



**Nombre del trabajo:**

**Identificación y medición del procedimiento de siniestros en las empresas industriales por parte de las aseguradoras colombianas: Caso compañía Mapfre Seguros Bogotá.**

Asignatura:

Opción de grado

Estudiante:

Nataly Martínez Vargas

ID 525130

Tutor:

Juan Carlos Olaya Molano

Octubre de 2018.

## Contenido

Capítulo 1 .....	4
1.1. Título.....	4
1.2. Resumen.....	4
1.3. Palabras clave.....	4
1.4. Introducción.....	4
1.5. Formulación del problema.....	5
1.5.1. Diagnostico .....	5
1.5.2. Pronostico .....	7
1.5.3. Pregunta problema .....	7
1.6. Objetivos .....	7
1.6.1. Objetivo general .....	7
1.6.2. Objetivos específicos .....	7
1.7. Metodología .....	8
1.8. Marco referencial .....	8
1.8.1. Marco teórico .....	8
1.8.2. Marco conceptual .....	23
1.8.3. Marco legal .....	24
Capítulo 2.....	26
2. Descripción general del contexto de práctica profesional en Donde trabaja el estudiante .....	26
2.1. Descripción del entorno de práctica profesional .....	26
<b>2.1.1. Reseña histórica.....</b>	<b>27</b>
2.1.2. Misión, visión y valores corporativos .....	28
2.1.3. Con base en los elementos del Direccionamiento Estratégico de la empresa MAPRE SEGUROS DE COLOMBIA a continuación se presentan los principales elementos del direccionamiento estratégico:.....	28
2.1.4. Organigrama con la ubicación del practicante .....	29
2.1.5. Logros de la empresa .....	30
2.1.6. Descripción del área funcional donde se desempeñó .....	31
2.1.7. Matriz FODA personal de la experiencia de práctica realizada .....	31
2.1.8. Descripción de herramientas y recursos utilizados .....	32

2.2. Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje. ....	32
2.3. Funciones y/o compromisos establecidos .....	32
2.4. Plan de trabajo .....	33
2.4.1. Objetivo de la práctica profesional .....	33
2.4.2. Actividades semanales .....	33
2.4.3. Productos a realizar o realizados .....	34
Capítulo 3 Resultados de la práctica profesional .....	35
<b>3.1. Descripción de las actividades realizadas</b> .....	36
En este capítulo se presentan los aspectos relevantes del desarrollo y ejecución de la práctica profesional y se hace referencia en información básica del manejo contable de las pólizas de seguro. La modalidad del seguro consiste en el pago de la prima las compañías de seguros se comprometen a cubrir el daño patrimonial del riesgo asegurado, aunque no se puede evitar la ocurrencia del mismo el fin es mitigar al indemnizar los daños que los datos. Dentro del análisis del siniestro se tiene en cuenta diferentes aspectos tales como interés asegurable, prima, deducibles, coberturas y garantías. ....	36
Fuente: elaboración propia .....	41
3.2. Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto de trabajo. ....	42
3.3. Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo .....	46
Capítulo 4. Evaluación general de la práctica .....	48
<b>4.1. Resultados alcanzados.</b> .....	48
4.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales. ....	49
4.3 Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica .....	49
Bibliografía .....	50

## 1. CAPITULO METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

### 1.1. Título.

Identificación y medición del procedimiento de siniestros en las empresas industriales por parte de las aseguradoras colombianas: Caso compañía Mapfre Seguros Bogotá.

### 1.2. Resumen:

Este informe busca identificar y medir los gastos en el proceso de siniestros de la empresa Mapfre Seguros de Colombia, inicialmente se realizó un enfoque en tres principales actividades la primera fue aplicar esta información en el proceso de siniestros de las empresas industriales donde hubiera afectación en mercancías o al patrimonio, el segundo fue tasar y medir el ahorro sobre los honorarios por ajustadores teniendo en cuenta que si desde el área de siniestros se podían ajustar no se requería esta contratación y por último se realizaba el proceso de cobro a los reaseguradores de acuerdo a los porcentajes de participación, esta identificación y medición permitirá la optimización de recursos de la compañía.

### 1.3. Palabras clave:

Siniestros, ajustes, liquidación, contabilidad de gestión

### 1.4. Introducción:

Mapfre Seguros es una multinacional española dedicada al sector del seguro y el reaseguro con presencia en 49 países, en Colombia se encuentra posicionado dentro de las mejores compañías de seguros ofreciendo alternativas para los clientes en referencia a la gama de productos.

El área de siniestros es una de las partes más importantes de las compañías de seguros dado que aquí es donde se logra la fidelización de los clientes y donde se obtiene generan los resultados entre las primas retenidas Vs. Primas devengadas.

Con este informe se busca dar a conocer como la aplicabilidad de los conocimientos contables influyen en las tomas de decisiones y posterior mejora de procesos en el área de siniestros.

## **1.5. Formulación del problema.**

### **1.5.1. Diagnóstico.**

Es importante aclarar la diferencia que existe entre las aseguradoras con las otras empresas, las entidades aseguradoras prestan un servicio concerniente al amparo por coberturas derivadas de algún hecho súbito e imprevisto para algún asegurado, fenómeno que es contra prestado y efectuado por el valor de las primas.

Sin embargo, una de las principales problemáticas de este sector es la indeterminación de costes reales dado que no es clara para la compañía la magnitud del siniestro para determinar un valor de prima, el área de siniestros es importante porque genera una métrica para realizar las desviaciones en el valor de estas primas.

La contabilidad de gestión para este caso ofrece la información con base a la información obtenida por esta área para facilitar las estimaciones necesarias para llevar a cabo una buena gestión. Ya que por el aumento elevado de gastos (se aclara que los gastos de demostración en los siniestros de las pólizas estatales los asume la compañía), Mapfre se está viendo perjudicada ya que estos aumentos no se contemplan dentro de las primas retenidas por la compañía.

Se identifica que uno de los problemas son el aumento de los gastos por demostración de siniestros los cuales son generados por la asignación de ajustadores, lo que afecta significativamente con los gastos con relación a la ejecución de la actividad económica, para solucionar dicho problema se pretende identificar reconocer y medir como la contabilidad de gestión pueda solucionar esta problemática.

### **1.5.2. Pronostico.**

En promedio el valor de honorarios por cada caso oscila entre 2.500.000 a 10.000.000 de acuerdo a la complejidad de cada caso, en promedio se atiende 5 casos mensuales de siniestros que requieren esta asignación: Promedio valor honorarios \$ 3.500.000. Cantidad de casos: 5, Total en dinero: \$ 17.500.000.

Teniendo en cuenta los datos anteriores en promedio se estaría reduciendo gastos anuales por \$210.000.000, gastos que de acuerdo a las estrategias de la compañía estarán siendo invertidas en el desarrollo del negocio.

### **1.5.3. Pregunta problema.**

¿Cómo identificar y medir los procedimientos contables desde el proceso de análisis de siniestros industriales?

### **1.5.4. Sistematización de la pregunta problema**

¿Cómo afectan los sobrecostos a la compañía aseguradora?

¿Cómo aplicar la contabilidad de gestión para reducir los costos de operación de la compañía?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. General**

Identificar, analizar, reconocer y medir los procedimientos que se llevan a cabo dentro del proceso de análisis y pago de siniestros de las pólizas estatales en Mapfre seguros.

### **1.6.2. Objetivos Específicos.**

Identificar aquellos siniestros donde se requieran conocimientos contables.

Analizar los siniestros donde se generen ~~perdidas~~ pérdidas económicas de los asegurados de las pólizas estatales de acuerdo a los procedimientos contables.

Garantizar y promover el ahorro por pago de ajustadores sobre los siniestros que afecten el patrimonio de los asegurados.

### 1.7. Metodología

En este informe se basa en una metodología cualitativa, donde de acuerdo a los autores (Denzin y Lincoln, 2005 pág. 3) En este nivel, la investigación cualitativa implica una aproximación interpretativa y naturalista del mundo. Esto significa que los investigadores cualitativos estudian ~~las~~ las cosas ~~la cosas~~ en su contexto natural, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en función de los significados que las personas le dan.

Este tipo de investigación se realiza desde un contexto natural y se orienta hacia la interpretación y significados que se le puedan atribuir, uno de los principales rasgos característicos de cualquier investigación cualitativa (Rossman y Rallis, 1998, Sandín, 2003) El investigador condiciona y determina la investigación y utiliza razonamientos complejos, múltiples, iterativos y simultáneos.

### 1.8. Marco Referencial

#### 1.8.1. Marco teórico

<b>Título 1</b>	Vulnerabilidad de las pymes del sector industrial en Medellín que no cuentan con un seguro por lucro cesante		
<b>Autores</b>	Jiménez Agustín, Andrés Olaya Bustamante, Viviana	<b>Año</b>	2013
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado	<b>Institución</b>	Universidad EIA.

Comentado [mf1]: Plural o singular

**Resumen:** El objetivo general de éste trabajo, es mostrar los beneficios que puede tener un esquema de seguros por lucro cesante, en este tipo de empresas a la hora de presentarse un siniestro; para el desarrollo del trabajo, en primera instancia se identificaron los riesgos más representativos a los que una pyme del sector industrial en Medellín podría estar expuesta e identificar los riesgos que están cubiertos dentro del seguro por lucro cesante. Adicionalmente, se pasó hacer un análisis financiero mediante la proyección a cinco años del flujo de caja operativo de cinco empresas del sector industrial de Medellín con el objetivo de evaluar la vulnerabilidad de las empresas al no contar con éste tipo de seguros; para esto se definieron dos escenarios diferentes, el primer escenario supone que las empresas cuentan con un esquema de seguros por lucro cesante, en donde las empresas incurren en costos y gastos asociados a dichos seguros y el segundo escenario supone que las empresas no cuentan con ningún tipo de seguro. Las empresas se valoran bajo estos dos escenarios, trayendo a valor presente los flujos de caja operativos descontados a una tasa de descuento WACC, y de esta forma se evalúa el valor de las compañías en los dos escenarios. Finalmente, se simula un escenario de ocurrencia de un evento de riesgos representativo como el incendio y se evalúa el impacto de contar o no con un esquema de seguros a través de la afectación en el valor de la Compañía. Los resultados evidencian la importancia de los seguros para contrarrestar los impactos que finalmente se traducen en pérdida de valor para las Compañías. Por último, se procede a mostrar las estrategias que se pueden realizar para reducir la frecuencia y severidad de estos eventos de riesgos en las pymes

Este documento

Jiménez Agustín, A. y Olaya Bustamante, V. (2013) Vulnerabilidad de las pymes del sector industrial en Medellín que no cuentan con un seguro por lucro cesante. (Trabajo de grado). Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/11190/755>

<p>Link del documento:</p> <p><a href="http://hdl.handle.net/11190/755">http://hdl.handle.net/11190/755</a></p>
<p>Relación con mi proyecto:</p> <p>Teniendo en cuenta el documento se observa que en gran porcentaje las industrias tratan de <del>mitigan</del> <u>mitigar</u> el riesgo a los que son expuestos a través de seguros multiriesgos, los cuales están diseñados con el fin de resarcir los daños a los que puedan llegar a presentar los asegurados. Una de las coberturas principales es el Lucro Cesante el cual se diseñó con el fin de indemnizar las ganancias económicas que se hayan dejado de percibir por un evento que goce de cobertura de la póliza.</p> <p>Sin embargo, muchas empresas no contratan estos seguros de protección por lo cual un evento de gran magnitud puede afectar en consideración su patrimonio económico.</p>

**Tabla 1:** Vulnerabilidad de las pymes del sector industrial en Medellín que no cuentan con un seguro por lucro cesante (Fuente <http://hdl.handle.net/11190/755>)

<b>Título 2</b>	La gestión de procesos: el caso asegurador.		
<b>Autores</b>	Adolfo Millán Aguilar, Clara I. Muñoz Colombina.	<b>Año</b>	2005
<b>Tipo de documento</b>	Artículo	<b>Institución</b>	XII congreso brasileño de costos
<b>Resumen:</b> En el entorno económico actual de las empresas aseguradoras, la distribución de gastos indirectos supone un factor clave de la Contabilidad de Gestión. Decisiones como la			

continuidad de un producto o la renovación de las pólizas de un cliente pueden depender de ello. El sistema de costes ABC-ABM toma al proceso como su eje básico. Su adecuada identificación y desarrollo es imprescindible para su buen funcionamiento y en este caso concreto pueda permitir una adecuada distribución de gastos indirectos. Por todo ello este trabajo se intenta encajar el proceso en el marco de la distribución de gastos, así como se plantea una metodología para la gestión del proceso en el entorno asegurador que, a su vez, permite su extensión a cualquier entidad financiera.

Este documento: Aguilar, A. M., & Colomina, C. I. M. (2005). La gestión de procesos: el caso asegurador. In *Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC*.

Link del documento:

<https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/2193>

**Relación con mi proyecto:**

La implementación de un sistema de costos en el sector asegurador requiere análisis en los procesos dentro del cual se encuentra el de siniestros:

Para este se deben identificar los procesos y las actividades sobre las cuales se deben centrar esfuerzos y necesidades de mejora, para mi caso el agilizar la tramitación de siniestros y optimizar los recursos humanos contribuye a que esta opción de mejora.

En Mapfre cuando se presentaban siniestros donde se requería conocimientos contables tercerizaba el proceso, lo que ocasiona aumentos en los costos de producción.

**Tabla 2:** La gestión de procesos: el caso asegurador (fuente <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/2193> )

<b>Título 3</b>	Adaptación contable a Solvencia II del grupo de entidades aseguradoras y reaseguradoras obligadas a consolidar sus cuentas		
<b>Autores</b>	Pérez, Carmen Gloria Francisco; López, Milagrosa Ma Ferrera.	<b>Año</b>	2017
<b>Tipo de documento</b>	Artículo	<b>Institución</b>	Contabilidad y negocios
<p><b>Resumen:</b> La nueva Directiva Comunitaria de Solvencia II trata de evitar que se repita la situación de incertidumbre y desestabilización producida en distintos sectores, especialmente en el financiero, a raíz de una errónea valoración de los activos adquiridos por las entidades del ramo. Especial análisis o estudio merece, entonces, la aplicación de esta norma al ámbito de la actividad aseguradora, al que, por el tipo de obligaciones presentes y futuras que asume, le resulta fundamental una adecuada evaluación y gestión de los riesgos fácilmente previsibles o difíciles de prever, pero no por ello imposibles de acaecer. A partir de esta característica, con la Solvencia II y las últimas reformas contables en materia de seguros, se quiere mejorar la gestión de los riesgos y la previsión de las necesidades de solvencia más allá del corto plazo. Esta meta garantista de la solvencia se extiende, también, a la contabilidad de los grupos de sociedades aseguradoras y reaseguradoras, y se manifiesta, con la nueva regulación, en la configuración del grupo y la formulación de las cuentas</p>			

consolidadas, que deben ya ser consideradas por los operadores mercantiles incluidos en el grupo y, básicamente, por la sociedad dominante obligada a realizar la consolidación.
<p>Link del documento:</p> <p><a href="https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/2114229668?pq-origsite=summon">https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/2114229668?pq-origsite=summon</a></p>
<p><b>Relación con mi proyecto:</b> La contabilidad de gestión pretende mejorar los riesgos a los que son expuestos las compañías de seguros, la relaciono con mi proyecto ya que el ahorro de gastos contribuye a mejorar los gastos de la compañía. Es importante tener presente que existen proceso de los cuales se pueden minimizar gastos.</p>

**Tabla 3:** Adaptación contable a Solvencia II del grupo de entidades aseguradoras y reaseguradoras obligadas a consolidar sus cuentas. (Fuente <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/2193>)

<b>Título 4</b>	Análisis crítico del principio indemnizatorio en los seguros de daños.		
<b>Autores</b>	Bonnet, Jorge Eduardo Narváez	Año	2011

<b>Tipo de documento</b>	Artículo	<b>Institución</b>	Pontifica universidad Javeriana
<p><b>Resumen:</b> De manera generalizada se afirma que los seguros de daños (reales y patrimoniales) están presididos por el principio indemnizatorio; sin embargo, en la praxis no son pocas las veces en que los asegurados o beneficiarios experimentan un sentimiento de frustración al efectuarse a Liquidación de la pérdida indemnizable, lo que obedece a la forma de operación de este principio en el marco propio de los seguros de daños, que lo apartan de forma notarla de su aplicación en el ámbito del Derecho de daños. Si bien, se aducen argumentos de distinto tipo, lo cierto es que la reparación integral del daño que se predica en el ámbito de la responsabilidad civil, no resulta aplicable en frente de los seguros de daños, pues como se pretende comprobar en este estudio, las consecuencias patrimoniales del daño que se valoran y resarcen bajo un seguro de daños, por lo general, pueden ser mucho más limitadas. La tarea de corroborar este aserto, hace imperioso deslindar el ámbito propio de la reparación integral en el Derecho de daños y evaluar la naturaleza indemnizatoria que emana del contrato de seguro de daños su proyección, para precisar su naturaleza resarcitoria y a extensión y contenido de la protección otorgada bajo este tipo de amparos.</p>			

Link del documento:

[http://bn7wh5mk3f.search.serialssolutions.com/?ctx\\_ver=Z39.88-2004&ctx\\_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft\\_id=info%3Aasid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft\\_val\\_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Ajournal&rft.genre=article&rft.atitle=Analisis+critico+del+principio+indemnizatorio+en+los+seguros+de+danos&rft.jtitle=Revsita+Ibero-Latinoamericana+de+Seguros&rft.au=Narvaez+Bonnet%2C+Jorge+Eduardo&rft.date=2011-01-01&rft.pub=Pontificia+Universidad+Javeriana&rft.issn=0123-1154&rft.spage=139&rft.externalDBID=INF&rft.externalDocID=A275576307&paramdict=es-ES](http://bn7wh5mk3f.search.serialssolutions.com/?ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft_id=info%3Aasid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Ajournal&rft.genre=article&rft.atitle=Analisis+critico+del+principio+indemnizatorio+en+los+seguros+de+danos&rft.jtitle=Revsita+Ibero-Latinoamericana+de+Seguros&rft.au=Narvaez+Bonnet%2C+Jorge+Eduardo&rft.date=2011-01-01&rft.pub=Pontificia+Universidad+Javeriana&rft.issn=0123-1154&rft.spage=139&rft.externalDBID=INF&rft.externalDocID=A275576307&paramdict=es-ES)

Relación con mi proyecto: Los seguros fueron diseñados con el fin de resarcir los daños a los que son expuestos los asegurados estos pueden afectar el patrimonio sin embargo por el desconocimiento de las coberturas de las pólizas muchos asegurados se sienten inconformes con el valor que se les reconoce. Es importante tener presente que factores se deben tener en cuenta para realizar el cálculo idóneo por eso es importante conocer temas contables para los casos donde estos conocimientos se requieran.

Tabla 4: Análisis crítico del principio indemnizatorio en los seguros de daños Fuente: Revista ibero-latinoamericana de seguros ISSN:0123-1154

<b>Título 5</b>	Riesgos del negocio de seguros; derecho y obligaciones del consumidor y la entidad		
<b>Autores</b>	Kiafuca Maleta Diedone  Elvira Armada Trabas  Ideleichy Lombillo Rivero***	<b>Año</b>	2018
<b>Tipo de documento</b>	Artículo	<b>Institución</b>	Revista contribuciones a la economía.

**Resumen:** En este artículo se trata de deducir los aspectos sociales del fenómeno científico y tecnológico, tanto en lo que respecta a sus condicionantes Como a sus consecuencias. El enfoque *CTS+I* –el cual se maneja en este trabajo- ofrece aportes de interesal tema de investigación científica. Este artículo concretamente, va a generar un valor agregado al proyecto de tesis, ya que los resultados del manejo de los recursos se evidenciarán en las potencialidades que revelan los procedimientos científicos de Auditoría de Gestión a través de la estandarización de criterios, terminologías y metodologías de trabajo, en correspondencia con la misión de las Empresas aseguradoras. Ello hará que los costos de control y la auditoría sean más eficientes, lo que contribuye en general al éxito institucional y social. Para ello es necesario comprender que esta es una actividad de naturaleza social, que se hace valer a su vez en la rama de los Seguros.

**Link del Documento:** <https://eumed.net/rev/ce/2018/2/riesgos-negocio-seguros.html>

**Relación con mi proyecto:** Este documento ~~con mi proyecto:~~ ~~Con mi proyecto~~ tiene relación con el tema principal dado que es importante tanto contabilizar como llevar un correcto control de la gestión que se realiza dentro del proceso de indemnización, existen parámetros o procedimientos dentro del reconocimiento de la indemnización que pueden generar gastos adicionales para las compañías de seguros.

**Comentado [mf2]:** Redundante revisar

Tabla 5 Riesgos del negocio de seguros; derecho y obligaciones del consumidor y la entidad  
fuente <https://eumed.net/rev/ce/2018/2/riesgos-negocio-seguros.html>

<b>Título 6</b>	La contabilidad como fuente de información para la toma de decisiones empresariales.		
<b>Autores</b>	Ángel linares peña Gonzalo Linares Monge	<b>Año</b>	2008
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado	<b>Institución</b>	Fundación Mapfre.
<b>Resumen:</b> En el mundo empresarial donde el éxito depende de la oportunidad y acierto en la toma de decisiones, cobra vital importancia la información de que pueda disponer la persona o personas con capacidad de ello. En los tiempos actuales en los que a causa del desarrollo que			

ha tenido la informática, la información ha tomado una importancia trascendental; el ojo clínico que antes se definía al empresario genial se producía por la necesidad de tomar decisiones de forma rápida sin disponer la información necesaria. Ahora las cosas han cambiado, las decisiones se toman de forma meditada, analizando una gran masa de información puesta a disposición del empresario. Como consecuencia de ello, la genialidad, el ojo clínico del empresario ha sido sustituida por la capacidad para analizar la información y extraer de ella las conclusiones necesarias para una acertada toma de decisiones. Para el correcto análisis de la información será necesario que las personas que tomen decisiones tengan un conocimiento profundo del negocio, pues por muy buen empresario que sea se no se conoce al fondo el negocio no se tendrá la capacidad necesaria para analizar la ingente información puesta a su disposición y por lo tanto, sus decisiones no será las más acertadas para el gobierno de la empresa. Esto es más palpable en empresas con un negocio con altos contenidos técnicos sucede con el sector asegurador.

Link del documento:

<http://hdl.handle.net/11190/755>

**Relación con mi proyecto:** Teniendo en cuenta los fracasos de expertos en las entidades aseguradoras y que la información financiera interesa a los accionistas y mutualistas, se concluye que la contabilidad es la única que cumple con la función para el correcto análisis ya que esta se encarga de elaborar un estudio de la sociedad que le proporciona esta dirección. la contabilidad como cualquier sistema de información debe ser objetiva de acuerdo a las estrategias de cada negocio y de aquí surgen los principios contables.

Con este artículo se puede concluir que la contabilidad es el método más idóneo y adecuado para realizar el seguimiento y posterior cumplimiento de los objetivos de las aseguradoras.

Tabla 6 La contabilidad como fuente de información para la toma de decisiones empresariales  
fuente <http://hdl.handle.net/11190/755>

<b>Título 7</b>	Exploración de la persuasión de los números contables en el marco de 'Rendimiento ': un análisis de nivel micro de las reuniones de revisión del desempeño		
<b>Autores</b>	Department of Organization & Learning, School of Management, University of Innsbruck, Innsbruck, Austria	<b>Año</b>	2018
<b>Tipo de documento</b>	Artículo	<b>Institución</b>	University of Innsbruck, Innsbruck, Austria
<p><b>Resumen:</b> Basado en un análisis de nivel micro de las reuniones de revisión de desempeño y basándose en una perspectiva de marco de interacción, este documento analiza el papel de los números contables como "dispositivos de marco" en las discusiones sobre el rendimiento. Analizando las interacciones entre los superiores y los subordinados, examinamos cómo y por qué estos dos grupos de actores movilizan diferentes números de contabilidad para hacer</p>			

afirmaciones sobre el desempeño y tratar de persuadir a la otra parte. Nuestro interés está en la elección de los números contables y en cómo se ven como persuasivos. El principal argumento teórico desarrollado en este documento es que si un número o indicador contable específico se considera persuasivo o no en una situación particular es tanto una cuestión de cuán legítimo es el indicador subyacente para los actores involucrados como si lo consideran importante. La señal que proporciona, es decir, el resultado real en este indicador en particular, como relevante cuando se compara con los resultados reales en indicadores alternativos. Tomados en conjunto, nuestros hallazgos sugieren que la persuasión no es una calidad "objetiva" de los números contables, sino un logro situado que resulta de alineaciones interactivas entre diferentes actores con intereses potencialmente opuestos. © 2016 Asociación Europea de Contabilidad.

**Link del documento:**

Goretzki, L., Mack, S., Messner, M., Weber, J. Exploring the Persuasiveness of Accounting Numbers in the Framing of 'Performance'—A Micro-Level Analysis of Performance Review Meetings  
(2018) *European Accounting Review*, 27 (3), pp. 495-525. Cited 2 times.

Relación con mi proyecto: Este artículo lo relaciono con la contabilidad de gestión dado que el optimizar o mejorar el gasto de los recursos en relación a la actividad económica de la empresa, como ya bien sabemos la contabilidad de gestión permite valorar los activos, evaluar los rendimientos y analizar los resultados para llevar a cabo una excelente gestión empresarial.

Con una información detallada del ahorro que se pueda estar generando en el desarrollo, se podrá adaptar las decisiones y políticas que permitan mejorar la gestión de la empresa.

Tabla 7 Exploración de la persuasión de los números contables en el marco de 'Rendimiento': un análisis de nivel micro de las reuniones de revisión del desempeño fuente European Accounting Review,

<b>Título 8</b>	Derivación de un marco para los estados financieros anuales de una empresa de seguros de daños a la propiedad: de Adam Smith a la compañía de seguros moderna		
<b>Autores</b>	Vivian, R.W., Hutcheson, H.-D.	<b>Año</b>	2015
<b>Tipo de documento</b>	Artículo	<b>Institución</b>	School of Economic and Business Sciences, University of the Witwatersrand, South Africa
<p><b>Resumen:</b> Este artículo deriva un marco para los estados financieros anuales de una aseguradora de daños a la propiedad a partir de los primeros principios, utilizando la declaración de Adam Smith de la operación de una aseguradora como punto de partida. La derivación incorpora los principios contables estándar actuales y los requisitos reglamentarios. Al final, se verá que existe una correlación sustancial entre el marco final derivado y las declaraciones publicadas actuales de una aseguradora moderna de daños a la propiedad. Queda por verse si una correlación similar continuará existiendo una vez que se finalice la tan esperada norma internacional de contabilidad para las aseguradoras. En consecuencia, el artículo demuestra que la declaración de Adam Smith puede usarse para obtener un marco</p>			

viable para la contabilidad y, por lo tanto, la administración de los aseguradores modernos de daños a la propiedad. Una serie de conclusiones importantes fluyen del artículo. En primer lugar, debe entenderse y mantenerse la distinción entre provisiones y reservas en caso de que los aseguradores solventes puedan considerarse insolventes, en segundo lugar, debe plantearse una nueva provisión, una Provisión de Año a Cierre donde no está claro si las disposiciones existentes cubren adecuadamente los pasivos pendientes y la tercera. La provisión de IBNR debe restringirse a reclamaciones en tramitación para el año considerado. © 2015, Universidad de Pretoria. **Todos los derechos** reservados.

Link del documento: Vivian, R.W., Hutcheson, H.-D.

Derivation of a framework for annual financial statements of a property-casualty insurance firm: From Adam Smith to the modern insurance firm  
(2015) South African Journal of Economic and Management Sciences,

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84924325096&doi=10.17159%2f2222-3436%2f2015%2fv18n1a2&partnerID=40&md5=65be565b294e1bfed5faa648b8d5549>

**Relación con mi proyecto:** la contabilidad es un actor importante dentro de la gestión de las aseguradoras, pese a que no estaba definida un plan de cuentas cuando se encontraba vigente la norma 2649 y con ahora la implementación de NIIF que fue bastante traumática. Desde una de las dependencias de la compañía la cual es clave para el manejo financiero de la misma se pueden generar acciones que permitan que teniendo en cuenta el modelo de negocio se disminuyan de manera significativa los gastos

Con formato: Español (Colombia)

Tabla 8 Derivación de un marco para los estados financieros anuales de una empresa de seguros de daños a la propiedad: de Adam Smith a la compañía de seguros moderna fuente South African Journal of Economic and Management Sciences, .

<b>Título 9</b>	La influencia de la responsabilidad legal a nivel estatal del auditor en la información financiera conservadora en la industria de seguros de daños a la propiedad		
<b>Autores</b>	Gaver, J.J.a, Paterson, J.S.b, Pacini, C.J.c	<b>Año</b>	2012
<b>Tipo de documento</b>	Artículo	<b>Institución</b>	University of South Florida, St. Petersburg, United States
<p><b>Resumen:</b> Este documento proporciona la primera evidencia de que las normas de responsabilidad a nivel estatal afectan el comportamiento del auditor. Nuestra hipótesis es que los auditores exigen informes más conservadores cuando sus clientes de seguros están domiciliados en estados con estándares más estrictos para reclamaciones de terceros contra el auditor por negligencia. Para probar esta hipótesis, analizamos una muestra de 3,107 observaciones de reservas de pérdidas desde 1993 hasta 2004. Nuestra muestra está restringida a aseguradores privados que operan en un solo estado para controlar la responsabilidad del auditor según la ley y para reducir la posibilidad de compra de foros por parte de los demandantes. . De acuerdo con Petroni (1992), encontramos que las</p>			

aseguradoras que tienen dificultades financieras tienden a tener menos reservas. Este comportamiento se atenúa cuando la aseguradora está domiciliada en un estado que utiliza la Restricción de daños o el estándar de previsión razonable para determinar la responsabilidad del auditor ante terceros. En comparación con el caso en que la responsabilidad del auditor se define por el concepto legal de privacidad, estas normas imponen mayores costos legales a los auditores por negligencia ordinaria.

Link del documento:

Gaver, J.J., Paterson, J.S., Pacini, C.J.

The influence of auditor state level legal liability on conservative financial reporting in the property-casualty insurance industry (2012) Auditing,

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84865065171&doi=10.2308%2fajpt-10292&partnerID=40&md5=9271bc15e90653a0e9e20fee2eff745e> [www.scopus.com/inward/record.uri?eid](http://www.scopus.com/inward/record.uri?eid)

**Relación con mi proyecto:** Dentro de la última auditoría realizada en el área de indemnización por parte del área de auditoría se pudo observar las siguientes problemáticas: deficiencia en las reservas, aumento en los gastos de demostración de siniestros, demoras de aperturas, entre otros. Realizando un enfoque del aumento de los gastos de demostración desde el mismo analista se realizaba el análisis del siniestro con el fin de disminuir los gastos generados a los ajustadores.

**Tabla 9** La influencia de la responsabilidad legal a nivel estatal del auditor en la información financiera conservadora en la industria de seguros de daños a la propiedad fuente ( [Gaver, J.J., Paterson, J.S., Pacini, C.J., 2012](#) )

**Con formato:** Normal, Justificado, Derecha: 0,18 cm, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) + Cuerpo (Calibri)

**Comentado [mf3]:** Revisar la forma de citación

**Con formato:** Fuente: 12 pto

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Español (Colombia)

### 1.8.2. Marco conceptual

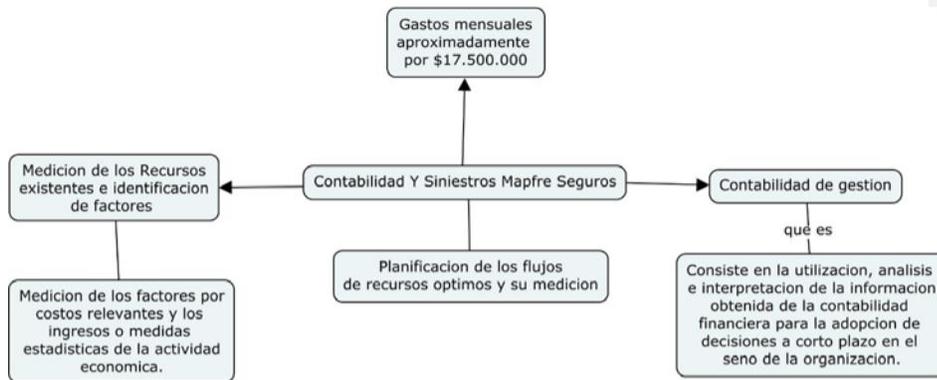


Figura 1. Contabilidad y siniestros Mapfre seguros fuente elaboración propia.

### 1.8.3. Marco legal

#### NIIF 17

Debido a que esta sería la primera norma internacional de alta calidad para negocios de seguros, su implementación supone todo un reto para las aseguradoras, quienes tendrán que dejar de emitir su información a costo histórico para emitirla en cifras actualizadas a través de variables financieras (mostrando la combinación de componentes de instrumentos financieros y contratos de servicios).

El enfoque de esta NIIF comprende:

La combinación de medición actual de los flujos de efectivo futuros (coste amortizado), con el reconocimiento de la ganancia obtenida por el contrato en el período gravable correspondiente.

La presentación de los resultados por el servicio de seguro

Que la entidad elabore políticas contables para el tratamiento de la cartera en cuanto al reconocimiento de gastos o ingresos financieros por seguros en el resultado del período.

Contratos a los que se aplicará la NIIF 17

Contratos de seguro: en el que una de las partes (aseguradora) acepta un riesgo de seguro significativo de la otra parte (tenedor de la póliza).

Contratos de reaseguro: en el que una reaseguradora (aseguradora que toma a su cargo un riesgo ya cubierto por otro asegurador) debe estar disponible para compensar a un tercero dado que existan reclamaciones.

Contratos de inversión con componentes de participación discrecional: instrumento financiero que le brinda al inversionista el derecho a recibir importes adicionales aparte del valor aportado.

Requerimientos para aplicar la NIIF 17

Tratar como contratos de seguro aquellos en los que la entidad acepta un riesgo significativo del tenedor, acordando compensarlo si ocurre un suceso futuro incierto.

Separar los derivados implícitos (componentes del contrato combinado), la obligación condicional y los componentes de inversión del contrato de seguro.

Dividir los contratos en grupos para el reconocimiento y medición.

Reconocer y medir los grupos de contratos de seguros por un valor presente ajustado, dado el riesgo de los flujos de dinero a futuro, y un importe de la ganancia devengada en los grupos de contratos.

Reconocer las ganancias de un grupo de contratos a lo largo del tiempo en el que se proporciona la cobertura del seguro.

Presentar por separado los gastos de la prestación del servicio, los ingresos por actividades ordinarias y los gastos o ingresos financieros por seguros, evidenciando en qué rubros se apoya la rentabilidad de la aseguradora.

Deberán revelar información de forma cualitativa y cuantitativa que permita evidenciar el impacto de los contratos en los estados financieros tanto para los rendimientos como para los flujos de efectivo.

“La fecha de entrada en vigencia de la NIIF 17, según el IASB, está dispuesta para el 2021”

La fecha de entrada en vigencia de la NIIF 17, según el IASB, está dispuesta para el 2021. Ante tal situación, llama la atención que el CTCP mencione que esta norma tendrá vigencia a partir de enero de 2020, permitiendo así una adopción anticipada; sin embargo, por ahora la norma está en proceso de discusión pública.

## **Capítulo 2**

### **2. Descripción general del contexto de práctica profesional en Donde trabaja el estudiante.**

En este capítulo se presenta la descripción general del contexto de la empresa MAPFRE SEGUROS DE COLOMBIA, donde se realizó la práctica profesional en la función en *Donde trabaja el estudiante* y el plan de trabajo ha realizado en ella en el periodo comprendido entre los meses de enero y mayo del año 2018.

#### **2.1. Descripción del entorno de práctica profesional**

A continuación, se presentan los principales elementos del entorno donde se desarrolló la práctica profesional.

Nombre de la empresa: MAPFRE SEGUROS DE COLOMBIA

Dirección: AV. CARRERA 70 No. 99 – 72

Teléfono: 6439600

Página Web: <https://www.mapfre.com.co/seguros-co/>

### 2.1.1 Reseña histórica

MAPFRE nace en 1933 como la **Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Fincas Rústicas de España** con el fin de asegurar a los trabajadores de las explotaciones agrícolas. A partir de 1955, se sientan las bases de la entidad tal como la conocemos en la actualidad, extendiéndose su actividad, de forma inicial, a otros ramos aseguradores como Vida, Accidentes o Transportes.

Durante la década de los 70, se inició en América Latina la estrategia internacional con las actividades de Asistencia y Reaseguro como puntas de lanza del negocio de Seguros. En 1975 inicia sus actividades FUNDACIÓN MAPFRE y en los años 80, MAPFRE –que ya era la primera entidad aseguradora de España- consolidó su apuesta latinoamericana con un importante esfuerzo inversor, que culminaría en los 90 con la creación de una red de seguro que atendía a las particularidades locales y era similar al modelo de éxito español.

A partir del año 2000, se comenzó a percibir la aceleración del crecimiento de las compañías de MAPFRE en América Latina, un efecto que se combinó con la diversificación de los canales de comercialización en España.

En 2007, se llevó a cabo una reorganización que proporcionó una estructura corporativa y una capacidad financiera que permite seguir ampliando las actividades y la expansión internacional. FUNDACIÓN MAPFRE se convirtió en el accionista mayoritario y en el garante de la independencia de la nueva sociedad MAPFRE S.A., entidad que integra todas las actividades del Grupo. Desde entonces se

ha impulsado la expansión del Grupo con una apuesta por la **diversificación geográfica** y por **mercados de elevado potencial de crecimiento**.

### 2.1.2. Misión, visión y valores corporativos

#### 2.1.3. Con base en los elementos del Direccionamiento Estratégico de la empresa MAPRE SEGUROS DE COLOMBIA a continuación se presentan los principales elementos del direccionamiento estratégico:

**Misión:** Somos un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad (Mapfre Seguros de Colombia, 2017).

Esta es la manera como entendemos nuestra actividad, somos personas que cuidan de personas.

**Visión:** Ser la aseguradora global de confianza.

Queremos seguir avanzando en desarrollar soluciones innovadoras que protejan a las personas, con productos que cuiden sus bienes y ahorros y que aseguren su futuro. Queremos estar junto a nuestros clientes en cualquier momento y en cualquier lugar del mundo, en los cinco continentes (Mapfre seguros de Colombia, 2017).

#### **Valores y/o Principios:**

**Solvencia:** Entendida como fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo que nos den capacidad plena para cumplir con las obligaciones con nuestros grupos de interés.

**Integridad:** Tanto los directivos como los empleados, agentes y colaboradores de MAPFRE deben tener una actuación ética como eje de su comportamiento y un enfoque socialmente responsable en todas sus actividades y compromisos a largo plazo.

**Vocación de servicio:** Buscamos permanentemente la excelencia en el desarrollo de nuestras actividades. Nuestra iniciativa está continuamente orientada al cuidado de la relación con el cliente.

**Innovación para el liderazgo:** Entendemos la diferenciación como un aspecto clave para crecer y mejorar constantemente, con la tecnología al servicio de nuestros negocios y sus objetivos.

**Equipo comprometido:** Implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con el proyecto MAPFRE y desarrollo constante de las capacidades y habilidades del equipo (Mapfre seguros de Colombia, 2017)

#### 2.1.4. Organigrama con la ubicación del practicante

En la figura 1 se presenta el organigrama de la empresa MAPFRE SEGUROS GENERALES compuesta la presidencia, las direcciones, subdirectores, coordinadores de área, analistas y aprendices. El área donde se realizó la práctica corresponde al Área de siniestros y prestaciones.

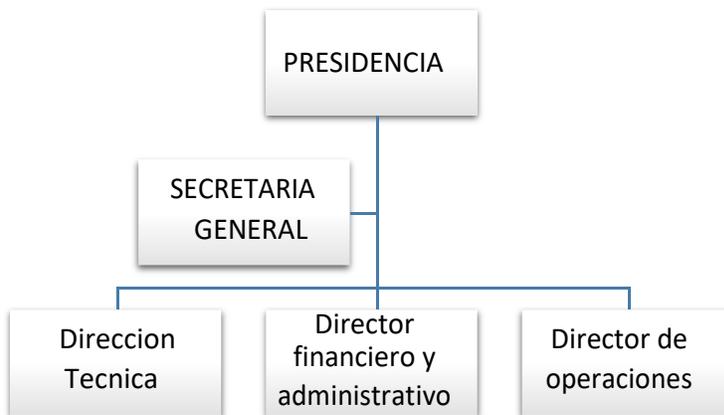


Figura 2. Organigrama de la empresa Mapfre Seguros De Colombia (Fuente: Elaboración propia.)



Figura 3. Organigrama área de operación (fuente: Elaboración propia)

### 2.1.5. Logros de la empresa

Mapfre es una aseguradora reconocida en el país, actualmente ocupa el 6.5% de la cuota de mercado en el ramo de Generales, su constante innovación y servicios de calidad que le han permitido permanecer constante en el mercado.

SEGUROS GENERALES	CUOTA DE MERCADO (%)
Seguros Generales Suramericana S.A.	17,4
Seguros del Estado S.A.	10,0
ALLIANZ Seguros S.A.	8,4
AXA Colpatría Seguros S.A.	7,4
LIBERTY Seguros S.A.	6,6
MAPFRE Colombia Vida seguros S.A.	6,5
CARDIF Colombia Seguros S.A.	6,5
LA PREVISORA S.A.	6,1
Seguros Bolívar S.A.	6,0
QBE Seguros S.A.	4,8
Otro	20,3

Figura 4. Top 10 de aseguradoras Seguros Generales

(Fuente: <https://dineroling.com/co/las-mejores-aseguradoras-de-colombia/>)

### 2.1.6. Descripción del área funcional donde se desempeñó

En la aseguradora Mapfre Seguros existe un área denominada Área de indemnizaciones, esta se encuentra clasificada por los ramos entre los cuales están los seguros de vida, industriales, generales, automóviles, salud y Arl. El área donde se realizó la práctica es el Área de indemnizaciones generales, la cual está conformada por un Coordinador y tres Analistas de indemnizaciones.

### 2.1.7. Matriz FODA personal de la experiencia de práctica realizada

En la tabla 1 se presenta la Matriz FODA personal con base en el análisis realizado al iniciar el periodo de práctica.

Tabla 10  
Matriz FODA personal de la función de práctica desarrollada.

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicación de cada uno de los conocimientos adquiridos a lo largo del desarrollo de mi profesión.</li> <li>2. Estabilidad</li> <li>3. Recursividad</li> <li>4. Fácil adaptación</li> <li>5. Trabajo en equipo</li> <li>6. Comunicación</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de algunos conocimientos técnicos y del sistema.</li> <li>2. Falta de un título profesional.</li> <li>3. Falta de oportunidades en otras áreas de la compañía.</li> </ol>
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Buen ambiente laboral</li> <li>b. Desarrollo de actividades interpersonales que proporcionan crecimiento profesional.</li> <li>c. Mejores ingresos</li> <li>d. Estabilidad económica y laboral</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alta competitividad en el mercado.</li> <li>b. Precios bajos en los servicios de colegas</li> <li>c. Poco conocimiento en normas internacionales.</li> </ol>

(fuente: elaboración propia)

### **2.1.8. Descripción de herramientas y recursos utilizados**

Mapfre Seguros De Colombia cuenta con un sistema general de información, este sistema llamado Tronweb abarca toda la información financiera, de clientes y permite el desarrollo de los procesos de la compañía. Por otra parte, maneja la intranet global donde cada uno de los países donde hay presencia de la compañía participa y se informa de los hechos relevantes de la compañía. También hacemos parte de Fasecolda (Federación de Aseguradores colombianos)

Actualmente estamos realizando la migración de la información de la compañía a un sistema llamado IAXIS donde se deben empalme de información cuentas contables, cuentas de reaseguro entre otras.

### **2.2. Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje.**

Nombre: Maryivi Salazar Pastrana – Eneida María Vega.

Cargo: Subdirectora de indemnizaciones y prestaciones – Coordinador de siniestros regional centro.

Correo electrónico: salazam@mapfre.com.co, evegave@mapfre.com.co

### **2.3. Funciones y/o compromisos establecidos**

Entre las funciones y/o compromisos establecidos por la empresa, para el desarrollo de la práctica profesional se determinaron:

1. Realizar el análisis respectivo del siniestro a través de la verificación de coberturas, vigencias, deducibles, interés asegurable y cartera, generar el concepto del siniestro y clasificarlo para indemnizar u objetar con el fin contribuir en la optimización de los gastos de la compañía.
2. Realizar la gestión del proceso de liquidación y pago de las facturas correspondientes a los trámites de indemnizaciones con el fin de optimizar el procedimiento de Liquidación y pago.

3. Verificación de Respaldo de reaseguro cuando los negocios tengan colocación de Reaseguro Facultativo.
4. Verificación de impuestos aplicables de acuerdo al régimen de cada uno de los proveedores.
5. Verificación de arqueos de caja y soportes contables en los siniestros de riesgos financieros.
6. Verificación de los soportes faltantes en los siniestros de infidelidad de empleados.
7. Validación de mercancías y faltantes de inventarios en los siniestros de los siniestros de las pymes y grandes empresas.

#### **2.4. Plan de trabajo**

Con base en los lineamientos de las *Funciones de Prácticas Profesionales* de Uniminuto UVD, para el desarrollo de la función de práctica profesional en Donde trabaja el estudiante, se exponen en el siguiente apartado los elementos clave del Plan de trabajo a realizar durante el periodo de Práctica 2 (Trabajo de Campo).

##### **2.4.1. Objetivo de la práctica profesional**

La práctica profesional es una de las estrategias de la proyección social de todo el Sistema UNIMINUTO, la cual se concibe como una actividad pedagógica complementaria a la formación del estudiante en su área disciplinar, y que adquiere su relevancia a partir de la relación permanente entre la universidad, la sociedad y el mundo laboral (Uniminuto 2014, p. 1). Por tanto para el desarrollo de la función en Donde trabaja el estudiante en la empresa MAPFRE SEGUROS DE COLOMBIA el/la estudiante se propone:

Implementar las competencias adquiridas en mi formación Uniminuto en el campo laboral proponiendo mejoras en los procesos de la compañía y así mismo desarrollar competencias personales.

##### **2.4.2. Actividades semanales**

Las actividades propuestas para ser desarrolladas en el periodo dieciséis (16) semanas, se describen con detalle a continuación en la Figura 2 Cronograma.

Tabla 11. Cronograma de actividades fuente Elaboración propia.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PRACTICA PROFESIONAL																
ESTUDIANTE: Nataly Martínez Vargas																
ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Realizar la gestión del proceso de liquidación y pago de las facturas correspondientes a los trámites de indemnizaciones con el fin de optimizar el procedimiento de Liquidación y pago.	OK															
2. Realizar el análisis respectivo del siniestro a través de la verificación de coberturas, vigencias, deducibles, interés asegurable y cartera, generar el concepto del siniestro y clasificarlo para indemnizar u objetar con el fin contribuir en la optimización de los gastos de la compañía.	OK															
3. Verificación de Respaldo de reaseguro cuando los negocios tengan colocación de Reaseguro Facultativo.	OK															

Tabla 11. Cronograma de Actividades Periodo de Trabajo de Campo Práctica Profesional (Fuente: Elaboración propia.)

#### 2.4.3. Productos a realizar o realizados

1. Se busca que la información que reportan los asegurados en riesgos financieros sea entendible y comprensible en comparación a la comprendida en el inicio de la práctica.

2. Establecer un sistema de liquidación automático para que el proceso de pago sea mucho más efectivo.

### **Capítulo 3 Resultados de la práctica profesional**

En este capítulo se presentan los aspectos relevantes del desarrollo y ejecución de la práctica profesional en la empresa Mapfre Seguros de Colombia.

### **3.1. Descripción de las actividades realizadas.**

En este capítulo se presentan los aspectos relevantes del desarrollo y ejecución de la práctica profesional y se hace referencia en información básica del manejo contable de las pólizas de seguro. La modalidad del seguro consiste en el pago de la prima las compañías de seguros se comprometen a cubrir el daño patrimonial del riesgo asegurado, aunque no se puede evitar la ocurrencia del mismo el fin es mitigar al indemnizar los daños que los datos. Dentro del análisis del siniestro se tiene en cuenta diferentes aspectos tales como interés asegurable, prima, deducibles, coberturas y garantías.

Una vez se realice el análisis y verificación de los puntos mencionados se procede con el reconocimiento de la indemnización, esto se puede realizar de dos maneras el pago en dinero o reposición, en el caso donde se efectuó la anterior se debe realizar el análisis y procedimiento para la aplicación de impuestos. En la figura número 1 se resume el procedimiento de verificación y pago de facturas de siniestros.

1. Conciliación bancaria
2. Análisis y causación de facturas
3. Cobro y validación cartera
4. Conciliación ingresos dineros reaseguro
5. Cobro al reaseguro.

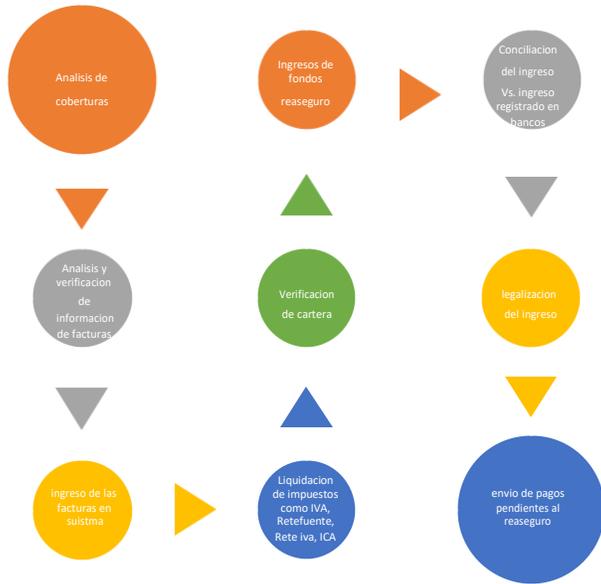


Figura 5. Análisis y pago de facturas (Fuente: Elaboración propia).

Ejemplo: Cesión de reaseguro.

Cla. Cedente	Moneda	Corredor	Reasegurado	Ramo	Contrato	Nº póliza	Asegurado	Fecha efecto	Fecha venc	Valor Asegurado	Valor Cedido	Prima cedida	Valor comisi	Depósito Ret
Mapfre	COP	ILT RE COLO	LIBERTY MUT	000745 - ING	C.P. Todo Ries	259811	Martin Rojas	13/08/2018	13/04/2019	52.000.000.000	2.000.000.000	1.900.000	380.000	380.000

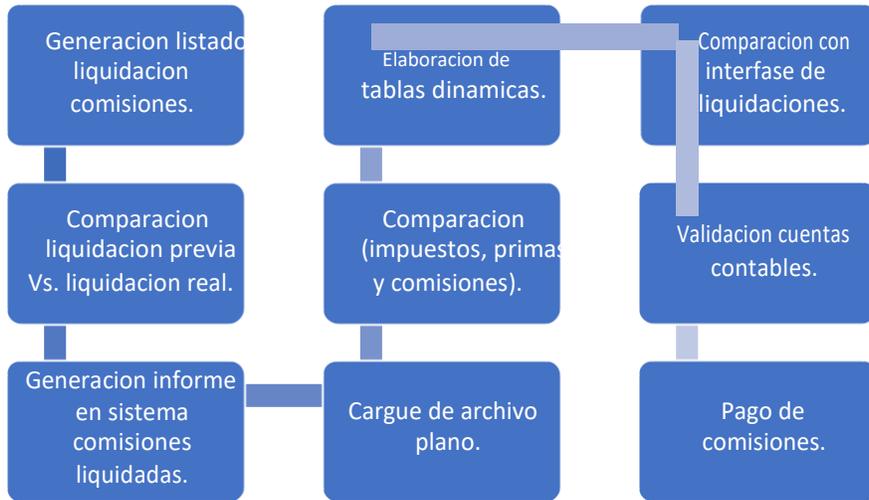


Figura 6. Proceso causación comisiones. (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 12 Evaluación de lo planeado versus lo ejecutado fuente elaboración propia

Semana	Actividades planeadas	Porcentaje de cumplimiento (Entre 0 y 100%)	Actividades ejecutadas
1	Análisis del aviso de siniestro.	100%	Se realizó el análisis de aviso del siniestro a través de la verificación de coberturas, vigencias, deducibles, cartera, e interés asegurable, para clasificarlo para indemnizar u objetar con el fin de contribuir con los gastos de la compañía.
2	Gestión de Recobros	50%	Se diligencio la documentación y la gestión del proceso de recobros como la recepción de información el análisis y emisión de conceptos y el control y seguimiento de los pagos con el fin de optimizar los recursos, garantizando calidad y oportunidad. Una vez ingresado el dinero se cruzaba contra la cuenta pagos terceros aseguradoras posterior legalización del recaudo.
3	Procesos de Salvamento	80%	Se Realiza oportunamente las actividades del proceso de salvamento como son la gestión de la información recibida, asignación de los salvamentos e ingreso de información para liquidación de venta y cobro, la legalización de los registros y la facturación con el fin de optimizar el proceso de Tramitación de Siniestros y pago de indemnizaciones
4	Liquidación de Facturas	100%	Se realizó la gestión del proceso de liquidación y pago de las facturas correspondientes a los trámites de indemnizaciones con el fin de optimizar el procedimiento de Liquidación y pago
5	Aplicación de Impuestos	100%	una vez revisada la factura del proveedor (fecha, servicio autorizado y a nombre de Mapfre seguros) se procederá a generar la liquidación en el sistema para realizar este proceso se debe tener en cuenta la información registrada en el RUT y que los momentos superen o no las UVT de cada rubro, una vez se genere la liquidación se realiza el descuento de impuestos como RETEFUENTE, IVA, RETEICA, RETEIVA. Esto de acuerdo al régimen de cada proveedor.
6	Proceso de pago	100%	Analizar, y liquidar el pago a proveedores de repuestos y Mano de

			obra, relacionados con la atención de siniestros de automóviles, optimizando los recursos financieros de la compañía Mes a mes de debe revisar el incurrido de los siniestros notificados a la compañía esta información sirve para calcular la reserva legal que debe tener esta compañía para el pago de estos siniestros de acuerdo a lo exigido por la superintendencia financiera. Al final del mes se debe realizar este cruce de información para que el área técnica reporte esta información a SIF. Esta información de proceso de pago se basa en el ítem anterior y se complementa con el cruce de pagos pendientes por realizar.
7	Aviso al reaseguro	100%	Se realizó la Verificación de Respaldo de reaseguro cuando los negocios tengan colocación de Reaseguro Facultativo.
8	Legalización de Reaseguro	100%	Una vez sean ingresados los fondos del reaseguro se debe realizar la legalización, esta consiste en legalizar a través del área de Reaseguro se toma el listado de los dineros ingresados a bancos Vs. El porcentaje de cada participación y se legaliza a través de la oficina 5802 y se hace el ingreso. Esta se realiza con el listado de ingresos a banco junto con el porcentaje de participación esta información se remite al área de cartera y reaseguro para la legalización.
9	Generación de listados de siniestralidad	100%	Preparar Informes de Siniestralidad a los solicitantes que lo requieran, estos informes hacen un comparativo de las primas retenidas contra los gastos por siniestros de la póliza solicitada. Este informe permite hacer un análisis de que tan beneficiosa puede ser la póliza y si continúa con el negocio.
10	Revisión y actualización de reservas	80%	Revisar y actualizar periódicamente (mensualmente antes de cada cierre), las reservas de los casos que se encuentran pendientes. Para este caso hay que tener presente el ratio combinado de la compañía este se calcula teniendo en cuenta los ingresos por primas retenidas contra los gastos, el tener reservas pendientes nos hace provisionar reservas y este es un indicador negativo para el presupuesto de la compañía.
11	Cruce de cartera	100%	Se registró las facturas recibidas de los proveedores a través de TRONWEB

			con el fin de mantener la información actualizada de las cuentas por pagar. Se realiza a través del comparativo de las facturas pendientes por liquidar contra las causadas en el sistema.
12	Devolución por descuento en retenciones	50%	Se pueden generar saldos pendientes por error en la aplicación de impuestos para estos casos se debe devolver o reversar la aplicación antes del periodo de declaración en caso de que ya se realice la declaración el proveedor podrá tenerlo en cuenta como descuento en su declaración y se deberá debitar la cuenta por el área contable.
13	Liquidación de Facturas	100%	Se realizó la gestión del proceso de liquidación y pago de las facturas correspondientes a los trámites de indemnizaciones con el fin de optimizar el procedimiento de Liquidación y pago Se debe verificar que las facturas cumplan con los datos fiscales de la empresa y se cumpla con las formalidades requeridas
14	Aplicación de Impuestos	100%	la liquidación se realiza el descuento de impuestos como RETEFUENTE, IVA, RETEICA, RETEIVA. Esto de acuerdo al régimen de cada proveedor, sobre esta información se genera la orden de pago que posterior es realizada por el área de tesorería.
15	Cruce de cartera	100%	Realizar el cruce de facturas de talleres y proveedores de siniestros pendiente por liquidar Vs. Las facturas liquidadas. Hay dos maneras de realizar este cruce uno es por facturas que dentro del proceso fueron devueltas porque no cumplían con los criterios para la radicación o también se pueden generar saldos pendientes por error en la aplicación de impuestos para estos casos se debe devolver o reversar la aplicación antes del periodo de declaración en caso de que ya se realice la declaración el proveedor podrá tenerlo en cuenta como descuento en su declaración y se deberá debitar la cuenta por el área contable.
16	Análisis del aviso de siniestro.	100%	Realizo el análisis de aviso del siniestro a través de la verificación de coberturas, vigencias, deducibles, cartera, e interés asegurable, para clasificarlo para indemnizar u objetar



Visualizar archivo en spool

Página/Línea 1/1  
Columnas 1 - 100

Fecha: 03/02/22  
Control: 03VSPRT  
Buscar: /

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

ONTCH Exp

Nº de cuenta	Descripción	Número de batch	No. Tercero	Direc. do	Tp do	Nº de doc.	Débito	Crédito	C	Fe
01000010.232000.0301	CTA CTE CEDIDOS STRDS	30577858	00006264	VS	10530474		57,500		P	10/0
01340015.510205.0103	HONORAR ATEN STRDS ALRE	30577858	00629582	VS	10530474		895,000		P	10/0
01340017.510205.0103	HONORAR ATEN STRDS ALRE	30577858	00629582	VS	10530474		345,000		P	10/0
01340015.510205.0103	HONORAR ATEN STRDS ALRE	30577858	00629582	VS	10530474			40,250	P	10/0
01340017.510205.0103	HONORAR ATEN STRDS ALRE	30577858	00629582	VS	10530474			17,250	P	10/0
01340015.232000.01	BONDOS GENERALES	30577858		RE	10530474			1,206,925	P	10/0
01000010.251505.51	IND Y DECIO RET SEEL UCIBL	30577858		RE	10530474			2,300	P	10/0
01000010.255505.8703	HONORARIOS	30577858		RE	10530474			32,775	P	10/0
01000010.255505.6403	HONORARIOS	30577858		RE	10530474		210,500		P	10/0
01000010.255505.FZ	RTL FEL HONORARIOS	30577858		RE	10530474			126,500	P	10/0
Compañía										
Suma							1,426,000	1,426,000		Más...

F3-Salir F12-Cancelar F19-Izquierda F20-Derecha F24-Más teclas

03/02/22

Figura 10. Registro de comprobantes (Sistema Jade)

De acuerdo a las gráficas anteriormente presentadas se hace la descripción del proceso de causación en sistema de una factura por honorarios, se realiza la generación del fichero de liquidaciones de la póliza 1856122 sobre la cual se encuentra generado un pago por honorario, la factura de honorarios de acuerdo al régimen del prestador del servicio se debe descontar los aplicable a régimen común, posterior se verifica con el sistema JDE la correcta contabilización y finalmente se generan los listados de cuentas para el cruce de las mismas.

### 3.2. Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto de trabajo.

Es importante enfocarse en el análisis de la relación teoría-práctica, durante el periodo de duración del Trabajo de campo de la Práctica Profesional en Contrato de Aprendizaje - En donde trabaja el estudiante respecto a las asignaturas que hacen parte del Componente Específico Profesional como se muestra en la tabla 4 y que se encuentran en la Malla Curricular del Programa de Contaduría Pública de Uniminuto Virtual y a Distancia, agrupadas a su vez en cinco (5) subcomponentes así: Contabilidad financiera, Finanzas, Contabilidad de gestión, Control y regulación, Contabilidad Tributaria.

Tabla 13 Identificación de asignaturas de Componente Específico Profesional por subcomponente fuente Elaboración propia.

SUBCOMPONENTE	ASIGNATURA
1. Contabilidad Financiera	Contabilidad Financiera I
	Contabilidad Financiera II
	Contabilidad Financiera III
	Contabilidad Financiera IV
	Contabilidad Financiera V
	Contabilidad Pública

2. Finanzas	Matemática Financiera Análisis Financiero Administración Financiera Finanzas Públicas
3. Contabilidad de Gestión	Costos I Costos II Presupuestos Formulación y Evaluación de Proyectos
4. Control y Regulación	Auditoría I Auditoría II Auditoría de Sistemas Revisoría Fiscal
5. Contabilidad Tributaria	Tributaria I Tributaria II Procedimiento Tributario

Fuente:

Una vez terminada la Práctica 2, el estudiante presenta en la tabla 5 el análisis de las principales teorías y temáticas aprendidas durante la Carrera, como estudiante de Contaduría Pública UVD y que fueron aplicados en el desarrollo de la práctica profesional.

Tabla 14

*Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al Ejercicio laboral y profesional*

Subcomponente	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
1. Contabilidad Financiera	Se aprendió sobre los estados financieros, contabilizaciones, liquidación de impuestos y conversión de la norma contable a NIIF.	Cada concepto aprendido se aplica en función de la realización de mis actividades laborales existe una aplicabilidad desde lo conceptual a lo práctico, donde pude aplicar lo aprendido en la parte de gestión financiera de la empresa. Se realizó el estudio del presupuesto dado que el presupuesto para el año en curso presento un reporte negativo por la conversión a NIIF.	El campo contable es un sector muy complejo es importante aplicar y reforzar los conceptos en las funciones de las empresas. Como sugerencia se debería reforzar la intensidad de estas asignaturas sobre las NIIF ya que es la norma sobre la cual la mayoría de empresas funcionan.
2. Finanzas	Análisis del presupuesto de la compañía y administración de los recursos con el fin optimizar y tomar decisiones sobre el futuro de la empresa.	Aplicar los conocimientos adquiridos en el aspecto que más influye en la organización es decir conocer el presupuesto de la compañía en referencia a siniestros me permite conocer y entender la parte económica y la situación actual de la empresa.	La formación se complementa con la experiencia y permite el desarrollo de estas habilidades. Fue importante aprender estos conceptos ya que son vitales para el desarrollo y toma de decisiones empresariales.
3. Contabilidad de Gestión	En el análisis de siniestro de mercancías se adquiere conocimiento sobre los costos indirectos de fabricación, mano de obra y la aplicación de un presupuesto y la toma de decisiones financieras.	Afianzar los conocimientos adquiridos con el fin de tomar decisiones que no afecten la compañía. En referencia a los siniestros patrimoniales se debe validar el costo de fabricación para que así mismo determinar el lucro dejado de percibir.	Este subcomponente me dejó mucho conocimiento y gracias a esto puedo aplicar estos conocimientos incluso en mi vida personal ya que me permite manejar un sistema de costo y obtener la rentabilidad esperada. Como sugerencia a la universidad debería enseñar más sobre este tema.

4. Control y Regulación	Se aprendió sobre la importancia de la auditoria, la aplicación, los procedimientos y el mecanismo para la aplicabilidad de la auditoria.	Se realizó el control de recursos y verificación de la información suministrada por los asegurados con el fin de aplicar y cancelar los valores reales de la afectación del patrimonio De acuerdo al ramo de pérdidas económicas de los asegurados revisar y analizar los conceptos económicos y sus soportes.	Estas materias me permitieron conocer cómo se realiza una auditoria ya que siempre dentro de mi proceso vi cómo se realizaba pero no tenía clara la profundidad con la que realizaban estos procedimientos, ahora lo tengo claro y espero con el tiempo ejercer este tipo de funciones.
5. Contabilidad Tributaria	Se conoce los diferentes tipos de impuestos y su aplicabilidad de acuerdo al régimen al que corresponde cada contribuyente y las tarifas a aplicar en cada impuesto	Gracias a los conocimientos adquiridos pude aplicarlos en el proceso de facturación donde se realiza el descuento de impuestos de acuerdo a el régimen y teniendo en las tarifas a aplicar por cada concepto.	Gracias a los conocimientos adquiridas soy tenida en cuenta dentro de este proceso el cual no solo me sirve para las liquidaciones si no también dentro del proceso del análisis.

Fuente: elaboración propia.

### 3.3. Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo

Para establecer los beneficios logrados durante el periodo de práctica profesional, se tiene como base el Enfoque Praxeológico de Uniminuto, que de acuerdo con Juliao (2013):

Se centra en el desarrollo integral del ser humano, da un lugar privilegiado a la experiencia y a la práctica, como generadoras de conocimiento y de innovación, mediadas siempre por procesos reflexivos que permiten ir y venir, en un proceso en espiral, de lo concreto vivido o percibido, es decir, la práctica y su observación, a lo concreto pensado: el análisis e interpretación de la misma. Para luego retornar a lo concreto, pero ahora reconstruido (la reactualización de la práctica) y de ahí a lo concreto aprehendido (la conceptualización, la socialización y la evaluación prospectiva) (p.12).

Este enfoque se desarrolla en cuatro momentos o fases así:

La Fase del Ver, donde el profesional praxeólogo recoge, analiza y sintetiza la información sobre su práctica profesional, tratando de comprender su problemática y de sensibilizarse frente a ella.

La fase del Juzgar, donde el profesional/praxeólogo examina otras formas de enfocar la problemática de la práctica, visualiza y juzga diversas teorías, de modo que pueda comprender la práctica recoge y reflexiona sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo de todo el proceso, para conducirlo más allá de la experiencia al adquirir conciencia de la complejidad del actuar y de su proyección futura.

La fase del actuar, esta se construye en el tiempo y el espacio de la práctica, la gestión finalizada y dirigida de los procedimientos y tácticas previamente validados por la experiencia y planteados como paradigmas operativos de la acción

La fase de la Devolución creativa, el estudiante recoge y reflexiona sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo de todo el proceso, para conducirlo más allá de la experiencia al adquirir conciencia de a complejidad del actuar y de su proyección futura.

Con base en la anterior reflexión, se presentan en la tabla 6 los principales beneficios logrados a partir del desarrollo del trabajo de campo, a nivel personal. Profesional y laboral.

Tabla 15 *Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo*

Campo de acción	Beneficios logrados
Personal	En el aspecto personal se reforzó valores tales como la responsabilidad porque dentro de mis funciones se me asignó autonomía siempre y cuando cumpla con las funciones que me exigen aprendí a manejar mi tiempo con el fin de cumplir con mis objetivos, el respeto hacia mi trabajo y al de los demás dado que aunque no estoy de acuerdo a lo que los demás hagan debo ser cuidadosa con mis opiniones y la adaptación a los cambios ya que al ser parte de una organización debo también adaptarme a los principios de la empresa y ser autónoma con las funciones que realizo. Dentro de los nuevos beneficios adquirí mayor profesionalismo y lealtad con mi trabajo dependiente de las acciones y las decisiones que tomo con referencia a mi cargo.
Profesional	Nuevo cargo, pese a no ser un cargo como Contador en mis nuevas funciones relaciono actividades con la Contaduría lo que me permite irme enfocando hacia la profesión.

---

Es un trabajo que me permite desenvolverme de acuerdo a mis capacidades me permite tener autonomía frente a mis decisiones siempre y cuando no afecte los objetivos de la compañía, me encuentro en un sector que me permite crecimiento.  
Además de la aplicabilidad de información contable desde el sector asegurador.  
Ser visionario para así dar solución a los cambios que se lleguen a presentar dentro de los procesos contables y financieros.  
Disciplina para cumplir con las metas y objetivos que me son asignados y capacidad de síntesis para analizar de manera oportuna los percances que se llegaran a presentar dentro del proceso.

---

Laboral

Trabajo en equipo y liderazgo porque se tiene la capacidad de dirección y coordinación del grupo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos que son asignados al área encargada.

Organización de mis funciones porque al existir gran demanda de tiempo en cada una de las actividades y con el fin de cumplir con lo requerido debo realizar un plan de trabajo para dar respuesta de las cosas urgentes y las que puede requerir menos tiempo en su realización.

Capacidad de análisis porque el enfrentarse día a día a los problemas que se puedan presentar a raíz de mi trabajo puedo tomar decisiones que favorezcan mi desempeño y el bienestar de la compañía.

orientación al cliente interno y comunicación efectiva para establecer alianzas.

Todas estas capacidades se concentran en la realización de mis funciones aprendí a trabajar en equipo con el fin de cumplir con las actividades establecidas, mejorar los tiempos de respuesta y hacer que los clientes se sientan satisfechos.

---

## Capítulo 4. Evaluación general de la práctica

En este capítulo se presentan de manera condensada, los aspectos más relevantes del proceso de práctica profesional realizado en la función Práctica *En donde trabaja el estudiante*, en la empresa **MAPFRE SEGUROS DE COLOMBIA**.

### 4.1. Resultados alcanzados.

En la Tabla 11 se presentan los principales resultados alcanzados en el desarrollo de la práctica profesional, abordándolos desde el punto de vista del Impacto Académico y desde el punto de vista Práctico en la empresa **MAPFRE SEGUROS DE COLOMBIA**

Tabla 16 *Resultados alcanzados en la práctica profesional en la empresa Mapfre seguros de Colombia.*

Resultado	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
Desarrollo de Nuevos Conocimientos en procesos contables.	El aprender y aplicar los conceptos contables me permite tener mayor entendimiento y aplicabilidad. Además que a largo plazo tengo como proyecto independizarme y esto se basa en los conocimientos aprendidos.	Una vez se pueden aplicar los conocimientos adquiridos me permite mayor confianza dentro de las funciones y me permiten nuevos desarrollos en las funciones que impliquen la contabilidad.	Se debe realizar mayor refuerzo en aquellos conceptos donde pueda presentar dificultad y seguir aplicando los conocimientos en desarrollo de mi labor.
Aplicabilidad de la planeación estratégica	El conocer cómo se desarrolla y el manejo que se da al presupuesto de una compañía me permite desarrollar y aplicar los conocimientos para que las compañías cumplan con los planes estratégicos y que así mismo se tomen decisiones en pro de la compañía.	Desde lo práctico para mí es importante dado que puedo dar las directrices con base en el análisis financiero que se realiza en referencia al presupuesto de la compañía, conocer los movimientos contables me da el beneficio de emitir una respuesta favorable a las compañías.	Es importante conocer a detalle el análisis financiero como se destaca la información de acuerdo a las formulas y así mismo conocer el estado real de las entidades.
Mayor Desarrollo y comprensión de las normas contables	Dentro del sector es importante conocer aquellos cambios y la aplicabilidad de cada concepto en el entorno, fue un cambio importante la	Dentro del desarrollo de funciones no se tiene clara la importancia de como la parte contable afecta muchas áreas de la compañía, es clave conocer	Es fundamental tener la conceptualización de las normas contables y sus procedimientos para el correcto desarrollo y realización de los procesos

implementación de NIIF en las compañías ya que teniendo en cuenta la norma anterior se evidenciaron cambios importantes dentro de la parte financiera.	las normas y sus componentes para desarrollar y aplicar de manera idónea cosas básicas entre ellos la parte tributaria.	establecidos dentro de las áreas.
--	---	-----------------------------------

Fuente: elaboración propia.

#### **4.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales.**

Aparte de obtener beneficios personales como el refuerzo de comportamientos que ya venía trabajando desde antes del desarrollo de la práctica tuve la oportunidad de trabajar con un grupo altamente comprometido que buscaba ir más allá de las funciones delegadas me permitían con su manera de trabajo a que me desarrollara en mi entorno.

Como lo mencionaba en el capítulo anterior pese a que mis funciones no sean netamente contables dentro de mi proceso manejo y tengo en cuenta factores importantes para el desarrollo de mi labor.

Conocer de donde provienen las cosas como hago la correcta interpretación de la información le da un valor adicional a mi trabajo ya que antes por la falta de este conocimiento se delegaba esta información, ahora que tengo el conocimiento y la experticia puedo realizar las funciones por mi cuenta y esto de alguna forma genera un ahorro para la compañía.

#### **4.3 Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica**

Como conclusión agradecería que la universidad nos brindara mayor apoyo dentro del proceso tanto de formación como en la práctica dado que al momento de presentar los informes y aunque se realiza un buen refuerzo por parte del tutor se evidencia muchos vacíos en la información y en el procedimiento.

Por otra parte, se debería reforzar un poco más los tiempos para la formación de los estudiantes dado que al momento de realizar las prácticas muchos conceptos no son claros y esto dificulta el desarrollo de las actividades que se nos delegan, de igual la metodología de los tutores es diferente por lo cual se evidencia que no existe continuidad en la temática y esto nos genera contratiempos.

## Bibliografía

- Aguilar, A. M. (2005). La Gestion de procesos: el caso asegurador. *XII Congreso Brasileiro de custos*.
- Angel, L. P. (2008). La contabilidad como fuente de informacion para la toma de decisiones empresariales. *Fundacion Mapfre*.
- Bonnet, J. E. (2011). Analisis critico del principio indemnizatorio en los seguros de daños. *Pontificia Universidad Javeriana*.
- Department of Organization & Learning, S. o. (2018). Exploracion de la persuasion de los numeros contables en el marco de rendimiento; un analisis de nivel micro de las reuniones de revision del desempeño. *University of Innsbruck, Innsbruck, Austria*.
- Gaver, P. (2012). La influencia de las responsabilidad legal a nivel estatal del auditor en la informacion financiera conservadora en la industria de seguros de daños a la propiedad. *University Of South Florida*.
- Hutcheson, H. (2015). Derivacion de un marco para los estados financieros anuales de una empresa de seguros de daños a la propiedad: de Adam Smith a la compañía de seguros moderna. *School of economic and business sciences*.
- Jimenez Agustian, A. (2013). Vulnerabilidad de las pymes del sector industrial en Medellin que no cuentan con un seguro por lucro cesante. 1.
- Kiafuca, M. D. (2018). riesgos del negocio de seguros; derecho y obligaciones del consumidor y la entidad. *Contribuciones a la economia*.
- Perez, C. G. (2017). Adaptación contable a Solvencia II del grupo de entidades aseguradoras y reaseguradoras obligadas a consolidar sus cuentas. *Contabilidad y negocios*.