

Práctica Empresarial La Previsora S.A. Compañía de Seguros

Nayara Meliza Vega Galvis

Trabajo de Grado para Optar al Título de Economista

Directora

Claudia Patricia Cote de Sierra

Especialista en Alta Gerencia y en Dirección de Empresas

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Economía y Administración

Bucaramanga

2023

Agradecimientos

A Dios, por permitirme sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda.

A mis padres, quienes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas,

por ser mis mejores guías de vida, gracias por ser quienes son y por creer en mí.

A Julián David, mi motivación y apoyo, y por ser esa persona que no me dejó rendir.

A mis docentes que han sido parte de mi camino universitario, agradecerles por transmitirme los

conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

A mi querida Universidad Industrial de Santander, por recibirme como hija suya y regalarme

espacios y momentos de crecimiento personal y profesional.

Tabla de Contenido

Introducción	13
Justificación	15
1. Funciones como Practicante Universitario	16
2. Objetivos	17
2.1. Objetivo General	17
2.2. Objetivos Específicos	17
3. Caracterización de la Entidad	18
3.1. La Previsora S.A. Compañía de Seguros	18
4. Misión, Visión y Valores	19
4.1. Misión.....	19
4.2. Visión	19
4.3. Valores	19
5. Funciones Generales	21
6. Organigrama	22
7. Enfoque Estratégico Sector Asegurador en Colombia.....	23
7.1. Planteamiento del Problema.....	23
7.2. Justificación.....	23

8.	Análisis Externo.....	24
9.	Análisis Estructural de las Cinco Fuerzas del Mercado- Michael Porter	26
9.1.	Fuerza Riesgo de Ingreso	26
9.2.	Poder de Negociación de los Proveedores	26
9.3.	Poder de Negociación de los Compradores.....	27
9.4.	Nivel de Rivalidad de los Competidores Existentes	27
9.5.	Sustitutos	27
10.	Análisis Intensidad de las Fuerzas del Mercado	28
11.	Rivalidad Competitiva	29
11.1.	Composición Sura Vida.....	33
11.2.	Composición Alfa Vida	34
11.3.	Composición Sura.....	35
11.4.	Composición La Previsora.....	36
12.	Análisis de los Competidores en el Mercado Asegurador	38
12.1.	Importancia del Ramo en el Contexto Local y Nacional.....	38
13.	Principales Variables del Mercado Asegurador.....	40
14.	Análisis del Indicador del Nivel de Endeudamiento.....	44
15.	Componente Diferenciador de La Previsora Compañía de Seguros.....	46
16.	Aportes.....	48
16.1.	Aportes de la Entidad a la Practicante	48

16.2. Aportes de la Practicante a la Entidad.....	48
17. Conclusiones.....	50
Referencias Bibliográficas.....	52
Apéndices.....	54

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama.....	22
Figura 2. Estadísticas por Ramo	30
Figura 3. Distribución por Ramos - La Previsora.....	31
Figura 4. Ranking de Mercados.....	32
Figura 5. Distribución por Ramos - Sura Vida.....	33
Figura 6. Distribución por Ramos - Alfa Vida	34
Figura 7. Distribución por Ramos - Sura.....	35
Figura 8. Distribución por Ramos - La Previsora.....	36
Figura 9. Estructura Mercado Asegurador Primas por Ramos	40
Figura 10. Estructura de Mercado, Primas Emitidas – Daños	41
Figura 11. Estructura de Mercado, Primas Emitidas - Personas.....	42
Figura 12. Mapa Estratégico La Previsora.....	46

Lista de Tablas

Tabla 1. Nivel de Endeudamiento por Aseguradora..... 44

Lista de Apéndices

Apéndice A.Certificado Aprobación de Prácticas 54

Glosario

Aseguradora: Compañía cuya función es asegurar riesgos a terceros de tal manera que protege o resguarda los bienes materiales de los riesgos a los que estos están expuestos.

Cartera: Conjunto de activos financieros que posee una persona natural o jurídica. Su composición dependerá del perfil de riesgo del inversor y de sus preferencias por determinados mercados, sectores, etc.

Indemnización: Compensación por haber ocasionado un daño ya sea de manera activa o pasiva a otra persona. La indemnización suele ser monetaria.

Prima: Monto de dinero dado a un individuo respondiendo a criterios de recompensa o incentivo para una acción en particular. Generalmente propia de asunción de contratos o acuerdos o la bonificación por determinados bienes o servicios.

Recaudo: Acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación.

Recursos: Son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. Son los medios materiales de los que se puede disponer para la producción de bienes.

Riesgo: Cada una de las contingencias que puedan ser objeto de un contrato de seguros.

Seguro: Es un contrato que permite cubrir una contingencia pagando por ello una prima (el asegurado) a la compañía aseguradora o reaseguradora.

Siniestro: En el contrato de seguros, concreción del riesgo cubierto en dicho contrato y que determina el nacimiento de la prestación del asegurador.

SOAT: Es un seguro obligatorio establecido por ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito.

Resumen

Título: Práctica Empresarial en La Previsora Compañía de Seguros S.A*

Autor: Nayara Meliza Vega Galvis**

Palabras Clave: Departamento de Cartera, Riesgos, Seguros, Daños.

Descripción: Este documento tiene como objetivo presentar el trabajo desarrollado en la práctica empresarial realizada en La Previsora S.A Compañía de Seguros. Esta compañía aseguradora ha abierto el espacio a estudiantes universitarios la posibilidad de realizar sus prácticas laborales en las principales sucursales del país, a fin de que el estudiante desarrolle una serie de competencias en escenarios de trabajo real, que lo preparen para su desempeño en el mercado laboral. Es por esto, y teniendo en cuenta que la práctica empresarial es una de las modalidades permitidas por la universidad como trabajo de grado, se decidió efectuar la misma en esta institución, con el propósito de optar por el título de Economista.

La práctica fue ejecutada siguiendo los lineamientos de Ley 789 de diciembre de 2002 y el Decreto 933 del 2003, en el periodo comprendido desde el 22 de marzo de 2022 al 22 de marzo de 2023, con una carga horaria de 40 horas semanales. El propósito de la misma, fue apoyar en las gestiones ejecutadas por el departamento de cartera y administrativo, a través de la realización de diversas iniciativas en la compañía. Las actividades desarrolladas aportaron a la estudiante el espacio óptimo para aprender, desarrollar y adquirir nuevas experiencias tanto a nivel personal como profesional, crear redes de contactos en el mercado laboral y practicar los conocimientos adquiridos en su etapa académica.

*Trabajo de grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Directora: Claudia Patricia Cote de Sierra. Especialista en Alta Gerencia y en Dirección de Empresas.

Abstract

Title: Business Internship at La Previsora Insurance Company.*

Author: Nayara Meliza Vega Galvis.**

Key Words: Portfolio Department, Risks, Insurance, Damage.

Description: The objective of this document is to present the work developed in the business practice carried out at La Previsora S.A Compañía de Seguros. This insurance company has opened the space to university students the possibility of carrying out their work practices in the main branches of the country, so that the student develops a series of skills in real work scenarios, which prepare him for his performance in the market. labor. For this reason, and taking into account that business practice is one of the modalities allowed by the university as a degree project, it was decided to carry out the same in this institution, with the purpose of opting for the title of Economist.

The practice was executed following the guidelines of Law 789 of December 2002 and Decree 933 of 2003, in the period from March 22, 2022 to March 22, 2023, with a workload of 40 hours per week. The purpose of it was to support the procedures carried out by the portfolio and administrative department, through the implementation of various initiatives in the company. The activities carried out provided the student with the optimal space to learn, develop and acquire new experiences both personally and professionally, create networks of contacts in the labor market and practice the knowledge acquired in her academic stage.

* Degree Work.

**Faculty of Human Sciences. School of Economics and Management. Director: Claudia Patricia Cote de Sierra. Specialist in Senior Management and Business Management.

Introducción

La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado. Cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa, está vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. En la actualidad, La Previsora S.A. está constituida como una de las principales entidades del sector asegurador colombiano, contando con un amplio portafolio de productos en ramos de seguros generales, patrimoniales y de personas y prestando sus servicios con una amplia presencia nacional. (Seguros Previsora)

La Previsora S.A Compañía de Seguros ofrece a estudiantes universitarios de últimos semestres la posibilidad de realizar sus prácticas laborales en las principales sucursales del país, con el propósito de que el estudiante desarrolle una serie de competencias, en escenarios de trabajo real, que lo preparen para su desempeño en el mercado laboral y le permitan formar experiencia profesional, y a su vez, que el estudiante aporte conocimientos adquiridos en su formación académica por medio de ideas innovadoras que brinden una oportunidad de mejora en la ejecución de las labores que lo involucren.

Siguiendo el instructivo de convocatoria de prácticas laborales para el semestre 2022-I, se realizó la postulación de la estudiante a través de una convocatoria realizada por la compañía contando con el envío de los documentos solicitados en el mes de marzo de 2022. Posteriormente, se realizó una entrevista con el gerente de la compañía de la sucursal de Bucaramanga, ubicada en la carrera 37 #51-81, una vez aprobada esta etapa de selección la estudiante dio inicio a sus actividades al interior de la aseguradora.

En la mencionada compañía, se realizó la práctica empresarial como modalidad de Trabajo de Grado en el periodo comprendido entre el 22 de marzo de 2022 y el 21 de marzo de 2023. Esta experiencia está enfocada en la ejecución de acciones de apoyo para promover y fortalecer el departamento de cartera, apoyando al representante del departamento al proyectar, inspeccionar y verificar todo lo relacionado con las cuentas por cobrar e implementar actividades y estrategias que permitan el recaudo exacto y oportuno, permitiendo una mayor rotación de la cartera, además, realizando un control oportuno de legalización y aplicación de recaudos obtenidos de la demanda de seguros en distintos sectores del mercado y, como parte de este proceso, definir acertadas políticas crediticias y de cobro que se adhieren a las metas y objetivos que se pretenden ejecutar dentro de la compañía, los cuales son planteados en la estrategia empresarial.

Por medio de los anteriores escenarios surge la oportunidad de aplicar conceptos aprendidos durante el pregrado en Economía y así, adquirir conocimientos ligados al sector asegurador en el entorno colombiano y comprendiendo la naturaleza de los riesgos existentes en los distintos sectores económicos que puedan demandar estos servicios.

El presente documento consta de una descripción de las actividades que se llevan a cabo durante la práctica y por ello, cuenta con la siguiente estructura: En primera instancia, se presentará la justificación y los objetivos de la práctica; seguido de una caracterización de la entidad y la misión, visión y valores de la misma y, por último, su estructura organizacional en donde se plasma la participación del estudiante en la compañía.

Justificación

Comprendiendo la dinámica existente en el entorno colombiano y los riesgos inherentes a los que se exponen los distintos activos de diferentes compañías, surge la necesidad de amparar dichos bienes con valor para el desarrollo de las actividades económicas, en este caso de los asegurados, los cuales comprenden un espectro amplio ubicándose desde sectores como la educación, la salud, infraestructura, manufactura, entre otros. Con el objetivo de culminar y aplicando lo aprendido, dentro de la compañía las funciones como practicante universitario consisten en desarrollar paso a paso los procedimientos del departamento de cartera, con el apoyo de un supervisor que permite comprender la ejecución de cada una de las actividades concernientes al área administrativa.

Esta práctica empresarial permite desarrollar habilidades y poner a prueba competencias dado que se realizan labores que llevan a cabo la gestión de cobranzas efectiva persiguiendo la rentabilidad de la empresa, situándose como medio prioritario en toda gestión empresarial, por lo que es recomendable para la salud financiera de toda organización el realizar un análisis periódico a la gestión de cobranzas, administrativa y contable.

La administración de la cartera en una compañía cuenta con diferentes procesos de los cuales todos sus procedimientos son específicos y detallados; en cada uno de ellos es indispensable cumplir con los elementos formulados, formando un engranaje que lleva al éxito. Lo anterior, exige que la administración de la cartera sea eficiente, esta eficiencia se puede lograr mediante una administración estratégica, en donde se integren las funciones del proceso administrativo: planeación, organización, ejecución, dirección y control, si se descuida una de ellas los resultados pueden ser catastróficos dentro de la empresa.

1. Funciones como Practicante Universitario

- Apoyar al representante del departamento al proyectar, inspeccionar y verificar todo lo relacionado con las cuentas por cobrar e implementar actividades y estrategias que permitan el recaudo exacto y oportuno, permitiendo una mayor rotación de la cartera.
- Supervisar la labor de recaudadores e intermediarios que generan ingresos a la compañía mes a mes.
- Realizar control de legalización y aplicación de recaudos obtenidos de la demanda de seguros en distintos sectores del mercado.
- Establecer estrategias de mejora en el sector financiero de la compañía, realizando informes que evidencien el nivel de competitividad en el mercado asegurado a nivel nacional.
- Definir acertadas políticas crediticias y de cobro ligadas de forma inseparable a los objetivos de la organización, planteados en su estrategia empresarial, su misión y visión de la empresa.
- Coordinar que el recaudo de la cartera se efectúe en los términos y condiciones comerciales pactadas en los contratos adquiridos.

2. Objetivos

2.1.Objetivo General

Aplicar los conocimientos teóricos- prácticos adquiridos durante el proceso formativo en el pregrado de Economía en la Universidad Industrial de Santander (UIS). Con esto se pretende, por medio de un análisis, establecer la competitividad del sector asegurador en la región.

2.2.Objetivos Específicos

Realizar un análisis competitivo de la compañía tomando como referencia las teorías económicas de Michael Porter. Con un resultado esperado de determinar la ventaja competitiva o el valor agregado de La Previsora S.A respecto a sus competidores.

Desarrollar habilidades requeridas dentro de los procesos administrativos, tanto en el departamento de Cartera, como también en funciones comerciales, planteando estrategias de mejora y reducción de riesgos financieros.

Aplicar y potenciar los conocimientos cognitivos y habilidades blandas adquiridas tras la formación en distintas áreas dentro del pregrado.

3. Caracterización de la Entidad

3.1.La Previsora S.A. Compañía de Seguros

La Previsora S.A. está constituida como una de las principales entidades del sector asegurador colombiano, contando con un amplio portafolio de productos en ramos de seguros generales, patrimoniales y de personas y prestando sus servicios con una amplia presencia nacional.

Razón social

Nombre: La Previsora S.A Compañía de seguros

NIT: 860.002.400-2

Objeto Social

La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado. Cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa, está vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. (Previsora Seguros, s. f.)

4. Misión, Visión y Valores

4.1.Misión

Brindar respaldo y protección al patrimonio de los colombianos para asegurar su tranquilidad, y promover una cultura de prevención y aseguramiento, que redunde en rentabilidad para los accionistas.

4.2.Visión

En 2025 Previsora será la aseguradora elegida por los colombianos por su cercanía con el cliente, claridad en la comunicación, responsabilidad en el cumplimiento, aporte al desarrollo del país, agilidad en sus procesos e innovación en sus productos y servicios.

4.3.Valores

Los valores por los cuales se rige La Previsora S.A. Compañía de seguros son: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Resiliencia y Solidaridad.

- **Honestidad:** Somos íntegros, coherentes y confiables en todas nuestras actuaciones frente a todos nuestros grupos de interés.
- **Respeto:** Actuamos de manera correcta y atenta generando un trato digno y reconociendo el valor de las personas con las que interactuamos.
- **Compromiso:** Tenemos consciencia de la importancia de nuestro rol, y ponemos al máximo nuestras capacidades hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- **Diligencia:** Actuamos con atención, prontitud, destreza y eficiencia, aportando a la satisfacción del cliente y al logro de los mejores resultados.
- **Justicia:** Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos y las condiciones de las personas, con un trato digno en un entorno de legalidad.
- **Resiliencia:** Enfrentamos las adversidades, asumiendo los retos y buscando las

oportunidades dentro de las mismas, contribuyendo al fortalecimiento y sostenibilidad de la compañía.

- Solidaridad: Promovemos una actitud continua de apoyo por el bien común, comprendiendo la situación de todos nuestros grupos de interés, porque proveemos soluciones de servicios esenciales para todos, disponiendo para ello de los recursos necesarios.

5. Funciones Generales

El objeto de la sociedad es el de celebrar y ejecutar contratos de seguro, coaseguro y reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas privadas, asumiendo todos los riesgos que de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.

Además, la compañía podrá celebrar contratos de reaseguro con personas, sociedades o entidades domiciliadas en el país o en el exterior y aceptarles o cederles riesgos de cualquier clase.

Podrá ejecutar todos aquellos actos o celebrar todos los contratos relacionados directamente con el objeto social y autorizado por las normas legales que reglamentan la inversión del capital y reservas de las compañías de seguros. Artículo 1 del Decreto 1453 del 30 mayo de 1997, Escritura Pública No. 512 del 5 de marzo de 1998 Notaría 7ª del Círculo de Santafé de Bogotá.

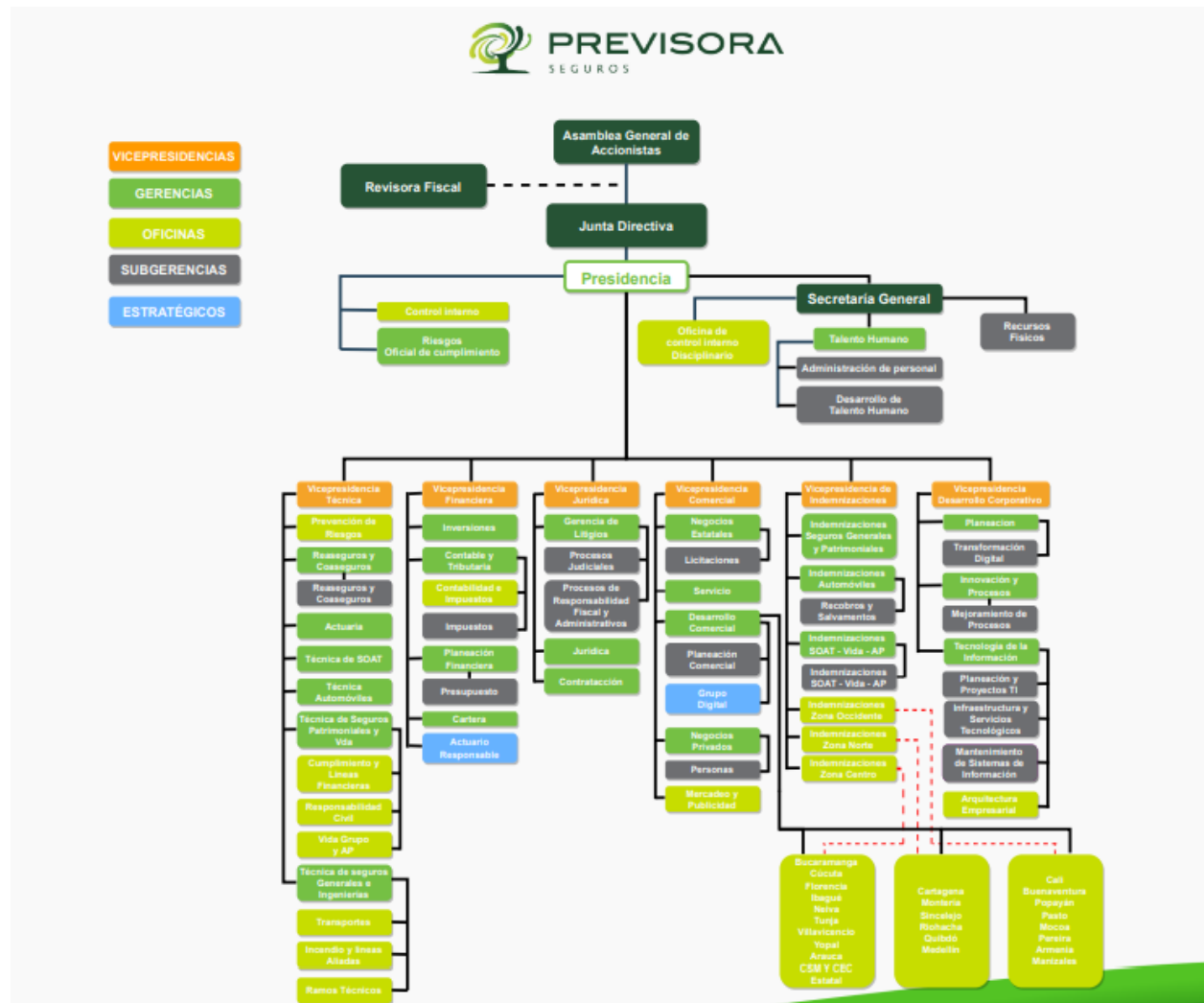
En desarrollo de su objeto social y de acuerdo con las normas legales correspondientes, la sociedad podrá:

- Adquirir, enajenar, arrendar, hipotecar y pignorar en cualquier forma toda clase de bienes muebles e inmuebles.
- Girar, endosar, aceptar, descontar, adquirir, garantizar, protestar, dar en prenda o garantía, recibir en pago toda clase de títulos valores o instrumentos negociables.
- Dar o recibir dineros en mutuo, con o sin intereses.
- Garantizar, por medio de fianzas, prendas, hipotecas y depósitos, sus obligaciones propias y las obligaciones de terceros. (*Previsora Seguros, s. f.*)

6. Organigrama

Figura 1.

Organigrama



Nota. Tomado de La Previsora S.A.

7. Enfoque Estratégico Sector Asegurador en Colombia

7.1.Planteamiento del Problema

¿Qué factores inciden en el posicionamiento de una compañía en el mercado asegurador?

7.2.Justificación

En las compañías aseguradoras es importante contar con una planeación estratégica. Pues, es ahí donde se define el rumbo que se tomará, el camino que seguirá, y toda acción que se ejecutará con el fin de cumplir lo propuesto. Cuando una organización no tiene una estrategia establecida puede llegar a encontrarse a la deriva, caminando sin un rumbo fijo y haciendo cosas que, en lugar de sumar, encuentra que restan a su productividad.

Maldonado (2009) presenta las siguientes cifras, encontrando que:

- El 95% empleados de una organización no conocen la estrategia que se busca desarrollar.
- El 90% de las empresas fracasan en el desarrollo e implementación de estrategias.
- El 86% de los ejecutivos dedican menos de 1 hora al mes en la discusión de las estrategias con sus equipos de trabajo.
- El 60% de las empresas no relacionan la planificación estratégica en su presupuesto.

8. Análisis Externo

Con el fin de conocer el entorno externo en el cual desarrolla sus actividades, La Previsora Compañía de Seguros, se realiza un análisis que permitirá identificar todos los factores que influyen en la industria, conocer más a fondo el sector, así como las oportunidades y amenazas se presentan e influyen directa o indirectamente en la organización foco del presente trabajo. Para ello, Gómez (2019), a través del uso de la herramienta PESTEL, logró identificar los factores más importantes en los ámbitos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, que pueden llegar a tener alguna influencia en la realización de las actividades, en el sector económico de los seguros.

- **Factores Políticos y Legales:** Leyes como la 1581 de 2012, el Título V del Libro 4 del Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Artículo 1096 del código de comercio y la Ley 1480 de 2011, presentan disposiciones legales que regulan la actividad de las empresas aseguradoras en el país, así como la protección al consumidor y la ley de Habeas Data, permitiendo así, la prestación de un servicio sobre bases sólidas.
- **Factores Económicos:** La industria de las aseguradoras representa un importante aporte en el PIB del país, donde la emisión de primas en la región alcanzó los 158.500 millones de dólares, lo que representó un incremento anual de 9,3%. (Álvarez, 2018).
- **Factores Sociales:** Actualmente las compañías aseguradoras han invertido y seguirán haciendo, en el desarrollo de nuevas tecnologías que permitan a los clientes tener una mejor relación con su compañía aseguradora y su intermediario y a los intermediarios de seguros le facilita sus labores, también el principal objetivo de estos nuevos

desarrollos es lograr llegar cada día a más personas, teniendo en cuenta que las ventas digitales crecen cada día más.

- **Factores Ecológicos:** Uno de los aspectos más importantes de este factor corresponde al compromiso de las aseguradoras por reducir el consumo de papel, así como campañas al interior de las organizaciones para incentivar el reciclaje y el cuidado del entorno y la creación de seguros ecológicos que protejan el ambiente, son elementos importantes que reducen el impacto ambiental y ayudan a crear una mayor conciencia en el entorno respecto al cuidado del entorno.

9. Análisis Estructural de las Cinco Fuerzas del Mercado- Michael Porter

Teniendo como objetivo realizar un estudio eficaz que explique el entorno del sector asegurador en Colombia, la herramienta implementada por Michael Porter (1979), es la que mejor evalúa las fuerzas competitivas en el mercado, y a través de la cual se conoce el impacto que tienen las compañías aseguradoras y su industria.

9.1.Fuerza Riesgo de Ingreso

Las barreras a la entrada en la industria de seguros están determinadas por las economías de escala. Las economías de escala son de moderadas a altas, con acceso limitado a materias primas y empresas conjuntas. En cuanto a las políticas gubernamentales, las tarifas son moderadamente bajas, los niveles de subsidio y las tasas de impuestos están equilibrados y los marcos regulatorios y legales son sofisticados. En cuanto a la reacción de los competidores, los niveles de liquidez están equilibrados y la capacidad de endeudamiento es moderada. (Gómez, 2019, p. 26)

9.2.Poder de Negociación de los Proveedores

En la industria de seguros, los proveedores son aquellos que suministran materias primas, como servicios tecnológicos, servicios auxiliares como grúas que respaldan los reclamos de diversas compañías de seguros, abogados que intervienen en procesos legales, talleres mecánicos, personas responsables. hacer imágenes mentales, p. sobre comercialización de productos, aplicaciones y publicidad. El grado de concentración está en el nivel de equilibrio; la presión de los sustitutos es alta, así como la importancia de los insumos en los procesos; el nivel de beneficios y costes de cambio está equilibrado; el riesgo de integración futura y la información del proveedor sobre el comprador es bajo; Finalmente, el hacinamiento es bajo. (Gómez, 2019, p. 2)

9.3.Poder de Negociación de los Compradores

Actualmente, los reclamantes en el ramo asegurador son adultos jóvenes y adultos que necesitan cobertura de seguro para sus bienes tangibles e intangibles, en caso de accidente por lo anterior. que tengan la capacidad de exigir calidad, atención oportuna y precios competitivos en el mercado.

El grado de concentración en el sector asegurador es moderadamente alto; La importancia del proveedor para el comprador es equilibrada, porque es transparente para el cliente que brinda varios servicios, el nombre de la compañía de seguros es importante; el hacinamiento es moderadamente alto; los costos de cambio y la facilidad de integración hacia atrás están equilibrados; información del comprador sobre el proveedor, los compradores obtienen márgenes bajos y la importancia del producto es moderadamente alta. (Gómez, 2019, p. 29)

9.4.Nivel de Rivalidad de los Competidores Existentes

En el sector asegurador, el grado de concentración es en promedio bajo; el nivel de costos fijos y la tasa de crecimiento de la industria están en equilibrio; los costos de cambio y las tasas de hacinamiento son en promedio altas; el crecimiento de la capacidad y el nivel de las barreras de salida están equilibrados; En el extranjero es promedio, aunque tiende a convertirse en promedio en el futuro. (Gómez, 2019, p. 30)

9.5.Sustitutos

En Colombia, el sector asegurador, su tendencia a mejorar sus costos para implementarlos en el mercado, la tendencia, mejorar el desempeño y tener altos rendimientos es equilibrada y la tendencia a mejorar precios es medio alta. (Gómez, 2019, p. 31)

10. Análisis Intensidad de las Fuerzas del Mercado

Teniendo en cuenta las valoraciones pasadas determinadas por las fuerzas del mercado, el riesgo de ingresos en el sector de seguros es bajo, lo que sugiere que es difícil entrar en el sector debido a que las empresas ya cubren el mercado, es atractivo en el mercado porque siempre hay demanda. productos ofrecidos, pero no sería muy rentable para una pequeña empresa entrar, se esperan nuevas aseguradoras del exterior que puedan formar alianzas estratégicas con las ya establecidas en el 2000. mercado para obtener una mayor ventaja. Hay evidencia de la baja intensidad del poder de los bienes sustitutivos, porque no hay muchos productos en seguros que puedan reemplazar su función, se puede buscar entre empresas, por ejemplo, el seguro de autos de suramericana podría ser reemplazado por seguros.

Desde Previsora, si existe la oportunidad de reemplazar un producto con otro, tal vez con otras características, pero al final sigue siendo un seguro. En cuanto al poder de negociación, los compradores se encuentran en un nivel alto debido a que tienen muchos productos y compañías para elegir, donde contratar un seguro, lo más importante es tratar de ofrecerles un valor diferente que permita la fidelización de la marca. En especial en cuanto al poder de negociación de los proveedores, es bajo, pues son importantes en los procesos de buen funcionamiento, pero no imprescindibles, independientes de ellos e intercambiables. Finalmente, existe un alto nivel de competencia entre competidores, debido a que la competencia es muy evidente en el sector, el mercado está saturado por las compañías de seguros y la cantidad de intermediarios que poseen, lo que significa la realización de actividades altamente concentradas. planes de trabajo para lograr que cada negocio nazca de acuerdo a su enfoque.

11. Rivalidad Competitiva

Entendiendo que el sector asegurador en Colombia se ha caracterizado por una distribución por ramos con el fin de abordar las necesidades del consumidor; se observa que la aparición de nuevos competidores en esta industria ha generado una distribución muy singular, la cual inequívocamente ha inclinado al ramo del grupo Vida como aquel que más ingresos genera y siendo este el de principal interés por el consumidor colombiano.

Es tal la demanda de los servicios aseguradores correspondientes a este ramo que, desde hace un tiempo, los ingresos por pólizas relacionados a este grupo aparecen en los rankings desagregados como una “marca” independiente (por ej.: Sura vida, grupo Sura). Por lo anterior, se observa que la demanda de este grupo ha sido sustancialmente agresiva si se lo compara a nivel general en la industria y, sin duda alguna, se considera que este ha sido uno de los impulsores de la rivalidad existente en el nicho de seguros colombiano. Como se observa en la siguiente tabla presentada por Fasecolda (2019):

Figura 2.*Estadísticas por Ramo*

Ramo	P. Emitidas	Par%	Var%	Contr%
Vida Grupo	4.771,49 mil M	13,87 %	21,51 %	2,97 %
Riesgos Laborales	4.570,16 mil M	13,29 %	20,42 %	2,72 %
Automoviles	3.929,77 mil M	11,43 %	27,17 %	2,95 %
Soat	2.879,79 mil M	8,37 %	15,10 %	1,33 %
Salud	2.308,46 mil M	6,71 %	15,84 %	1,11 %
Pensiones Ley 100	2.160,04 mil M	6,28 %	13,99 %	0,93 %
Previsional De Invalidez Y Sobrevivencia	2.147,96 mil M	6,24 %	42,31 %	2,24 %
Responsabilidad Civil	1.720,81 mil M	5,00 %	25,76 %	1,24 %
Cumplimiento	1.315,80 mil M	3,83 %	26,58 %	0,97 %
Accidentes Personales	1.297,92 mil M	3,77 %	20,14 %	0,76 %
Incendio	1.112,67 mil M	3,23 %	14,04 %	0,48 %
Vida Individual	1.111,95 mil M	3,23 %	11,76 %	0,41 %
Terremoto	1.032,71 mil M	3,00 %	10,11 %	0,33 %
Desempleo	619,85 mil M	1,80 %	24,95 %	0,43 %
Montaje Y Rotura De Maquinaria	456,91 mil M	1,33 %	29,52 %	0,37 %
Sustraccion	442,82 mil M	1,29 %	11,71 %	0,16 %
Transporte	366,46 mil M	1,07 %	30,07 %	0,30 %
Manejo	280,87 mil M	0,82 %	16,29 %	0,14 %
Todo Riesgo Contratista	272,46 mil M	0,79 %	28,36 %	0,21 %
Corriente Débil	254,77 mil M	0,74 %	16,93 %	0,13 %
Total	34.394,96 mil M	100,00 %	20,83 %	20,83 %

Nota. Tomado de Fasecolda.

Como se identifica en la anterior tabla, el 27% de la concentración del mercado se encuentra en las líneas de Vida y Riesgos Laborales. Sin embargo, si se observa por tipo de ramo, lo correspondiente a Daños ha sido lo que más ingresos ha generado en el 2022; siendo este tipo de pólizas las que más demanda el mercado por tipo.

Figura 3.*Distribución por Ramos - La Previsora*

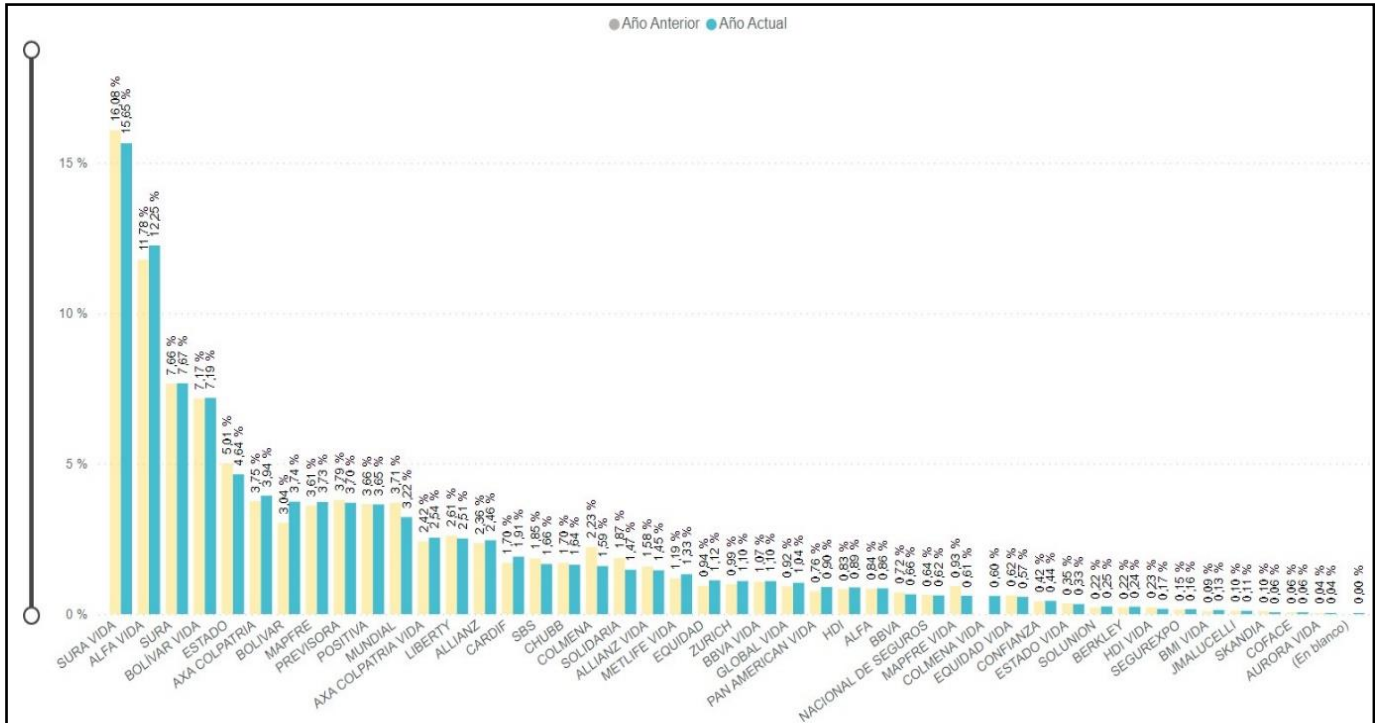
Ramo	P. Emitidas	Par%	Var%	Contr%
Automoviles	3.929,77 mil M	25,26 %	27,17 %	6,53 %
Soat	2.879,79 mil M	18,51 %	15,10 %	2,94 %
Responsabilidad Civil	1.720,81 mil M	11,06 %	25,76 %	2,74 %
Cumplimiento	1.315,80 mil M	8,46 %	26,58 %	2,15 %
Incendio	1.112,67 mil M	7,15 %	14,04 %	1,06 %
Terremoto	1.032,71 mil M	6,64 %	10,11 %	0,74 %
Desempleo	619,85 mil M	3,98 %	24,95 %	0,96 %
Montaje Y Rotura De Maquinaria	456,91 mil M	2,94 %	29,52 %	0,81 %
Sustraccion	442,82 mil M	2,85 %	11,71 %	0,36 %
Transporte	366,46 mil M	2,36 %	30,07 %	0,66 %
Manejo	280,87 mil M	1,81 %	16,29 %	0,31 %
Todo Riesgo Contratista	272,46 mil M	1,75 %	28,36 %	0,47 %
Corriente Débil	254,77 mil M	1,64 %	16,93 %	0,29 %
Total	15.558,40 mil M	100,00 %	20,97 %	20,97 %

Nota. Tomado de Fasecolda.

Por otra parte, si se analiza el share de mercado, se encuentra que La Previsora compañía de seguros se encuentra dentro del top 10 a nivel nacional, ubicándose como la novena en el contexto colombiano.

Figura 4.

Ranking de Mercados.



Nota. Tomado de Fasecolda.

Como se observa en el gráfico anterior, Sura Vida; Alfa Vida; Sura; Bolívar Vida y Seguros del Estado componen el top 5 a nivel nacional en 2022. Entre estas empresas se encuentra una facturación de más de \$16.300 miles de millones de pesos y, apoyando, lo expuesto anteriormente, 3 de los 5 del top corresponden a líneas del grupo Vida, las cuales se observa, apoyan el argumento de ser las que más ingresos generan en esta industria.

Anticipando una de las grandes premisas del contexto competitivo del sector, se puede inferir que la potencialización de la línea de Vida puede ser una de las claves de éxito del posicionamiento en el mercado colombiano y, aunque la presencia de Sura; Alfa y Bolívar (todas Vida) parece ser bastante robusta, los más de 16,30 billones facturados a corte octubre 2022 sugieren que aún existe un gran margen de mercado a morder para entrar progresivamente a esta línea de negocio, la cual

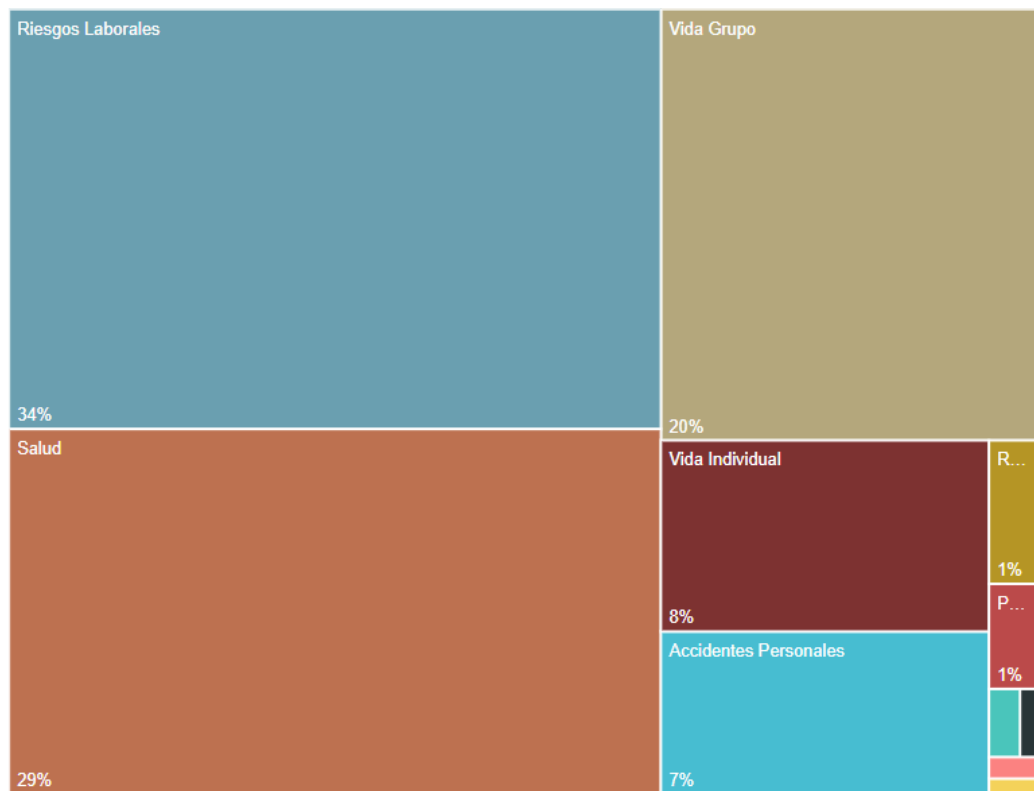
permite además de escalar en los rankings nacionales, generar mayores réditos al ejercicio de la operación de la compañía.

Para intentar apoyar este argumento, a continuación, se observa la composición de los ingresos para las tres primeras compañías top del mercado asegurador presentadas por Fasecolda (2022).

11.1. Composición Sura Vida

Figura 5.

Distribución por Ramos - Sura Vida



Nota. Tomado de Fasecolda.

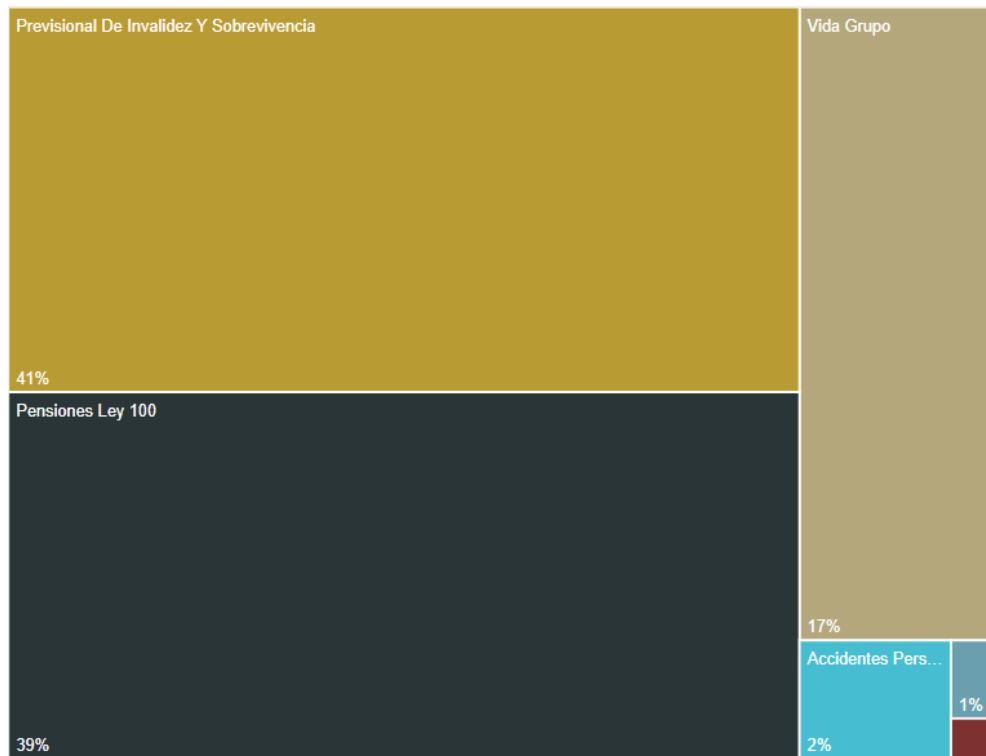
Como se observa, para el líder de mercado, aunque el ramo que más ingresos le genera es el de Riesgos Laborales, se observa que la participación del grupo Vida y Salud juegan un papel

fundamental en su operación, alcanzando en conjunto alrededor del 57% de los ingresos.

11.2. Composición Alfa Vida

Figura 6.

Distribución por Ramos - Alfa Vida



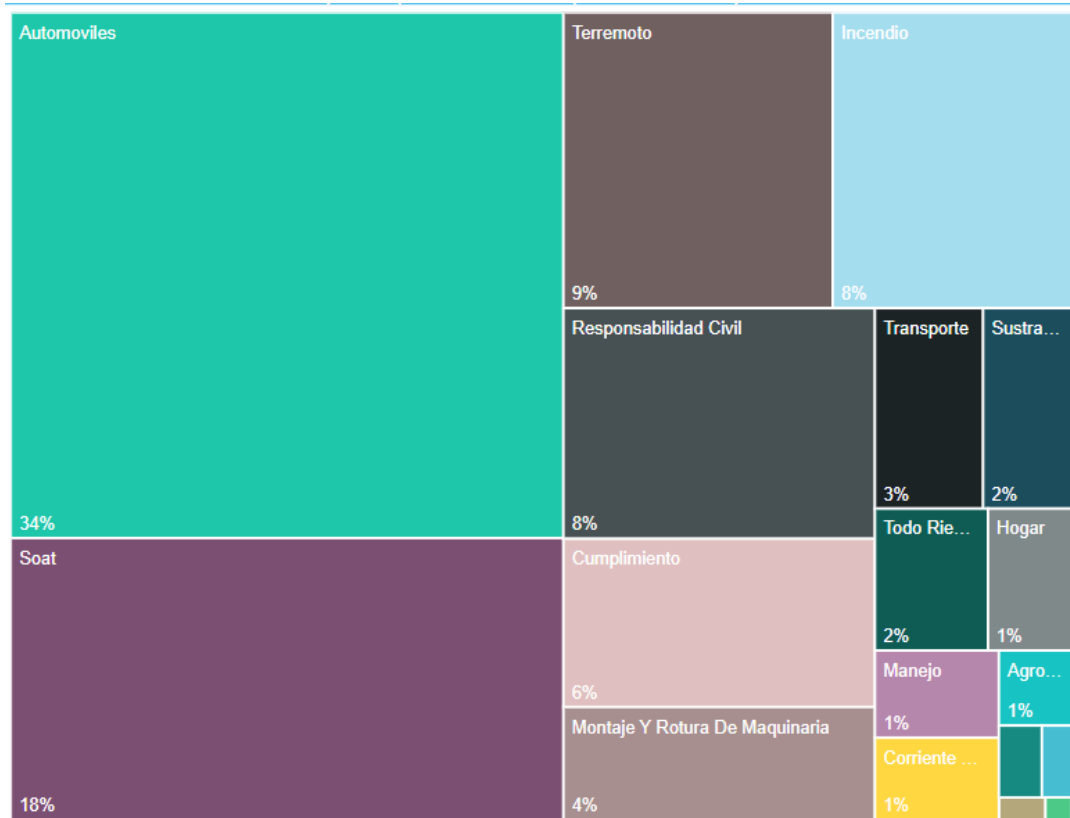
Nota. Tomado de Fasecolda.

En el caso de Alfa Vida, aunque el ramo del grupo Vida pierde importancia si se lo compara con la participación de por ejemplo Sura Vida, se observa que el grupo Vida solo compone el 17% de los ingresos, sin embargo, el 80% esencial de esta compañía, pasa por categorías que se relacionan directamente con el Bienestar lo cual impacta directamente en lo relativo al grupo Vida.

11.3. Composición Sura

Figura 7.

Distribución por Ramos – Sura



Nota. Tomado de Fasecolda.

En el caso de Sura, se observa una composición de los ingresos más similar a lo que sucede en La Previsora, en donde lo relacionado a Daños como lo son seguros Automotrices y SOAT corresponden a los ramos que mayor participación registran en esta compañía. Sin embargo, el posicionamiento y reconocimiento que posee en el mercado le permite a Sura ubicarse en esta posición aun cuando se ha desagregado la línea vida (Sura Vida) y esto habla del valor que tiene esta compañía para los consumidores del mercado colombiano.

11.4. Composición La Previsora

Figura 8.

Distribución por Ramos - La Previsora



Nota. Tomado de Fasecolda.

La dispersión de los ramos que generan ingresos y la no especialización en una línea o tipo de ramo específico sin duda alguna puede ser una de las potenciales causas del lugar que registra La Previsora de seguros en el mercado colombiano, dado que abarcando más ramos deja de ser reconocida por alguna línea en específico; esto puede generar una dificultad en la identificación de la Previsora y, en últimas, en la confianza que esta puede generar a los acreedores de pólizas de riesgo.

A priori, se puede afirmar que una de las formas de posicionarse en el mercado para La Previsora es por medio de la potencialización de algunos ramos, siendo el grupo Vida el que podría generar mayores impactos en la emisión de pólizas para esta organización y la cual puede contribuir a la percepción de confianza en la industria dado lo esencial que es este ramo para la sociedad colombiana.

12. Análisis de los Competidores en el Mercado Asegurador

El seguro es uno de los tres pilares del mercado financiero, junto a la banca y la bolsa de valores, las condiciones económicas, las perspectivas de crecimiento del sector asegurador de Colombia y su seriedad se han convertido en los factores más importantes, alentó el capital extranjero invertir en el sector asegurador del país. Los medios mencionan que la llegada de compañías de seguros de clase mundial como AXA, Coface, Howden y Berkley a Colombia y la inclusión de las mejores tecnologías en el sector aumenta la competencia y por lo tanto el mayor ganador es el consumidor que recibe ofertas en términos y precios. (Revista Dinero, 20044, p. 6467)

Las aseguradoras colombianas saben que la competencia viene con todo, no solo con productos innovadores ya probados en otros países, sino también con herramientas y estrategias de mercadeo que modifican los precios de los seguros, lo que en el contexto general del mercado del sector asegurador es un fenómeno positivo, y la competencia va en aumento. En este sentido, el tema examina los aspectos generales del servicio de alquiler analizando los siguientes aspectos:

12.1. Importancia del Ramo en el Contexto Local y Nacional

El negocio asegurador tiene una gran importancia estratégica, social y económica, lo que hace que esté sujeto a un estricto control administrativo con sus propias reglas de operación, supervisión y control de leyes creadas al efecto y por administración. Las compañías de seguros actúan como intermediarios financieros con características especiales que las distinguen de otras compañías financieras.

La técnica del seguro se basa en el anticipo de recursos invertidos a largo plazo, lo que crea reservas especiales, las denominadas seguros técnicos fianzas que aseguran el pago de indemnizaciones de accidentes en caso de daños. Las compañías de seguros típicamente invierten

estos fondos en bienes raíces (bienes inmuebles) o activos financieros (acciones o valores, operaciones activas). La obligación surge directamente de los contratos de seguro, que son parte de los pagos del asegurador y corresponden a la obligación futura del asegurador con ellos.

Sin embargo, el capital de trabajo consiste en los activos de la compañía de seguros sin pasivos previsible y menos los intangibles. Después de la celebración del contrato, la compañía de seguros está obligada a indemnizar en caso de un evento no deseado en la forma convenida después de recibir la prima del seguro. El objetivo es devolver al asegurado a la "condición" previa al beneficio del beneficio para que no haya beneficio por el accidente. Es sumamente importante que cuenten con capacitación y un nivel de patrimonio suficiente para brindar la mejor orientación y apoyo a los asegurados, ya que son el eslabón más visible de la industria aseguradora y muchos de los más delicados.

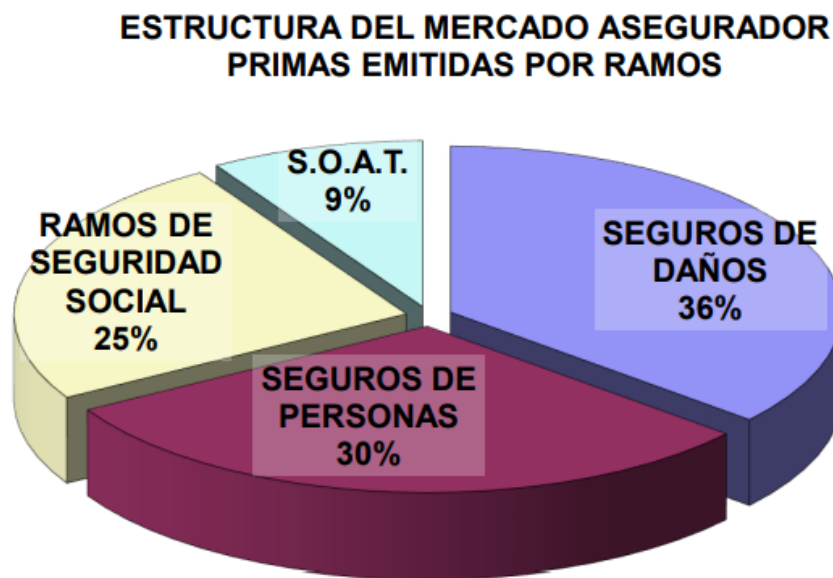
La Federación de Aseguradores de Colombia - FASECOLDA es un sindicato sin fines lucrativos que representa las actividades del sector asegurador en las unidades de vigilancia y control y la sociedad en general. La asociación ha liderado el desarrollo de la industria de seguros, realizando actividades regulares tanto a nivel nacional como internacional, gracias a su compromiso con los afiliados de la asociación. Está particularmente dedicado a la promoción de la cultura aseguradora y la modernización de la industria. Para ello, analiza y recopila estadísticas generales, así como resultados específicos de la industria. También supervisa los proyectos de ley pendientes en el Congreso Republicano que puedan afectar a la industria de seguros, mientras brinda asesoramiento técnico, legal y financiero a sus socios.

13. Principales Variables del Mercado Asegurador

Posterior a realizar un análisis de la composición de los ingresos por sub ramos de los principales competidores, se decide hacer una aproximación al resultado generalizado del mercado para comprender la dinámica del sector en términos integrales para el año 2022.

Figura 9.

Estructura Mercado Asegurador Primas por Ramos



Nota. Tomado de Fasecolda.

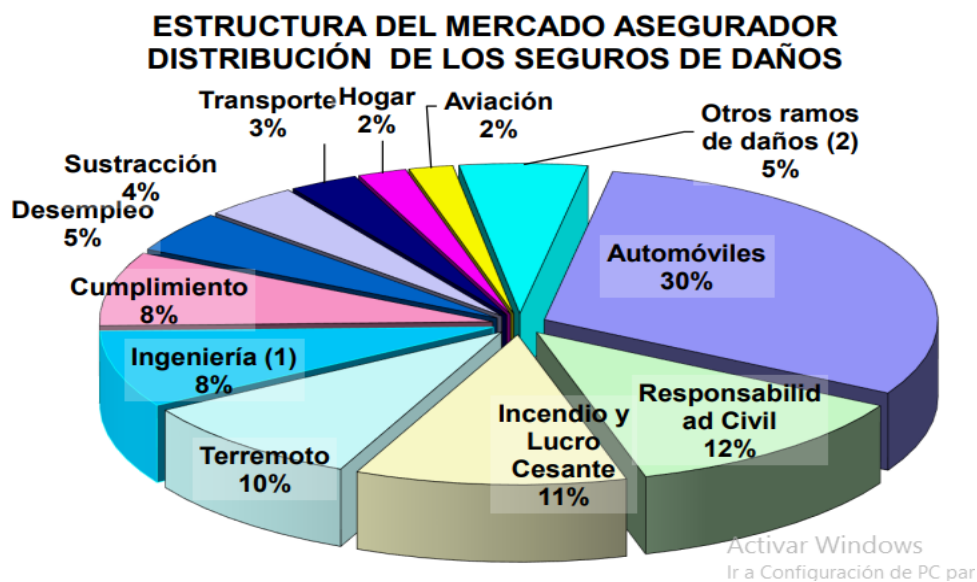
Como se observa en el diagrama anterior, los principales tipos de póliza contratada en 2022 corresponden a seguros de daños, lo cual corresponde al cuidado de bienes y patrimonios. Esto contrasta con el comportamiento identificado en los principales competidores de La Previsora, donde los principales tipos de seguro contratados corresponden al grupo de salud (personas). Como se observa, en el resultado general de 2022 los seguros de personas ocuparon la segunda ocupación y, entre estos dos grupos, abarcan alrededor del 66% del mercado asegurador colombiano en 2022.

Se considera llamativo este comportamiento identificado, dado que contrasta con el

comportamiento observado, al menos en el ‘zoom’ realizado en el top 5 del mercado por aseguradora, en donde 3 de las 5 rankeadas corresponden a grupos de vida (personas). En el caso de La Previsora los dos principales ramos también corresponden al grupo de daños.

Figura 10.

Estructura de Mercado, Primas Emitidas – Daños



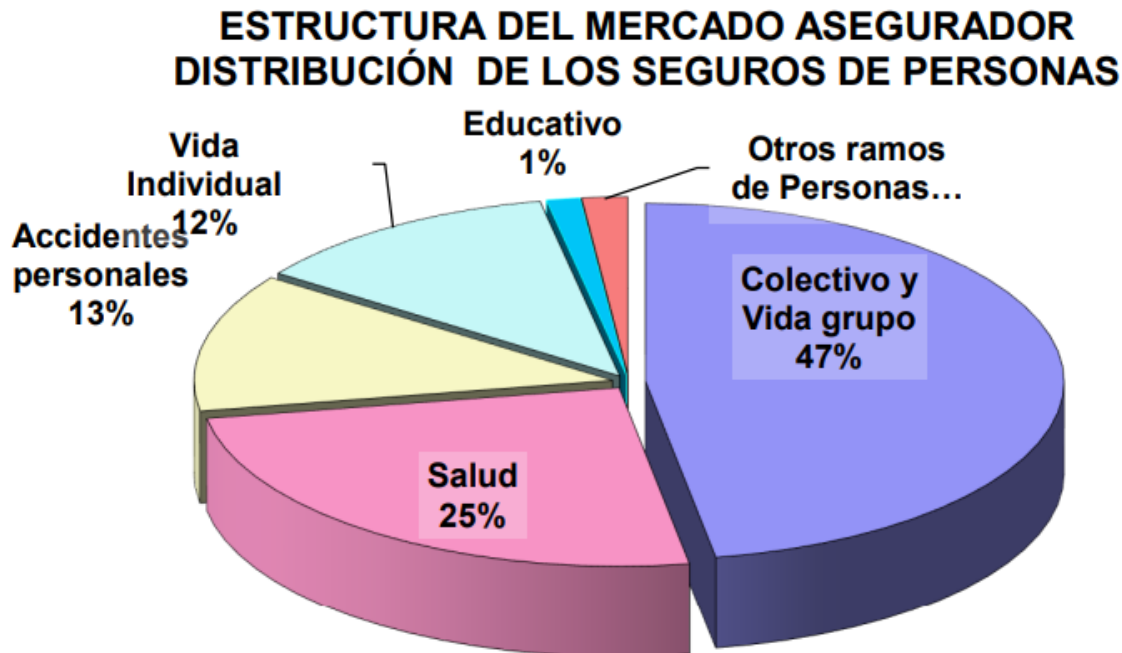
Nota. Tomado de Fasecolda.

Desagregando el grupo de seguros de daños, se encuentra que, tal y como se presenta en el informe presentado por People Contact (2022) que los ramos de automóviles ocupan cerca de un tercio de esta composición de seguros el cual fue el de mayor resultado para el año inmediatamente anterior. Otros de los ramos de gran relevancia para este subgrupo corresponden a Responsabilidad civil (12%); Incendio y Lucro cesante (11%) y Terremotos (10%) ocupan entre los tres otros tercios de la composición de este subgrupo de gran relevancia. Entre estos 4 ramos componen el 63% del mercado total de las pólizas de daños. Este comportamiento es muy similar al identificado en la compañía suramericana de seguros (SURA), siendo esta de las más relevantes en el país.

Indudablemente, gran parte del resultado evidenciado en el mercado 2022 es consecuencia de lo captado por SURA.

Figura 11.

Estructura de Mercado, Primas Emitidas - Personas



Nota. Tomado de Fasecolda.

En el caso del segundo grupo de mayor importancia, si se observa el comportamiento desagregado por ramos se identifica que las pólizas de Colectivo y Vida Grupo ocupan cerca de la mitad de los seguros contratados en los ramos de Personas. Por otra parte, los seguros de salud ocupan un cuarto de los seguros de esta categoría. Aunque, el ramo vida grupo está presente en 2 de las 3 aseguradoras posicionadas en el top 3, no es el ramo más importante (de mayor participación) en participación de pólizas en ninguna de estas empresas.

Para el caso de La Previsora, se observa que el 36% de las pólizas corresponden al grupo de daños anteriormente descrito, el 11% a pólizas de SOAT (siendo estas obligadas por la normatividad colombiana) y, en cuarto lugar, se encuentra el grupo Vida con un 8%.

14. Análisis del Indicador del Nivel de Endeudamiento

Se analizaron indicadores de nivel de endeudamiento, de los cuales muestra el mercado de seguros, de lo cual se puede concluir que la misma muestra un alto porcentaje como se muestra en la tabla de resumen a continuación.

Obtenido de información registrada en el registro único de solicitantes de RUP, propuesto por compañías de seguros en un proceso de contratación gubernamental de pólizas de seguros generales.

Tabla 1.

Nivel de Endeudamiento por Aseguradora

Aseguradora	Nivel de Endeudamiento
Suramericana Seguros Generales	83.04%
AXA Colpatria	87.93%
Mapfre Seguros Generales	90.25%
Previsora Compañía de Seguros	81.76%
QBE Seguros	NO REPORTA CIFRAS
Allianz Seguros Generales	85.73%
Aseguradora Solidaria	77.84%
Liberty Seguros	77.66%
Seguros del Estado	NO REPORTA CIFRAS
Chubb de Colombia	84.45%
SBS Seguros Colombia	87.87%
HDI Seguros	NO REPORTA CIFRAS

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Fasecolda.

La información presentada anteriormente corresponde a las aseguradoras que participan en el proceso de contratación de aseguramiento que realizan las entidades gubernamentales, ya que las

identificadas en este análisis sectorial son solo una parte de las aseguradoras autorizadas en Colombia. Autoridad de Control Financiero, intervienen en los mismos.

Como se puede apreciar, los indicadores van del 77,66% al 90,25%, producto de la aplicación del seguro de responsabilidad técnica, que debe estar formado por ley y que se aplica contablemente a las obligaciones. Es importante recalcar que las aseguradoras están bajo la supervisión de la Superintendencia Financiera y, de acuerdo al reglamento debe establecer un sistema de reserva técnica mínima de seguros para operar en Colombia y seguirlo.

Al respecto, cabe señalar que como señala FASECOLDA en su artículo “Régimen de responsabilidad técnica en Colombia”, la responsabilidad técnica son los recursos que destina una compañía de seguros para cumplir sus obligaciones con sus asegurados. este sistema de reserva técnica es un conjunto de normas resolubles creadas como regulación y destinadas a establecer pautas que las aseguradoras deben seguir para valorar adecuadamente los pasivos.

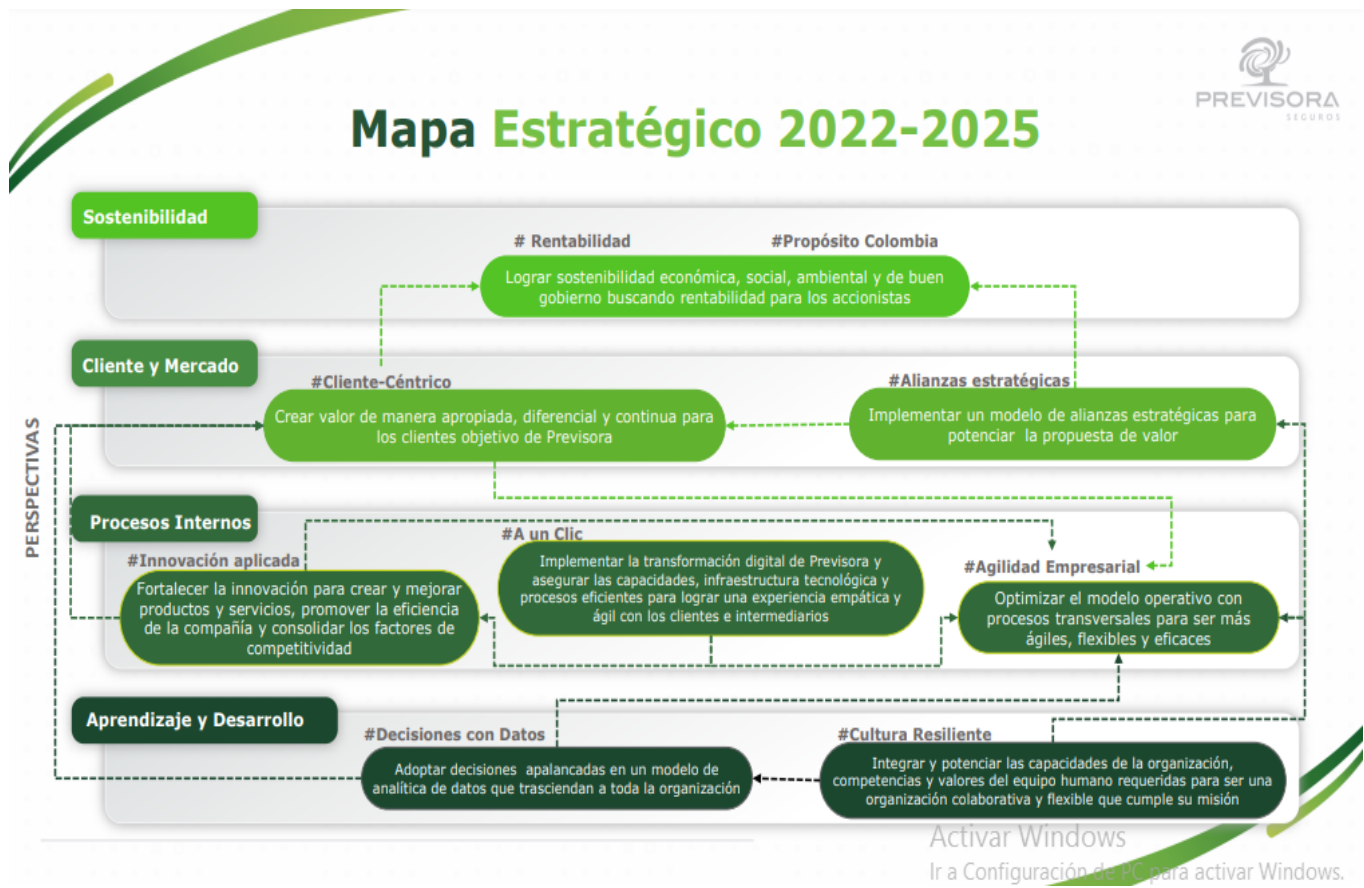
Las compañías de seguros deben conocer y determinar las obligaciones derivadas de sus contratos de seguro celebrados y destinar las sumas necesarias para asegurar el pago o reconocimiento futuro de dichas obligaciones. Desde el punto de vista contable, la obligación significa la obligación de un asegurador con un grupo de asegurados.

15. Componente Diferenciador de La Previsora Compañía de Seguros

Para Previsora Seguros, según Escalante (2013), tanto tomador como asegurado, el cliente es la razón de ser como organización. Para apalancar el cumplimiento de la estrategia, la compañía viene desarrollando proyectos estratégicos distribuidos en tres frentes: Transformación digital, Desarrollo tecnológico y otros.

Figura 12.

Mapa Estratégico La Previsora



Nota. Tomado de La Previsora.

La medición de la efectividad y el Sistema de Control Interno se realizó a través del “Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG”, en febrero de 2020. De acuerdo con los resultados publicados en mayo de 2020, con corte al 31 de diciembre de 2019, La Previsora logró

una puntuación de 82.8% ubicándose en la posición 11 entre las entidades del sector hacienda. Según esto, la entidad se encuentra 0,6 puntos porcentuales por debajo a la meta definida por la Función Pública y el Plan Nacional de Desarrollo correspondiente al aumento de 10 puntos porcentuales sobre la línea base para el cuatrienio (73,4% inicial).

De acuerdo a lo anterior, se continúa implementando esfuerzos con el objetivo de mejorar diversos procesos en la compañía y con los cuales se busca comunicar correctamente aquellos factores que diferencian a la compañía del restante del sector y que, sin duda, permitirán un mejor posicionamiento de la compañía progresivamente.

La obligatoriedad de cumplimiento de las políticas de planeación y gestión optimizan la capacidad de respuesta en cuanto a trámites, lo cual genera una mejor valoración desde el cliente externo y la cual, se identifica como un facilitador para la ejecución de procesos según los manuales de procedimiento dando como resultado un entorno de trabajo óptimo bajo lo estipulado por la compañía a nivel nacional. Esto se puede evidenciar en la realización de las pruebas MIPG (modelo de planeación y gestión) por el 94% de las personas al interior de la organización.

Previsora se diferencia del mercado indudablemente por su mayor cobertura de daños y esto ha generado un reconocimiento dentro de las entidades del sector público de la región, siendo así la aseguradora con mayor número de licitaciones obtenidas en 2022.

Sin duda alguna, la captación y cualificación del talento humano involucrado en la compañía, la constante medición de las políticas y procesos ejecutados y sus planes de mejora correspondientes, juegan un papel fundamental en la construcción de una compañía más sólida en el mercado.

16. Aportes

16.1. Aportes de la Entidad a la Practicante

- Brindar oportunidades de crecimiento personal y profesional, poniendo en práctica conocimientos adquiridos en la formación académica.
- Ejecutar funciones dadas del perfil de un economista.
- Conocer un entorno lleno de personas y retos dentro del mercado laboral, dando así la oportunidad de formarse como profesional.
- Adquirir conocimientos de un sector económico que influye diariamente en la sociedad.
- Desarrollar competencias y habilidades que se requieren oportunamente en la resolución de conflictos dentro y fuera de la compañía.
- Hacer parte de un entorno laboral que requiere compromiso, responsabilidad y entrega como practicante universitario.
- Percibir el desarrollo del sector asegurador, conociendo parte de todos los procesos desde el área financiera.

16.2. Aportes de la Practicante a la Entidad

- Creación de nuevas estrategias que optimiza los procesos dentro del área de cartera de la compañía.
- Dar cumplimiento a la normatividad interna que se rige en la compañía referente a los logros y requisitos inherentes al área financiera.
- Minimizar márgenes de error que puedan suceder en la ejecución de trámites sensibles tales como: cobro de primas, recaudos de financiación y pagos de aquellos intermediarios cuyos ingresos en ciertas ocasiones dependen netamente de la compañía.

- Agilizar el tiempo de respuesta en los procesos dentro del área de cartera.
- Mantener un canal de comunicación directa entre asegurados, intermediarios y directivos de la compañía.
- Representar el área de cartera y financiación de primas, en los momentos que el jefe del área no está, asumiendo todo lo que esto conlleva.

17. Conclusiones

acuerdo a la experiencia de los últimos 10 meses al interior de una compañía de seguros, se han identificado los siguientes factores diferenciales del mercado asegurador y estrategias que permitirían ubicar a La Previsora Compañía de Seguros en una mejor ubicación en el mercado.

Como eslabón fundamental en el posicionamiento del mercado asegurador y, casi de cualquier industria, se identifica que el establecimiento de correctas políticas estratégicas y su revisión y redefinición ajustándose a las necesidades frecuentes identificadas en el mercado, conforman una fuerza transformadora en la cultura de trabajo y, así mismo, en la percepción del cliente externo, siendo esta la parte interesada de mayor relevancia, la cual permitirá escalar en el ranking del sector y lograr los resultados esperados por las directivas de la compañía y, en paralelo, impactando y mejorando la calidad de vida y del servicio de los asegurados.

Son varios los factores que llevan a una compañía a ser la líder en el sector. Oportunidades que se reflejan por parte de las personas cuya necesidad de asegurar y proteger sus vidas, bienes y patrimonios, son lo que llevan a demandar y exigir mejor relación en calidad del servicio ofrecido, siendo esto un aliento para las compañías a ser la que mejor cubra estas necesidades. Dado esto son las compañías aseguradoras quienes tienen el poder de negociación sobre los asegurados, esto es una ventaja en relación a otros sectores cuya demanda la determinan los clientes. Siendo un mercado poco volátil y bastante demandado, la competencia se endurece una vez compañías del exterior ingresan en el mercado con nuevas propuestas y ofreciendo servicios que las actuales compañías no. Lo anterior es lo que lleva a La Previsora a implementar estrategias de mejora y optimización en cada proceso.

Por otra parte, como se observa a lo largo del documento, las cifras del mercado a 2022 demuestran que las pólizas de seguros correspondientes a daños han presentado una mayor participación desde la demanda del mercado, analizando el consumo de dichas pólizas desagregadas por ramo de seguros, se encuentra que la estructura de consumo generalizado de seguros presenta un comportamiento correspondiente a lo evidenciado en La Previsora S.A. para 2022. Esto quiere decir, que la oferta de servicios por parte de la compañía analizada cumple con las necesidades de lo demandado por los asegurados, por lo que el portafolio no es un eslabón débil identificado para esta empresa.

Sin duda alguna, las políticas de comunicación y canales difusión son algunas de las vías que podrían ser un impulsor de mercado para la previsor, afianzando las acciones y distintas estrategias ejecutadas por parte de la compañía y, logrando así, una mejor reputación entre los asegurados y potenciales clientes que podrían no estar percibiendo los servicios ofrecidos por la compañía.

Referencias Bibliográficas

Arcila Escalante, L. E. (2013). Propuesta de mejoramiento del servicio al cliente en la Previsora

S.A. Compañía de Seguros en el ramo de automóviles.

Dinero. (2004). Cambio de Estrategia (202).

FASECOLDA. (2011). Determinantes de la demanda de seguros.

FASECOLDA. (2019). Estadísticas del ramo.

<https://fasecolda.com/ramos/automoviles/estadisticas-del-ramo/>

FASECOLDA. (2022). Estadísticas del sector.

<https://fasecolda.com/fasecolda/estadisticas-del-sector/visualizador-inteligente-de-cifras/dashboard/>

Gómez, M. A. (2019). Direccionamiento estratégico para la Promotora Soadseg, cuya actividad se desarrolla en el sector asegurador.

Maldonado, J. (2009). Estadísticas Sorprendentes de la Planeación Estratégica.

<http://asopymes.blogspot.com/2009/06/estadisticas-sorprendentes-de-la.html>

Mapfre. (2022). Preguntas frecuentes seguros de hogar

<https://www.mapfre.es/seguros/particulares/hogar/faqs/seguros-ecologicos.jsp>

ODG Grupo Asegurado. (2021). Estudios del sector asegurador en Colombia.

People Coontact. (2022). Informe Mercado Asegurador.

chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.peoplecontact.com.co/media/attachments/2022/02/09/informe-mercado-asegurador-1-rev-ok.pdf

Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia.

Porter, M. (1999). Ser Competitivo. Ediciones. Bilbao: Deusto.

Previsora Seguros. <https://previsora.gov.co/content/previsora>

Restrepo, L. F., & Rivera, H. A. (2008). Análisis estructural de fuerzas del mercado en tiempo

real. En Análisis estructural de sectores estratégicos. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.

Apéndices

Apéndice A.

Certificado Aprobación de Prácticas



LA GERENCIA TALENTO HUMANO DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y A SOLICITUD DEL INTERESADO

CERTIFICA:

Que entre LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS y el(la) señor(a) **NAYARA MELIZA VEGA GALVIS**, identificado(a) con la cédula No. 1.005.543.067, se suscribió un contrato de aprendizaje a partir del 22 de marzo de 2022, desempeñando su etapa productiva como **PRACTICANTE UNIVERSITARIO** de la **SUCURSAL BUCARAMANGA** contratación que de conformidad con lo previsto en el artículo 30 y siguientes de la Ley 789 de 2002, y el Decreto Reglamentario 933 de 2003, no implica relación laboral alguna entre las partes.

Dada en Bogotá D.C., el 26 de enero de 2023.

VERONICA TATIANA URRUTIA AGUIRRE.
GERENTE DE TALENTO HUMANO