



Universidad Autónoma del Estado de México

Plantel "Dr. Ángel María Garibay Kintana"



ADMINISTRACIÓN

PROYECTO FINAL

Integrantes :

- Chombo Landetta Michelle Alessandra
- Del Valle Soria Franco Uriel
- Orozco González María José
- Palomino Fermín María Tabatha
- Rosales López Danna Paola

Profesora: María Isabel Arzate Ocampo

5° semestre

Grupo: M2

Turno Matutino

2019-B

PALOMINO ASESORES S.C.

"PARA QUE CUANDO PIENSE EN SEGUROS
Y FIANZAS, PIENSE EN NOSOTROS"



PLANEACIÓN

Misión: Hacer de las personas conciencia sobre el uso de los seguros y los beneficios que estos conllevan.

- **Propuesta:** Somos una empresa que busca satisfacer las necesidades de seguridad de patrimonio de cualquier sector de la población, por medio de una innovación constante y el cumplimiento de nuestros servicios con alta calidad.

Visión: Hacer del despacho (microempresa) una empresa donde integre todo tipo de seguros y posteriormente llevarlos al extranjero con distintas sucursales.

- **Propuesta:** Ser una empresa aseguradora global de confianza que pueda cubrir las necesidades de aseguramiento de sus clientes en cualquier momento y en cualquier lugar.

Valores organizacionales: Respeto, honestidad, confianza e integridad

Propuesta:

- **Cultivar integridad.** regulada por la moral.
- **Confianza y responsabilidad.** Calidad en las relaciones que establecemos en el interior.
- **Transparencia.** Promover la participación de todos los miembros en la toma de decisiones.
- **Humanismo:** Integrar la sinceridad y comprensión al trato con los clientes.

Objetivos: Dar un servicio de excelencia, que los clientes se sientan seguros, para que se sientan satisfechos y así tener una buena recomendación.

Potenciar la imagen del negocio, brindando un servicio de excelencia para crear un vínculo de cercanía entre nuestros clientes.

- **Propuesta:** Potenciar la imagen del negocio brindando un servicio de excelencia en donde los clientes se sientan seguros y satisfechos y así tener un vínculo de cercanía entre ellos y sus clientes para conseguir buenas recomendaciones.



Estrategias: Estar al pendiente de las renovaciones, siniestros, y con tiempos de respuesta oportunos para sus necesidades. (Atención al cliente).

Proporcionar al personal charlas periódicas en donde se les recuerde la importancia del buen servicio al cliente y cómo brindarlo. No solo se debe capacitar al personal en el tema, sino también tratarlos bien y motivarlos.

- **Propuesta:** Motivar y tratar bien al personal y proporcionarles charlas periódicas donde se les capacite para brindar buen servicio al cliente para seguir al pendiente de las renovaciones y siniestros que se puedan presentar con tiempos de respuesta oportunos para las necesidades del cliente.

Políticas:

- **De calidad:**

+`

Ser una empresa comprometida a prestar servicios de calidad, adecuados a las necesidades y expectativas de sus clientes, brindando tranquilidad y seguridad mediante soluciones efectivas en armonía con nuestro control corporativo con la finalidad de mejorar los procesos y lograr la excelencia corporativa, logrando satisfacer las necesidades del cliente.

- **De privacidad:**

Proteger la información personal que se obtenga de los clientes, de manera que se mantenga su seguridad física y electrónica. No compartiremos ninguno de estos datos con compañías externas ni proveeremos informes de consumo a compañías afiliadas.

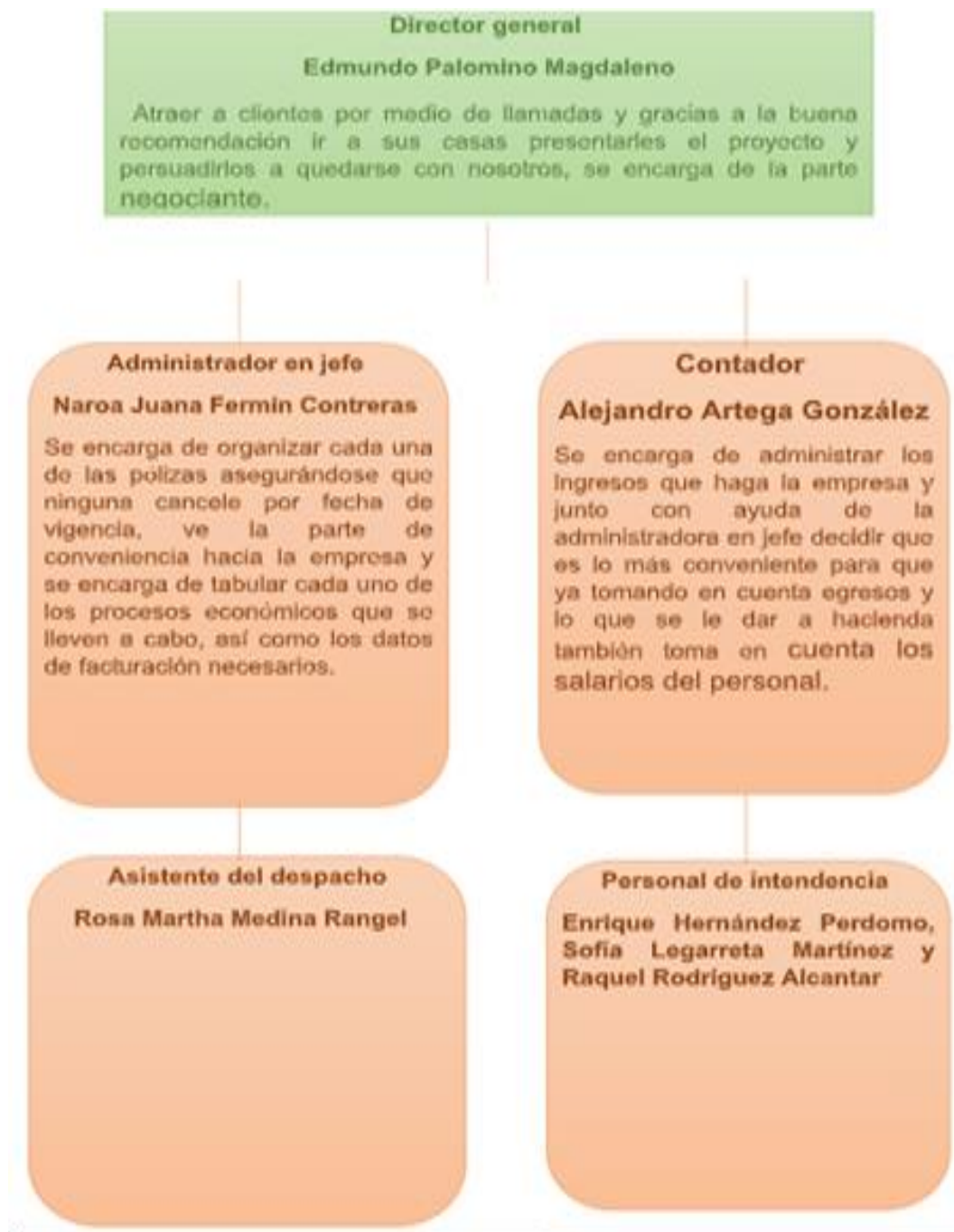


Procedimiento: Contactan al cliente por teléfono o éste acude a la sucursal con su identificación oficial, expresa sus necesidades y son detectadas para compararlas con los paquetes de seguros con los que cuentan, una vez hecho eso, se busca la mejor opción de seguro de acuerdo a su presupuesto, cuando se presenta y acepta la propuesta, se acuerda el modo de pago, el cual puede ser de contado o

a plazos. Con esta información se llenan solicitudes en las cuales se preguntan datos personales del cliente que pueden influir en su modo de vida y sus necesidades (edad, género, lugar de residencia, familiares), después la persona asegurada es ingresada a su sistema/archivo y pone el nombre de un beneficiario en caso de que se trate de un seguro de vida, la póliza es entregada al asegurado para que la firme, en caso de necesitarlo, se entregan facturas y XML al asegurado.

ORGANIZACIÓN

Organigrama:



DIRECCIÓN

- **Motivación:** Teoría de las expectativas

En la empresa aplica la teoría de motivación de Victor Vroom pues los empleados saben que si ellos consiguen una póliza prácticamente es de ellos lo que significa que ganan más dinero y por lo tanto los empleados tienen una motivación constante que los beneficia y beneficia a la empresa.



- **Liderazgo:** Dentro de la empresa existe un liderazgo paternalista pues las decisiones las toman los dueños de la empresa, tienen confianza en sus trabajadores y les ofrecen consejos pero los trabajadores sólo ejecutan las órdenes.
- **Manejo de conflictos, ¿cómo los resuelven?** Cuando se suscita una controversia dentro de la empresa el manejo de conflictos es negociador pues las dos partes que están involucradas en el conflicto tienen que ceder algo para que ambas ganen.

CONTROL

¿Qué tipo de control maneja la empresa?

Dentro de la empresa se cuenta con un control preventivo, puesto que se verifican las normas y políticas, hay una persona que supervisa que los objetivos se estén cumpliendo, hacen encuestas de satisfacción a las personas que contratan el seguro y sí hay puestos de trabajo bien definidos.

En cuanto al **control interno** con el que cuenta la empresa, se despliegan los siguientes aspectos:

- Normas:

1. Plan de Prevención de Riesgos Laborales.- Todos los trabajadores deberán acatar a ciertas medidas preventivas para evitar riesgos.
2. Reconocimiento médico.- Todos los trabajadores tendrán un reconocimiento médico previo al comienzo de la relación laboral, y tendrán acceso a instituciones de salud.
3. Contratación de trabajadores.- La empresa está obligada a formalizar el alta de los trabajadores en Seguridad Social, con carácter previo al inicio de su relación laboral.
4. Abono de salarios.- Los salarios deben ser abonados a los trabajadores al vencimiento del mes en curso por cualquier medio que garantice su cobro. Es obligatorio entregar una copia del recibo de salarios al trabajador que deberá conservar en su poder.
5. Trabajadores contratados a tiempo parcial.- Existe la obligación de registrar a diario las horas trabajadas por estos empleados (indicando hora de entrada y hora de salida) y también la obligación de totalizar dichas horas mensualmente, entregando al trabajador dicho resumen mensual de horas trabajadas.
6. Vacaciones.- Los trabajadores tienen derecho a unas vacaciones anuales de treinta días naturales, o la parte proporcional si han entrado en el transcurso del año, debiendo establecer la empresa de acuerdo con los trabajadores.

- Puestos (Responsabilidad): El puesto más alto dentro de la empresa es el del

director, él tiene la responsabilidad de dirigir a la empresa y dar publicidad a la empresa para atraer a clientes potenciales (marketing), aparentemente no presenta dificultades con esto último ya que constantemente llegan nuevos clientes y empresas para contratar sus servicios; seguido de él se encuentra el administrador en jefe, quien lleva a cabo el control de las pólizas y los datos de facturación de los clientes y supervisa al contador para tomar las decisiones financieras más convenientes para la empresa, esta rama de la jerarquía funciona bien ya que no ha existido casi ningún caso de cancelación del servicio por algún cliente. El contador se encarga de llevar la administración de los ingresos, gastos e impuestos de la empresa, así como del pago de salarios a los trabajadores, al parecer hay inconveniente en esta área ya que, si la administración de los recursos económicos fuera mejor, no tendrían que recortar el personal de limpieza por temporadas. Los siguientes puestos de trabajo son temporales (personal de limpieza) ya que se hacen presentes en periodos interrumpidos dentro de la empresa, a ellos no se les atribuye más responsabilidad que mantener limpias las instalaciones.

- Objetivos: Poco a poco los objetivos de brindar un servicio de excelencia y obtener más recomendaciones se va cumpliendo gracias a la facilidad del proceso para contratar el servicio y la forma en cómo se trata a los clientes.

En lo que respecta al **control externo**, la compañía sigue los fundamentos de la ASF (Autoría de la Federación) y el ISO 9000 (Organismo Internacional para la Estandarización) e ISO 9004-2009.



CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA

Necesidad que satisface:

Asesoría, comercialización y gestoría en seguros y fianzas. (Corresponde al nivel de “seguridad” en la pirámide de las necesidades humanas de Maslow.)

Organización Jerárquica:

Director general, director administrativo y empleados administrativos.

División De Trabajo:

- *Director general:* Decide cómo se manejan los bienes de la empresa, toma decisiones en relación a las acciones de administración de los empleados, con el fin de optimizar los recursos.
- *Director administrativo:* Se encarga de gestionar y distribuir los recursos, tanto económicos como financieros de la compañía, con el objetivo de que exista mejor productividad, liquidez y seguridad. Diseña y controla estrategias, coordina la tesorería y controla toda la gestión de créditos.
- *Coordinador de ventas:* Es el encargado de aumentar las ventas y en caso de que se reduzcan, analizar la situación para encontrar las causas y poder eliminarlas.
- *Empleados administrativos:* Dan la asesoría directa a clientes para brindar soluciones a problemas técnicos y legales relacionados con seguros y fianzas.

Patrimonio:

Inmueble, equipo de trabajo, equipo de oficina y vehículos.

Domicilio:

Pino Suarez Sur 303-C, col. Primero de Mayo, Toluca, Estado De México, CP. 5130.

Forma De Organización Empresarial:

- *Según su actividad:* pertenece al grupo de servicios ya que brinda asesorías de seguros y finanzas.
- *Según el origen de su capital:* Al ser una empresa de carácter privado; el capital que la constituye proviene de individuos particulares.
- *Según su tamaño:* Es una microempresa, ya que cuenta con menos de 10 trabajadores y su facturación anual es reducida. Al mismo tiempo, se lidera por únicamente dos personas.

- *Según su forma jurídica:* La empresa pertenece a dos dueños, por lo que es una empresa de tipo colectiva.
- *Según su función social:* Sus servicios son para fines personales de las empresas y personas quienes la contratan.
- *Según su ámbito de actuación:* es una empresa Nacional, pues por el momento existe solo dentro de México.

¿Qué hace para ser una empresa socialmente responsable?

Promueve la conciencia entre la sociedad productiva del país de la prevención de aquellos hechos fortuitos que en caso de suceder puedan ocasionar un descalabre económico que afecte directamente a la familia y a la sociedad. Al mismo tiempo, procura tener ciertas medidas en pro del medio ambiente, como la promoción de campañas de reforestación cada cierto tiempo.



FUNCIONES

Técnicas:

Ventas, gestoría y asesoría de seguros y fianzas. El trabajo se realiza con la promoción y asesoría directa a la población económicamente activa; ya sean personas físicas o morales.

Comerciales:

La principal es por referencias directas de clientes actuales, prospectos y familiares.

También se utilizan redes sociales como WhatsApp y Facebook.

Financieras:

Por medio de un contador y la dirección administrativa.

Seguridad:

Las de ley. Los bienes materiales por medio de seguros y seguridad física en puertas y ventanas.

Contables:

Por medio de asesoría contable.

Administrativas:

La dirección administrativa y contador son los encargados de toma de decisiones administrativas.

Autotransportes FOX S.A.De C.V.

Radsys S.A. De C.V.

Comercializadora PIB S.A. De C.V

Tegraseca S.A De C.V

Precova S.A. De C.V

ANEXOS

- ENTREVISTA 1 -

Contestada por: Rosa Martha Medina Rangel

1. ¿Cuál es su misión?

Hacer de las personas conciencia sobre el uso de los seguros y los beneficios que estos conllevan.

2. ¿Cuál es su visión?

Hacer del despacho (microempresa) una empresa donde integre todo tipo de seguros y posteriormente llevarlos al extranjero con distintas sucursales.

3. ¿Cuáles son sus valores?

El trabajo honesto.

4. ¿Cuáles son sus objetivos o metas?

Dar un servicio de excelencia, que los clientes se sientan seguros, para que se sientan satisfechos y así tener una buena recomendación

5. ¿Qué estrategias tienen o aplican para lograr sus objetivos?

Estar al pendiente de las renovaciones, siniestros, y con tiempos de respuesta oportunos para sus necesidades. (Atención al cliente)

6. ¿Cuál es su propósito?

Mantener una cartera estable para que seamos recomendados y duren con los clientes durante un largo periodo de tiempo

7. ¿Cuentan con manual de procedimiento?

No

8. ¿Qué procedimientos siguen o realizan?

Integrar expedientes, presentar propuesta, llenar solicitud, ingresar a la compañía beneficiada, entregar póliza al asegurado o contratante, cobrar póliza.

9. ¿Cuentan con reglamento interno?

No

10. ¿Cómo controlan las políticas de la empresa?

Revisando cada 3 meses los resultados esperados.

11. ¿Tienen código de ética?

Santander con eficacia y eficiencia de manera honesta y las 24 horas del día

12. ¿Con qué presupuesto cuentan?

\$30'000

- ENTREVISTA 2 -

Contestada por: Edmundo Palomino Magdaleno

1. ¿Cuál es su misión?

Hacer de las personas conciencia sobre el uso de los seguros y los beneficios que estos conllevan.

2. ¿Cuál es su visión?

Hacer del despacho (microempresa) una empresa donde integre todo tipo de seguros y posteriormente llevarlos al extranjero con distintas sucursales.

3. ¿Cuáles son sus valores?

Respeto, honestidad, confianza e integridad

4. ¿Cuáles son sus objetivos o metas?

Potenciar la imagen del negocio, brindando un servicio de excelencia para crear un vínculo de cercanía entre nuestros clientes.

5. ¿Qué estrategias tienen o aplican para lograr sus objetivos?

Proporcionar al personal charlas periódicas en donde se les recuerde la importancia del buen servicio al cliente y cómo brindarlo. No solo se debe capacitar al personal en el tema, sino también tratarlos bien y motivarlos.

6. ¿Cuál es su propósito?

Atender el bienestar de sus empleados, proporcionando todas las herramientas necesarias para su crecimiento laboral y personal que pueda ser de gran ayuda para la satisfacción de nuestros clientes, así mismo el crecimiento y prestigio de la empresa.

7. ¿Cuentan con manual de procedimiento?

Sí

8. ¿Qué procedimientos siguen o realizan?

Integrar expedientes como lo marca la ley, detectar las necesidades de cada prospecto, presentar propuesta, llenar solicitud, ingresar a la compañía beneficiada, entregar póliza al asegurado o contratante, cobrar póliza.

Ingresar primas a la compañía beneficiaria, entregar facturas y XML al asegurado

9. ¿Cuentan con reglamento interno?

No

10. ¿Cómo controlan las políticas de la empresa?

Detectando y eliminando las causas que provocan errores y los estándares de calidad establecidos por la empresa. Toda la empresa está familiarizada con este sistema para que cumplan con las políticas establecidas.

11. ¿Tienen código de ética?

Sí, nuestro código de ética está apegado a los principios de honestidad, respeto y confianza pues está estrechamente apegado a las leyes que aplican a todo nuestro personal y relaciones con nuestros clientes como: la prohibición al rechazo, discriminación conflictos, acoso, entre otros.

12. ¿Con qué presupuesto cuentan?

\$50'000