (TIBCO, 2023)

asegurador. Este informe se realiza de manera mensual, pero sin una fecha específica para llevarla a cabo, ya que la página de FASECOLDA (que es de donde se toma la información para realizar el informe), no siempre tenía actualizada la data para las mismas fechas, por lo cual se debía estar revisando la página constantemente para saber si ya se tenía información correspondiente al mes anterior.

Para extraer la información que se llevaría al informe, debíamos ingresar al portal oficial de FASECOLDA y a continuación, ingresar al visualizador inteligente de cifras, que es una serie de datos mostrados con la aplicación de power bi, por lo cual era fácil de manejar y filtrar según las necesidades de la empresa. (Véase apéndice A y B).

En nuestro caso, filtramos el mes, el año, y el tipo de ramo que fuera de nuestro interés (ya que FASECOLDA muestra todos los ramos). Para nosotros, los ramos que necesitaríamos filtrar serían auto, hogar, garantía extendida, salud, vida y soat.

El aplicativo nos muestra las cifras de las primas emitidas por compañía, y esos valores son los que llevaríamos a un Excel para consolidarlo y compararlo con las ventas según los ramos y las compañías con las cuales Seguros Falabella tenía una relación. (Véase apéndice C y D).

Por ejemplo, para el ramo auto en enero de 2023, la compañía aseguradora que más primas emitidas realizó fue Sura con 106,64 mil millones, teniendo una participación del total de aseguradoras que venden el ramo auto en el mes de enero del 21,89%.

Ahora, esas cifras se comparan con todas las ventas de seguros de auto que Seguros Falabella vendió de Sura para enero 2023, y así sucesivamente con las demás compañías con las que Falabella tenga relación. Luego, lo mismo, pero para los diferentes ramos.

4.3.2. Proceso 2: Informe participación de mercado

Actualizar informe de participación de mercado.

El segundo proceso también está relacionado con FASECOLDA, y también se realiza de manera mensual, pero ya no utilizaremos la herramienta de power BI de FASECOLDA, sino que ahora tendremos que guiarnos de un Excel que la misma página nos brinda, la cual también hay que estar revisando si ya se tiene el informe más actualizado para llevar a cabo esta tarea.

Para esta ocasión, abriremos los indicadores de gestión (Véase apéndice E), en este caso, de febrero 2023, y abriremos el Excel que nos descarga el sitio web.

En este libro de Excel, tomaremos únicamente los ramos de Auto, Hogar, Salud y Vida, y en este caso no lo miraremos por compañías, sino por todo el ramo en general, y haremos la comparación con los ramos que vende Seguros Falabella, para determinar la participación del mercado. (Véase apéndice F y G).

4.3.3. Proceso 3: Cierre de mes, presupuesto, indicadores y estimados

- Soportar la consolidación y reporting del cierre de mes, presupuestos, indicadores y estimados.
- Actualización y carga al sistema de cifras mensuales, presupuestos y estimados.
- -Consolidar indicadores de control gestión de la compañía.
- Actualizar informes de indicadores de control regionales.
- Actualizar informe de OKR regionales.

El tercer proceso se compone de 4 partes, los cuales son: el cierre de mes (se hace el 1 y el 2do día hábil del mes), y se divide en el cierre del ingreso y el cierre del gasto; el presupuesto (se realiza a mitad de año, por lo cual cuando ingresé a la empresa en septiembre 2022 ya tenían el

presupuesto de 2023); los indicadores (se realiza entre el 5 y el 9 de cada mes) y los estimados o forecast (se realizan 3, aproximadamente el 3, el 7 y el 14 de cada mes).

El tema del cierre de mes, primero se hace el cierre del ingreso, el cual se debía esperar a tener por parte del área de contabilidad un auxiliar preliminar para saber que valores habían caído en el débito y en el crédito, empezar a mirar en las cuentas contables del ingreso lo que se había reportado el mes en cierre y empezar a consolidar la información en un Excel para nuestra área de control gestión.

Luego, empezábamos a mirar el tema del recaudo, el cual consistía en consolidar todo el recaudo y/o el ingreso que tenía la agencia durante el mes por diferentes medios (OMP, CMR, CMR en OMP y Chubb⁷).

Solamente CMR y CMR en OMP tiene un recaudo directo y un ingreso, es decir, si por ejemplo se compró una póliza de auto por medio de la CMR a través de la página de seguros Falabella, la agencia recauda todo el valor de la póliza, pero el ingreso que recibe de la misma será menor, ya que al ser intermediaria le corresponde un % de comisión, y lo demás deberá dárselo a la compañía aseguradora.

Para el caso de OMP y chubb, solamente recibe un ingreso, ya que por ejemplo si seguros Falabella a través del canal de telemarketing, logra que una persona compre esa misma póliza de auto, pero lo hace en efectivo y lo hace directamente en la compañía aseguradora, entonces ellos son los que recaudaron el monto total de la póliza, y le darán a Falabella lo que le corresponde de comisión (la cual será el ingreso).

Por último, existen otros ingresos adicionales que puede tener la agencia, y un ejemplo claro es el soat, en donde la agencia además de ganar una comisión por cada póliza vendida

⁷ Es la compañía de seguros de propiedad y daños a terceros que cotiza en bolsa más grande del mundo y la aseguradora de líneas comerciales líder en los Estados Unidos de diverso grupo de clientes. (Chubb limited, 2023)

también tiene bonos si vende cierta cantidad al mes etc.

Para el tema del cierre del gasto, el proceso es similar en el sentido que igualmente contabilidad debe generar un preliminar para mostrarnos esta vez las cuentas contables del gasto, e ir mirando todo lo que tenga que ver con los gastos generales de la empresa durante el mes. Adicional a esto, ir mirando las provisiones o presupuestos que tiene cada área (marketing, operaciones, internet etc.) y verificar si lo que se gastaron durante el mes fue lo mismo que tenían presupuestado, si fue menos o si por el contrario fue más, e ir por las justificaciones necesarias.

El presupuesto, como se ha mencionado anteriormente, se hace a mitad de año, por lo cual no tuve esa oportunidad de participar, sin embargo, para el mes de febrero (que es donde se entregan informes del mes de enero por temas de cierre), si tuve que actualizar diferentes archivos con el presupuesto que se tenía para el 2023, y según lo solicitado buscar el respectivo presupuesto y agregarlo en los informes.

Además, este año la casa matriz indicó que se manejarían nuevos indicadores o conceptos, los cuales si tenía que hallar la fuente primaria e ir solicitando el respectivo presupuesto. Un ejemplo de ello son los NPS, los cuales los reporta el canal o área de internet, entonces es un presupuesto que nosotros como área de control gestión no podemos calcular, ya que eso lo hace el canal internet en el cual tendrán diferentes parámetros o métricas para calcularlo, por lo cual nosotros le pasamos el requerimiento o la solicitud de ese nuevo indicador, lo que significa o supone, y su respectivo presupuesto, para poder reportarlo a Chile (donde queda la casa matriz), y crear ese nuevo indicador, tanto con los datos reales del mes a mes, como el presupuesto del año.

El tercer informe es el de los indicadores, que así como se explicó el caso de los NPS (que son uno de los tantos indicadores que tiene la compañía), debe reportarse mes a mes para saber el valor real del mismo.

Existen más de 2 mil indicadores, los cuales están repartidos en diferentes fuentes, es decir, unos indicadores los reporta contabilidad, otros son propios de control gestión, otros vienen de internet, de las ventas del mes, el stock que se tiene de pólizas, todo el tema de dotación por parte de gestión humana, algunos indicadores de administración etc.

Los indicadores al ser reportados aproximadamente entre el 5 y el 9 de cada mes, y al tratarse de diferentes fuentes para la obtención de estos datos, se debía enviar un correo a todas las personas responsables de reportar esta data los primeros 3 días de cada mes, para que la gente los pudiera tener para las fechas de entrega y así mismo nosotros reportar toda la información a tiempo.

Una vez que se tuvieran todos los indicadores consolidados en un Excel, se convertirían en un archivo de texto para poder subirlo a una plataforma de Oracle⁸, en donde se cargue toda la información de Colombia y los demás países (en este caso Chile) pudiera verlos.

Por último, tenemos las estimaciones o forecast, que es básicamente lo que se espera en cuanto a ingresos y gastos del mes en curso, por lo cual se hacen 3 estimaciones durante el mes, el primero aproximadamente el 3, ya que todavía pueden existir algunos cobros pendientes, algunas facturas reversadas y no contabilizadas, algún ingreso que por algún motivo aún no se ha hecho efectivo etc. Otra estimación el 7, que ya debería tener aproximaciones más reales, y otra por el día 14, en donde las estimaciones que se hicieron se puede agregar algunos valores reales que se tengan hasta esa fecha, es decir, si para la primera estimación que era el 3 se tenía un estimado de todo el mes de 100 mil millones en ventas, luego para la estimación del día 14 se podrían tener datos reales a día 13, y por lo tanto si en ese lapso se han vendido 20 mil millones, entonces podemos ver si la estimación va por buen o por mal camino.

⁸ Es una herramienta cliente/servidor para la gestión de Bases de datos que se usa principalmente en grandes empresas, diseñado para que las organizaciones puedan controlar y gestionar grandes volúmenes de contenidos no estructurados en un único repositorio con el objetivo de reducir los costes y los riesgos asociados a la pérdida de información. (NETEC, 2023)

Así igualmente para temas de gasto, si para el día 3 se tenía que el presupuesto del área de marketing era de 300 millones, pero vemos que al día 14 ellos se han gastado más de la mitad del presupuesto, es probable que a fin de mes no les alcance, entonces ya podemos tener una idea más realista que lo que marketing se gastará en el mes no sería los 300 millones previstos inicialmente, sino que seguramente se vaya a aumentar ese gasto etc.

4.3.4. *Proceso 4: Análisis y tendencia de nuevos negocios*

- Realizar análisis de tendencias y nuevos negocios en el mercado asegurador.
- Actualizar constante de tendencias en el mercado insurtech.
- Apoyar en la elaboración de casos de negocio en busca de nuevas oportunidades de mercado.

En estas actividades se pretendía indagar en diferentes países los seguros que existían según la cultura de las personas, las situaciones o riesgos que podían afligir a la población, e intentar replicar esos nuevos modelos o seguros para Colombia. También intentar mirar nuevos seguros y/o aseguradoras que estuvieran surgiendo en el mundo, que fueran un poco disruptivas y fuera de lo tradicional, ya que los seguros han existido desde cientos de años, y los modelos actuales no son muy diferentes a los de algunos años. Pero siempre existe gente que apuesta por lo innovador, lo diferente, que se arriesga a lo desconocido, por ejemplo una compañía en España que ofrecía seguros para influencers, que los protegía en caso que algún evento o ingreso que se pudiera dar de manera publicitaria fuera cancelado y el influencer haya rechazado previamente otros contratos por tomar ese, los cuales en muchos países son aún temas de debate por ejemplo en temas tributarios, y en el tema de los seguros también existe una oportunidad para ellos.

Otro ejemplo son los seguros pensados para plataformas como Uber en México, que la

compañía AXA en alianza con Uber sacaron un seguro exclusivamente para conductores de la aplicación, que pueden tener diversos descuentos o traer ciertas pólizas que un seguro normal de un auto no podría cubrir, como el tema de mayores garantías por kilometraje ya que están desgastando sus vehículos por trabajar en la aplicación, o que la póliza les incluya al menos 1 vez al mes un mantenimiento etc.

4.3.5. *Proceso 5: rentabilidad de sucursales y margen por producto*

- Consolidar y apoyar en la elaboración de análisis de rentabilidad de la compañía.
- Consolidar de ventas, fugas, comisiones, gastos, costos e incentivos por canal, producto, sucursales y margen unitario.
- Preparar de informe regional de rentabilidades de la compañía.

En este último proceso se incluyen 3 tipos de informes: Rentabilidad de sucursales, Margen por producto y los informes a la casa matriz llamados panel kr y panel digital.

El informe de rentabilidad de sucursales se realiza de manera trimestral, y en él se consolida toda la información respecto a ventas, comisiones, arriendos, salarios, bonos, y demás gastos que se generen en esos 3 meses para todas las sucursales físicas de Falabella en Colombia.

Para ello, la información se tenía en diferentes archivos, algunos se podían obtener a través de SQL⁹, y otros simplemente de la persona que hacía las liquidaciones, ya que manejaba el tema de comisiones, salarios y demás.

Para el tema de las ventas se hacía una consulta en Excel por medio de SQL, y filtrábamos lo que necesitábamos, por ejemplo, que me mostrara las ventas únicamente del canal sucursales para el rango de fecha del 01/10/2022 al 31/12/2022, que me mostrara el valor de la prima emitida,

⁹ Acrónimo en inglés (Structured Query Language) que significa lenguaje de consulta estructurado, y un tipo de lenguaje de programación que permite manipular y descargar datos en una base de datos. (Datademia, 2023)

el ramo agrupado (si pertenece a auto, vida etc.), el subproducto (por ejemplo, el subproducto AMUSOA) y el punto de venta o nombre de la sucursal (por ejemplo, Falabella cacique Bucaramanga).

Para el tema de las comisiones y salarios, la persona que realizaba las liquidaciones tenía una plantilla para organizar cuantos asesores había por punto de venta (ejemplo en Falabella cacique Bucaramanga 6 asesores + el jefe de punto), el respectivo salario de cada asesor, el salario del jefe de punto, y si durante el mes tuvieron alguna bonificación o comisión por metas de ventas etc.

También se tenía en cuenta por ejemplo si para el producto de soat durante ese mes se realizaron descuentos o regalos por la compra del soat, entraba como un gasto y debía ser tenido en cuenta también etc.

Con este ejercicio de rentabilidad de sucursales podíamos decir cuál era el top 5 de sucursales que fueron mejor durante el trimestre, y cuáles fueron las 5 peores, y habían varios factores a tener en cuenta para que el área comercial pudiera tomar decisiones respecto a que sucursales deberían cerrar o no eran rentables, por ejemplo si una sucursal vendía mucho soat, aunque tuviera unos números muy altos, por ejemplo para la agencia es el producto que menor comisión tiene, por lo cual no necesariamente vender muchos soat me garantiza que la sucursal sea rentable, pues en temas de ganancias que le queda a la agencia es baja, a comparación de otra sucursal que tenga muchas menos ventas, pero que sean de pólizas mucho más rentables, por ejemplo un seguro de hogar.

También podíamos observar con este ejercicio si se justificaba tener una sucursal con muchos asesores de ventas y pocas ventas, o si con ese mismo número de asesores en otro punto vendían mucho más, podía ser tema de que los asesores no están haciendo un buen trabajo, o que

significa que en otras ciudades la cultura de comprar un seguro es mucho más amplia etc.; El tema de arriendos y demás gastos que podrían estar afectando una sucursal, como por ejemplo que tengan ventas relativamente normales, pero debido a su alto gasto en comisiones (por metas muy bajas), en salarios muy altos para los asesores, o los arriendos en esa ciudad se volvieron muy costosos, podría bajar en el ranking y plantearse la opción de hacer lo posible para ser más eficientes en esa sucursal y no ir por el ultimo camino que sería cerrarla (que incluso dismantelar una sucursal a veces sale más costoso que mantenerla en ciertos casos).

El informe de margen por producto va más o menos en el mismo camino, pero esta vez es mirar cual es el producto o el ramo más rentable y cual el menos rentable según el canal de venta. Por ejemplo, aunque el seguro de soat cueste exactamente lo mismo en cualquier ciudad, por cualquier canal (físico, digital, por call center, internet etc.), la verdad es que cada canal tiene sus diferentes costos y eso hace que el mismo producto de soat sea más rentable por un canal que por otro. Por ejemplo, por internet tenemos un costo de la página web, su dominio en la web, el marketing que se le pueda hacer al producto; por un call center ya tenemos que incluir el arriendo de las oficinas (Falabella solo tiene 1 call center propio, los demás son arrendados), ya se tiene al menos el salario de una persona, y si aparte tiene comisiones es mucho más costoso que el canal internet, y si hablamos de un punto de venta físico también tiene otros costos asociados.

Para el informe de margen por producto igualmente tenemos datos de diversas fuentes, y se consolidan todas en el informe final, que de igual manera que el de rentabilidad de sucursales se hace de manera trimestral. En ella encontramos todas las ventas por canal, por producto, si se vende por la página web de banco Falabella, entonces seguros Falabella debe pagarle una comisión a banco Falabella, si se vende por Homecenter igualmente se debe pagar una parte a Sodimac, etc.

Tenemos también el tema de las comisiones por producto y por canal, y también tenemos

la prima promedio, que es básicamente el valor de la venta del mes dividida en la cantidad de pólizas que se vendieron ese mismo mes, junto al stock (la cantidad de pólizas por ejemplo de auto que se tienen durante el mes), la fuga (la cantidad de pólizas que se cancelaron, se suspendieron por temas de impago, o algún otro motivo que hace que ya no haga parte del stock), tenemos nuevamente el tema de los salarios según el canal de venta, si es una persona en una sucursal, si es de call center, si es de telemarketing etc.

Y, por último, tenemos los dos informes que se reportan a Chile de manera mensual, en el que se consolida la información de las ventas, las fugas, el stock, los gastos, costos etc. pero de una manera más simplificada, y la diferencia de los dos informes es que uno tiene la información general, y el otro tiene la información únicamente de lo relacionado a lo digital, por ello se llama panel digital, pues ahí se reportan las ventas en monto y en cantidades de los canales de internet, de las ventas por medio de la página web del banco, los productos que se vendieran por la página web de Homecenter, los productos que se vendieran a través de la aplicación de celular etc.

Por lo tanto, se tenía una perspectiva global del negocio, y lo que la parte digital representaba de ese global, ya que uno de los objetivos de Falabella es ser un ecosistema omnicanal, en el cual una persona pueda estar en un punto físico, pero que a la vez pueda adquirir un producto de manera virtual por el aplicativo de Falabella, y además que lo pueda hacer con la CMR etc.

5. Marco conceptual y normativo

Todas las personas que trabajen con datos financieros y/o contables deben registrarse por las Normas de Información Financiera (NIF), las cuales, según Diana Vega, “son un conjunto de conceptos y alineamientos que regulan la elaboración y presentación de la información de los estados financieros.”

Además, son de carácter obligatoria, y deben ser aplicadas a todas aquellas entidades que manejan información financiera.

Existen conceptos básicos, pero necesarios que hay que tener presentes si se quiere realizar un buen ejercicio y entendimiento de las funciones a realizar. Es por ello por lo que, a continuación, se darán las definiciones de algunos conceptos clave según el decreto 2270 del 13 de diciembre de 2019, extraído de la página oficial de la contaduría general de la nación, y estos son:

Activo: Recurso económico presente controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados.

Recurso económico: Es un derecho que tiene el potencial de producir beneficios económicos.

Existen 3 aspectos a dichas definiciones los cuales son:

Derecho: los derechos que tienen el potencial de producir beneficios toman diversas formas, incluyendo:

Derechos que se corresponden con una obligación de un tercero, por ejemplo:

- Derechos a recibir efectivo.
- Derechos a recibir bienes o servicios.
- Derechos a intercambiar recursos económicos con terceros en condiciones favorables.
- Derechos a beneficios procedentes de una obligación de terceros que consiste en transferir un recurso económico si ocurre un suceso futuro incierto que haya sido especificado.

Derechos que no se corresponden con una obligación de un tercero, por ejemplo:

- Derechos sobre objetos físicos, tales como propiedades, planta y equipo o inventarios.
- Derecho a utilizar propiedad intelectual.

Potencial de producir beneficios económicos: para que ese potencial exista, no es necesario

que sea cierto, ni siquiera probable, que el derecho vaya a producir beneficios económicos. Solo es necesario que el derecho exista en el momento ya y que, en, al menos, una circunstancia, producirle beneficios económicos para esa entidad más allá de los disponibles para todas las demás partes.

Un recurso económico podría producir beneficios económicos para la entidad permitiendo u otorgando el derecho a realizar, por ejemplo, uno o más de las siguientes acciones:

Recibir flujos de efectivo contractuales u otro recurso económico.

Intercambiar recursos económicos con terceros en condiciones favorables.

Producir entradas de efectivo o evitar salidas de efectivo mediante, por ejemplo:

- El uso de recurso económico individualmente o en combinación con otros recursos económicos para producir bienes o prestar servicios.
- El uso del recurso económico para mejorar el valor de otros recursos económicos.
- El arriendo del recurso económico a otra parte.

Recibir efectivo u otros recursos económicos mediante la venta del recurso económico.

Extinguir pasivos mediante la transferencia del recurso económico.

Control: el control vincula un recurso económico con una entidad. La evaluación de si existe control ayuda a identificar el recurso económico que contabiliza la entidad.

Pasivo: es una obligación presente de la entidad de transferir un recurso económico como resultado de sucesos pasados.

Para que dicho pasivo exista, debe contener los siguientes 3 criterios:

- la entidad tiene una obligación.
- la obligación es transferir un recurso económico.
- la obligación es una obligación presente que existe como resultado de sucesos pasados.

Obligación: es un deber o responsabilidad que una entidad no tiene capacidad práctica de evitar. Una es debida a un tercero (o el tercero (o ser una persona u otra o una colectividad social. No es necesario conocer la identidad del tercero (o terceros) a quien se debe la obligación.

Transferencia de un recurso económico: para satisfacer este criterio, la obligación debe tener el potencial de requerir que la entidad transfiera un recurso económico a un tercero (o a varios terceros). Para que exista ese potencial no se necesita que sea cierto, ni siquiera probable, que se vaya a requerir que la entidad transfiera un recurso económico-se puede requerir, por ejemplo, la transferencia solo si ocurre un determinado suceso futuro incierto.

Las obligaciones de transferir un recurso económico incluyen, por ejemplo:

- Obligaciones de pagar en efectivo.
- Obligaciones de entregar bienes o prestar servicios.
- Obligaciones a intercambiar recursos económicos con terceros en condiciones desfavorables. Estas obligaciones incluyen, por ejemplo, un contrato a término para vender un recurso económico en condiciones que son actualmente desfavorables, o una opción que da derecho a un tercero a comprar un recurso económico de la entidad.
- Obligaciones de transferir un recurso económico si ocurre un determinado suceso futuro incierto.
- Obligaciones de emitir un instrumento financiero que obligará a la entidad a transferir un recurso económico.

Obligación presente como resultado de sucesos pasados: una obligación presente existe como resultado de sucesos pasados solo si:

- la entidad ya ha obtenido beneficios económicos o realizado una acción; y
- como consecuencia, la entidad tendrá o podrá tener que transferir un recurso económico

que no se hubiera transferido en otro caso.

Patrimonio: es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.

Ingresos: son incrementos en los activos o disminuciones en los pasivos que dan lugar a incrementos en el patrimonio, distintos de los relacionados con aportaciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio.

Gastos: son disminuciones en los activos o incrementos en los pasivos que dan lugar a disminuciones en el patrimonio, distintos de los relacionados con distribuciones a los tenedores de derechos sobre el patrimonio.

6. Aportes

6.1 Aportes del estudiante a la empresa

Siento que en mi caso fui bastante afortunado de tener mis prácticas en una multinacional como lo es Falabella, y en ese sentido aprendí mucho más de lo que pude aportar a ella, pero dentro de lo que pude ayudar como practicante fue:

La elaboración del diagrama de sankey a través de Microsoft power BI (la cual esta creada para realizar diferentes tipos de gráficas, diagramas y herramientas visuales en general). Con este aporte lo que se buscaba era un mayor y mejor entendimiento de lectura del balance general y el estado de resultados de la agencia para personas que no estuvieran involucradas o inmersas en el área financiera, pero que aun así pudieran captar los conceptos básicos de la misma. (Véase apéndice H y I)

La mejora y actualización del manual de procesos (véase apéndice J y K), que ayudara a las personas de nuevo ingreso a entender y facilitar la realización de un entregable mensual (en este

caso, una matriz de indicadores que permiten la medición de la gestión empresarial de la agencia), ya que durante mis 6 meses como practicante hubo alta rotación de personal (incluyendo mi área), y por lo tanto la curva de aprendizaje era mucho mayor de lo normal, ya que los procesos documentados se encontraban desactualizados en cuanto a nuevos indicadores que se iban añadiendo o eliminando, las personas que estaban a cargo de dicha información, si la fuente o archivos de donde se extraía la información había cambiado de ubicación o ahora se veía reflejada en otro documento etc. Para realizar esta labor debía tomar los diferentes manuales que había para cada proceso o entregable, e irlos actualizando constantemente mes a mes al mismo tiempo que iba realizando el entregable mismo, para saber si debía agregar alguna modificación, y todo ello a través de textos escritos en utilizando la herramienta de Microsoft Word.

El diseño de una matriz RACI, con el objetivo de tener un registro y control de las funciones o responsabilidades que tenía como practicante, para ser más eficiente, y a su vez, que mi jefe o supervisor tuviera una mejor y más rápida retroalimentación de mi proceso, pues en el área de control gestión se manejan muchos datos de diversas fuentes, por lo cual debía consolidar en un archivo las labores que realizaba y su respectivo avance. (Véase apéndice 12). Para ello, recopilé toda la información de los informes o entregables que iba aprendiendo y realizando mes a mes, y los que se iban añadiendo durante el transcurso de mi práctica, a un Excel en el que tuviera toda la información de manera rápida y fácil de leer. Esto incluía el nombre del informe, el estado en el que se hallaba (si ya se había finalizado o seguía pendiente), la persona a la que se debía enviar el entregable, la fecha establecida y la periodicidad que tenía (diario, semanal, mensual).

Además, tener a todas las personas que estarían involucradas de una u otra manera para poder llevar a cabo los archivos, junto con el área o la dependencia a la que pertenecían, y el rol que desempeñaban, es decir, si tenían que ser consultados para obtener algún dato relevante, si

debían ser informados de algún cambio o actualización importante en el informe, o si eran responsables de dar el visto bueno.

La matriz cobra relevancia ya que no solamente le permite al practicante llevar un mejor control de sus labores, sino que, además, le permite al jefe o supervisor tener un estado más actualizado de los diferentes informes en cuanto a tiempos, personas involucradas y demás.

6.2 Aportes de la empresa al estudiante

Como lo mencioné anteriormente, siento que el aporte o aprendizaje que recibí por parte de la empresa fue mucho mayor a la que pude aportar como estudiante, ya que había demasiadas cosas que no es como uno lo ve o piensa que es en la universidad. Aprendí diferentes herramientas tecnológicas como lo es SQL, Oracle, reforcé bastante el uso de Excel, alcancé a utilizar power BI, la cual sin una licencia paga no habría sido posible, reforcé muchos conocimientos en temas financieros, me enseñaron a ver desde una perspectiva menos académica e idealista de lo que deberían ser las cosas en una compañía a lo que es la realidad que puede ser diferente. Aprendí a ser mucho más responsable, a adaptarme al cambio (por el tema de la alta rotación), pero sobre todo, me enseñaron a ser una familia, que el trabajo es importante pero las relaciones personales también, que debemos tener tiempo para todo, y que el buen ambiente, los conocimientos que uno adquiere y sobre todo, el disfrutar y aprovechar de la práctica es decisión únicamente mía.

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

En cualquier empresa, sea nacional o multinacional, existen cosas por mejorar, oportunidades de eficiencia, también existe fuga de conocimiento, y es algo que ninguna compañía está exenta de ello.

La alta rotación de personal siempre ha sido un impedimento constante para el crecimiento de las empresas, por lo cual se han diseñado herramientas como los manuales de procesos que permiten dejar una base para facilitar el entendimiento del nuevo personal que ingresa al cargo.

Las herramientas visuales permiten un mejor entendimiento a personas que no cuentan con gran conocimiento en cualquier área (en este caso el financiero) sobre algunos aspectos como lo pueden ser el balance general y el estado de resultados de una compañía.

El tener una matriz RACI o cualquier otro archivo que nos resulte útil y eficiente puede ser de gran ayuda para trazar un camino más claro y tener un mayor control sobre nuestras labores.

7.2 Recomendaciones

La práctica desde mi punto de vista es la mejor opción de grado que se puede elegir, ya que la experiencia y los conocimientos que adquieres en un entorno real laboral son muy valiosos. Además, va a ser tan buena como te permitas abrir tu mente y dejar absorber la mayor cantidad de conocimiento, pues si te cierras únicamente a cumplir con tus tareas y a no disfrutar de los demás espacios que puede ofrecerte la empresa te estás negando tú mismo una gran oportunidad de mejora.

El conocimiento siempre está en constante cambio, lo cual no significa que lo que aprendiste hace tiempo ya no funcione, pero puede que en estos momentos existan mejores

maneras de llegar al mismo objetivo o meta, por lo tanto, hay que aprender, pero también hay que desarrollar la capacidad de desaprender para dejar entrar nuevo conocimiento.

Por último, nada en la vida dura para siempre, por lo tanto, disfrutar cada momento, hacer las cosas de buena manera y tratar a la gente como lo que son, personas, y cualquier cosa que venga a nuestro camino será igual de bueno.

Referencias

- Borrego, R. (Febrero de 2023). *tiendanube*. Obtenido de <https://www.tiendanube.com/blog/retail-definicion/#:~:text=El%20retail%20es%20un%20t%C3%A9rmino,un%20stock%20que%20es%20masivo.>
- Cámara de comercio. (2022). *Certificado Cámara de Comercio Falabella*.
- Chubb limited. (5 de Abril de 2023). *Chubb*. Obtenido de <https://about.chubb.com/>
- Contaduría General de la Nación. (13 de Diciembre de 2019). *Decreto 270*. Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%202270%20DEL%2013%20>
- Datademia. (5 de Abril de 2023). *Datademia*. Obtenido de <https://datademia.es/blog/que-es-sql>
- Falabella. (20 de Septiembre de 2022).
- Falabella. (Marzo de 2023). *Banco Falabella*. Obtenido de <https://www.bancofalabella.com.co/informacion-corporativa>
- FASECOLDA. (Marzo de 2023). *FASECOLDA*. Obtenido de <https://fasecolda.com/fasecolda/nosotros/>
- Gasbarrino, S. (13 de Septiembre de 2022). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es->
- NETEC. (5 de Abril de 2023). *NETEC*. Obtenido de <https://www.netec.com/que-es-oracle>
- Quiroa, M. (1 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/matriz-raci.html>
- SYDLE. (29 de Noviembre de 2021). *SYDLE*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/okr-619e8b84076d971ce2ceb1d7>

TIBCO. (5 de Abril de 2023). *TIBCO*. Obtenido de <https://www.tibco.com/es/reference-center/what-is->

[insurtech#:~:text=Insurtech%20se%20refiere%20a%20las,de%20las%20empresas%20de%20seguros.](#)

Vega, D. (13 de Septiembre de 2022). *ClickBalance*. Obtenido de

[https://clickbalance.com/blog/normas-de-informacion-](https://clickbalance.com/blog/normas-de-informacion-financiera/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20Normas%20de,un%20lugar%20y)

[financiera/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20Normas%20de,un%20lugar%20y](#)

Wikipedia. (12 de Agosto de 2022). *Wikipedia*. Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Sankey

Zendesk. (27 de Marzo de 2023). *Blog de Zendesk*. Obtenido de

[https://www.zendesk.com.mx/blog/nps- que-es/](https://www.zendesk.com.mx/blog/nps-que-es/)

Apéndices

Apéndice A. Portal de FASECOLDA

🔄 fasecolda.com/fasecolda/estadisticas-del-sector/visualizador-inteligente-de-cifras/

p2-loggers |... Discord | Tu sitio pa...

Federación de Aseguradores Colombianos

Visualizador inteligente de cifras

Hoy, ponemos al servicio de todos el Visualizador inteligente de cifras, una herramienta que permite hacer un análisis amigable, ágil y personalizado del comportamiento del sector y sus diferentes ramos de manera instantánea, partiendo de las necesidades de información de cada usuario, para que cada uno construya su propia historia.

- Aquí podrá, visualizar y conocer el comportamiento de las primas, siniestros, gastos, comisiones y demás indicadores relevantes del sector.
- Ahora cualquier persona podrá y analizar los datos más actualizados o realizar evaluaciones de hasta cinco años atrás, gracias su fácil e intuitivo manejo
- En esta herramienta inteligente, la información se actualiza automáticamente, y permite comparaciones entre compañías, entre otros.
- Es un instrumento de inteligencia de negocios en sus manos para apoyar la toma de decisiones al interior de su organización.

Estadísticas del sector

Visualizador inteligente de cifras ➔

Definición de los indicadores del sector

Cifras de la industria

Resumen Ejecutivo

Indicadores de gestión

Controles de ley

Indicadores de cartera

Apéndice B. Visualizador de cifras de FASECOLDA

fasecolda.com/fasecolda/estadisticas-del-sector/visualizador-inteligente-de-cifras/dashboard/

p2-loggers [...] Discord | Tu sitio pa...

fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos

Fasecolda

Cifras en COP

- 0. Resumen
- 1. Primas
- 2. Siniestros
- 3. Comisiones y gastos
- 4. Siniestralidad
- 5. Comparadores
- 6. Análisis especiales
- 7. Variables exógenas
- 8. Glosario de términos

Visualizador inteligente de cifras

Una nueva forma de explorar, analizar e interactuar con las estadísticas del sector asegurador.

Esta herramienta que permite hacer un análisis amigable, ágil y personalizado del comportamiento del sector y sus diferentes ramos de manera instantánea, partiendo de las necesidades de información de cada usuario, para que cada uno construya su propia historia.

Cifras actualizadas a enero de 2023

Ver cifras en USD



Activar notificaciones
Configuración para activar

Apéndice C. Power BI de FASECOLDA



Apéndice D. Power BI de FASECOLDA

 fasecolda.com/fasecolda/estadisticas-del-sector/visualizador-inteligente-de-cifras/dashboard/

p2-loggers |...  Discord | Tu sitio pa...

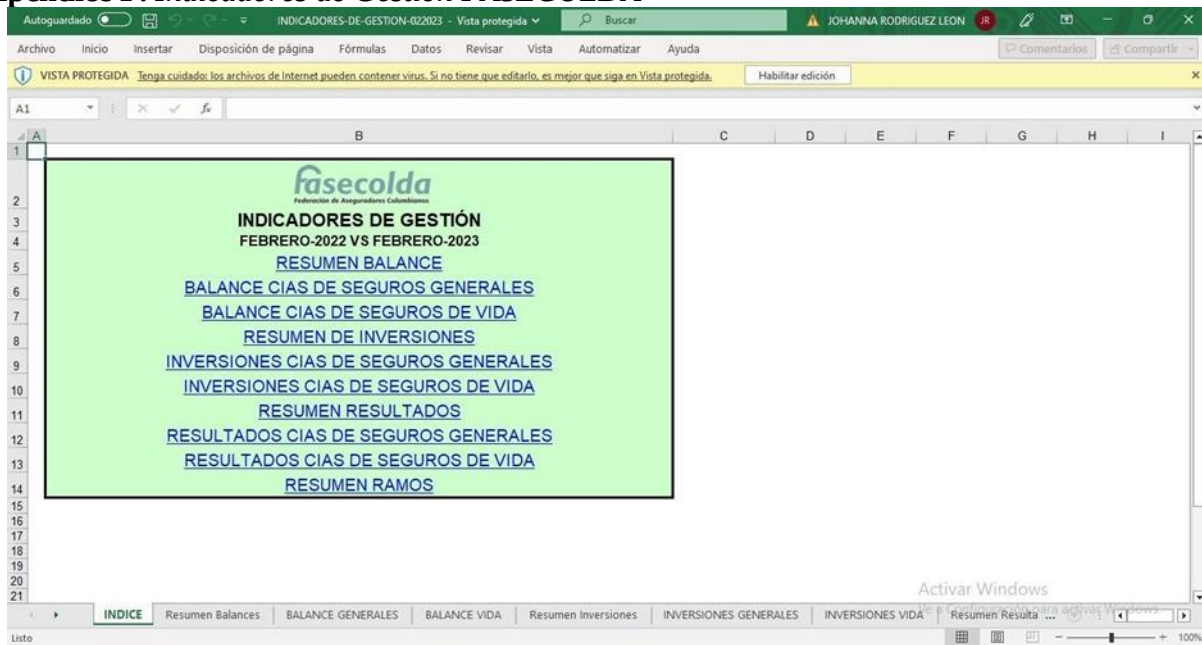
[Volver al informe](#)

NOMBRE	P. Emitidas	Par%	Var%	Contr%
SURA	106,64 mil M	21,89 %	18,23 %	4,56 %
MAPFRE	63,98 mil M	13,13 %	65,42 %	7,03 %
ALLIANZ	48,38 mil M	9,93 %	34,73 %	3,46 %
LIBERTY	44,72 mil M	9,18 %	33,89 %	3,14 %
BOLIVAR	39,08 mil M	8,02 %	42,84 %	3,25 %
AXA COLPATRIA	32,89 mil M	6,75 %	60,54 %	3,44 %
ESTADO	32,23 mil M	6,61 %	-1,93 %	-0,18 %
SOLIDARIA	30,31 mil M	6,22 %	59,52 %	3,14 %
EQUIDAD	22,84 mil M	4,69 %	37,74 %	1,74 %
Total	487,18 mil M	100,00 %	35,25 %	35,25 %

NOMBRE	P. Emitidas	Par%	Var%	Contr%
SURA	106.638.910.319	21,89 %	18,23 %	4,56 %
MAPFRE	63.984.820.660	13,13 %	65,42 %	7,03 %
ALLIANZ	48.381.849.237	9,93 %	34,73 %	3,46 %
LIBERTY	44.724.597.889	9,18 %	33,89 %	3,14 %
BOLIVAR	39.080.536.787	8,02 %	42,84 %	3,25 %
AXA COLPATRIA	32.887.435.041	6,75 %	60,54 %	3,44 %
ESTADO	32.225.192.337	6,61 %	-1,93 %	-0,18 %
SOLIDARIA	30.306.739.262	6,22 %	59,52 %	3,14 %
EQUIDAD	22.835.044.435	4,69 %	37,74 %	1,74 %
SBS	20.720.987.979	4,25 %	188,55 %	3,76 %
PREVISORA	17.317.566.900	3,55 %	34,91 %	1,24 %
HDI	12.534.824.837	2,57 %	-24,91 %	-1,15 %
MUNDIAL	10.248.754.673	2,10 %	135,83 %	1,64 %
Total	487.176.436.677	100,00 %	35,25 %	35,25 %

Apéndice E. Portal de FASECOLDA

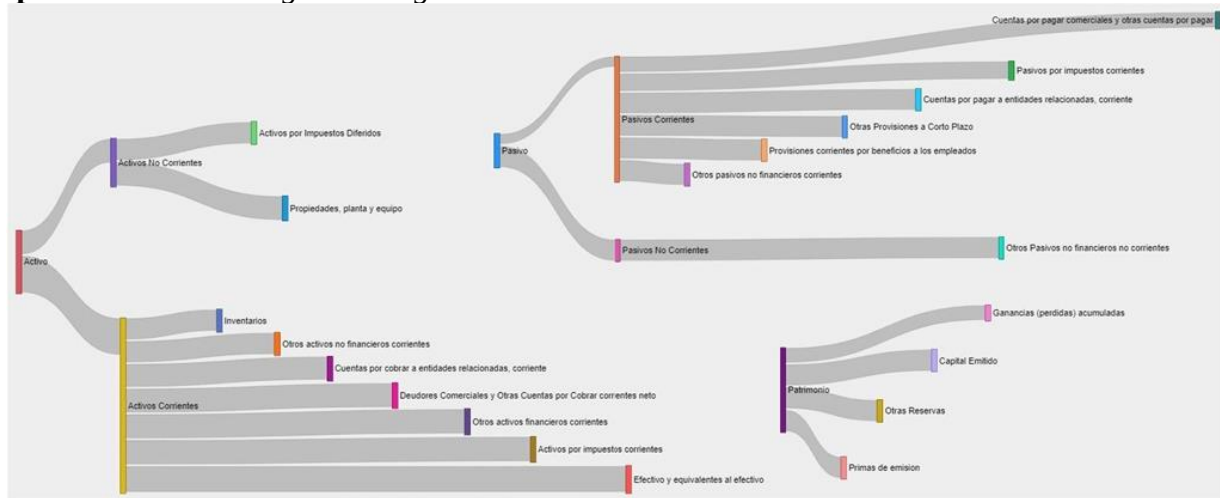
The screenshot shows the FASECOLDA portal interface. At the top, the browser address bar displays the URL: `fasecolda.com/fasecolda/estadisticas-del-sector/indicadores-de-gestion/`. Below the address bar, there are navigation links for "p2-loggers", "Discord", and "Tu sitio pa...". The main content area is titled "Indicadores de gestión" and features a sidebar on the left with the following menu items: "Estadísticas del sector", "Visualizador inteligente de cifras", "Definición de los indicadores del sector", "Cifras de la industria", "Resumen Ejecutivo", "Indicadores de gestión" (highlighted with a right arrow), "Controles de ley", and "Indicadores de cartera". The main content area displays two sections for downloading indicators: "Indicadores de gestión febrero 2023" and "Indicadores de gestión 2012 - 2022", each with a "Descargar" button. Below these sections, the heading "Cifras" is visible.

Apéndice F. Indicadores de Gestión FASECOLDA

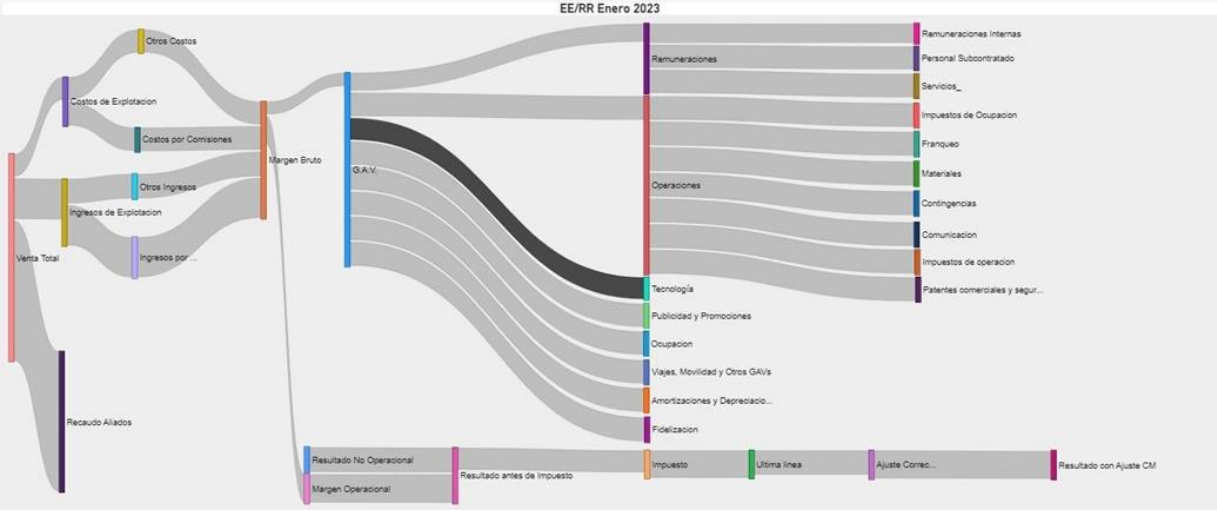
Apéndice G. Indicadores de Gestión FASECOLDA

Autoguardado INDICADORES-DE-GESTION-022023 - Vista protegida														
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda														
VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida. Habilitar edición														
A1														
INDICES DE GESTION DE LOS RESULTADOS POR RAMOS Y POR COMPAÑIAS														
RESUMEN POR RAMOS														
Comparativo febrero-2022 vs febrero-2023														
CIFRAS EN MILLONES DE PESOS														
COMPANIAS	PRIMAS EMITIDAS				PRIMAS RETENIDAS				MOVIMIENTO DE RESERVAS				PRIMA	
	Monto		Variación		Monto		Variación		% Retención		Monto		Variación	
	feb-22	feb-23	Monto	%	feb-22	feb-23	Monto	%	feb-22	feb-23	feb-22	feb-23	feb-22	feb-23
	1				2				2 / 1		3		3 / 2	
TOTAL SEGUROS DE DAÑOS	2.600.046	3.208.502	608.456	23%	1.461.404	1.720.670	259.266	18%	56%	54%	181.844	144.201	-37.643	-21%
VIDA GRUPO Y COLECTIVO	826.298	999.912	173.613	21%	706.196	815.481	109.285	15%	85%	82%	-1.006	-11.002	-9.997	-994%
SALUD	422.739	503.092	80.353	19%	405.086	480.528	75.442	19%	96%	96%	-3.978	8.845	12.824	322%
ACCIDENTES PERSONALES	253.134	304.976	51.842	20%	225.945	251.287	25.342	11%	89%	82%	22.218	5.119	-17.098	-77%
VIDA INDIVIDUAL	184.898	207.085	22.187	12%	168.993	189.453	20.460	12%	91%	91%	5.858	55.753	49.894	852%
EDUCATIVO	14.562	14.756	193	1%	14.562	14.744	181	1%	100%	100%	48.263	47.496	1.232	3%
EXEQUIAS	11.326	12.866	1.541	14%	10.301	12.866	2.565	25%	91%	100%	-183	2.898	3.081	1683%
OTROS RAMOS DE PERSONAS(4)	31.953	24.375	-7.577	-24%	30.977	23.563	-7.414	-24%	97%	97%	19.710	75.989	56.279	286%
TOTAL SEGUROS DE PERSONAS	1.744.910	2.067.062	322.152	18.5%	1.562.061	1.787.922	225.861	14.5%	90%	86%	88.883	185.098	96.215	108%
RIESGOS LABORALES	826.003	993.342	167.338	20%	826.003	993.342	167.338	20%	100%	100%				
SEGUROS PREVISIONALES	396.009	721.636	325.627	82%	346.946	674.728	327.782	94%	88%	93%				
PENSIONES LEY 100	460.181	534.351	74.169	16%	460.181	534.351	74.169	16%	100%	100%	1.142.284	1.518.656	376.372	33%
BEPS	19.945	13.333	-6.612	-33%	19.945	13.333	-6.612	-33%	100%	100%				
TOTAL SEGURIDAD SOCIAL	1.702.139	2.262.661	560.522	32.9%	1.663.076	2.216.754	562.678	34.0%	97%	98%	1.142.284	1.518.656	376.372	33%
S.O.A.TIS	575.764	532.457	-43.308	-8%	364.122	366.077	1.954	1%	63%	69%	63.081	-16.437	-79.517	-126%
TOTAL	6.622.859	8.070.682	1.447.823	21.9%	5.040.664	6.090.422	1.049.758	21%	76%	75%	1.476.092	1.831.518	355.426	24%

INVERSIONES GENERALES INVERSIONES VIDA Resumen Resultados RESULTADOS GENERALES RESULTADOS VIDA Resumen Ramos Autos Incendio y Ll...

Apéndice H. Balance general seguros Falabella enero 2023

Apéndice I. Estado de resultados seguros Falabella enero 2023



Apéndice J. Manual para el proceso indicadores***Manual para el proceso "Indicadores"***

<i>Indicador MIS</i>	2
<i>Tema: Stock Colectivas</i>	2
<i>Caso Stock Valorizado</i>	4
<i>Caso Stock Póliza</i>	4
<i>Tema: Venta Seguros</i>	4
<i>Venta Seguros (Productos): Ramo</i>	5
<i>Venta Seguros (Canales): Canal</i>	7
<i>Venta Total CMR y Venta (ramo) CMR</i>	8
<i>Prima Promedio (Producto): Ramo</i>	10
<i>Fuga</i>	12
<i>% Participación de crecimiento y mercado</i>	13
<i>Call Center</i>	15
<i>Eficiencia</i>	16
<i>Sucursales</i>	17
<i>Indicador CONTA</i>	18
<i>Tema: Conciliación Vinculadas</i>	18
<i>Cuentas por Cobrar</i>	19
<i>Cuentas por Pagar:</i>	19
<i>Indicador SAC</i>	20
<i>Tema: Reclamos, percepción e imágenes y reclamos reguladores</i>	20
<i>Reclamos</i>	21
<i>Percepción e imágenes</i>	21
<i>Reclamos Reguladores</i>	22
<i>Indicador (ADM)</i>	22
<i>Tema: Eficiencia</i>	22
<i>Indicador BI</i>	23
<i>Tema: Cruce de productos y Cantidad de Clientes</i>	23
<i>Indicador CHILE</i>	24
<i>Tema: TC, Sistemas, Percepción e Internet</i>	24
<i>Indicador GH</i>	26
<i>Tema: Hoja indicadores archivo laura jisseth:</i>	26
<i>Tema: CELDA EN NEGATIVO columna F , "RETIROS TIEMPO"</i>	27

Apéndice K. Manual para el proceso indicadores

Fuente	MIS
Gestor	Luis Fernando León
Nombre cuentas	Stock Póliza: (Ramo) Stock Valorizado:(Ramo)

Archivos necesarios:

Nombre Archivo	Gestor	Ruta de Acceso
Stock_Colectivas_mes_año	pendiente	Envía por correo
Base_Resultado_Indicadores_Cubo	Luis Fernando León	Envía por correo
Indicadores (mes) (año)		1. Carpeta Data Marketing 2. CargaSegfinCO 3. Resultado 4. 2022 5. Datos 6. Indicadores

Proceso

- Con la información del archivo Base_Resultado_Indicadores_Cubo crear una tabla dinámica
Ramo: Filas
Suma de cantidad: Valores
Suma de Monto: Valores
- Al lado derecho de la tabla dinámica agregar el nombre de cuenta referente al stock póliza y en la siguiente columna agregar el nombre de cuenta referente al stock valorizado teniendo en cuenta el tipo de ramo, como se muestra a continuación (El nombre de la cuenta se encuentra en el archivo “Indicadores (mes) (año)”)

A	B	C	D	E
Etiquetas de fila	Suma de Monto	Suma de Cantidad	Stock valorizado	Stock Póliza
AUTO	154.401.194.080	124.944	Stock Valorizado:Auto	Stock Póliza: Auto
CESANTIAS	97.679.802.514	305.472	Stock Valorizado:Cesantía	Stock Póliza: Cesantía
GARANTIA EXTENDIDA	20.563.842.457	112.192	Stock Valorizado:Garantía Extendida	Stock Póliza: Garantía Extendida
HOGAR	5.177.914.174	19.528	Stock Valorizado:Hogar	Stock Póliza: Hogar
OTROS	5.342.328.571	29.994	Stock Valorizado:Otros Seguros	Stock Póliza: Otros Seguros
SALUD	8.374.092.211	18.362	Stock Valorizado:Salud	Stock Póliza: Salud
SOAT	150.148.707.612	271.682	Stock Valorizado:SOAT	Stock Póliza: SOAT
TRANSACCIONALES	54.555.939.043	269.682	Stock Valorizado:Transaccionales	Stock Póliza: Transaccionales
VIDA	55.208.618.042	212.848	Stock Valorizado:Vida	Stock Póliza: Vida
VIDA CON DEVOLUCION	1.516.345.512	1.498	Stock Valorizado:Vida con devolución	Stock Póliza: Vida con Devolución
Total general	552.968.784.216	1.366.202		

Tabla No 1

(Fuente: Base_Resultado_Indicadores_Cubo)

- Abrir el archivo “Indicadores (mes) (año)” y nos ubicamos en la hoja “Validador” y en la celda “Fuente” filtramos por “MIS”, seguido a ello nos ubicamos en la columna que contiene el nombre de cuenta, en este caso “Stock” y finalmente nos dirigimos al mes correspondiente y utilizamos la siguiente fórmula según el caso.

[illegible]