

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración



15 No 78

Organización en una Compañía de Seguros

Seminario de Investigación Administrativa

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A N

TERESA GUADALUPE DIAZ VEGA
MARISOL RUIZ DE LOS TOYOS

Director del Seminario: C.P. MBA Alfonso Aguilar Alvarez

1 9 8 2



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

	Página
INTRODUCCION	1
 CAPITULO I.	
SERVICIOS QUE PRESTAN LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS.	
A) Seguros de Vida.	
1.- Clasificación de los Seguros de Vida	4
a) Seguro de Vida Individual	5
b) Seguro de Vida Grupo y Colectivo.	12
B) Seguros de Daños.	
1.- Clasificación de los Seguros de Daños.	20
a) Automóviles	21
b) Incendio.	22
c) Robo con Violencia.	22
d) Rotura de Cristales	24
e) Transporte.	24
f) Responsabilidad Civil	26
g) Seguros Especializados.	28
C) Seguros Contra Accidentes Personales y Enfermedades.	
1.- Seguro contra Accidentes Personales.	29
2.- Seguro de Enfermedades	34
 CAPITULO II.	
DESCRIPCION DE LOS DEPARTAMENTOS EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS (DEPARTAMENTALIZACION)	
A) Características de:	
1.- Sociedad Anónima	38
2.- Sociedad Mutualista.	39
B) Principales Ventajas y Desventajas de:	
1.- Sociedad Anónima	40
2.- Sociedad Mutualista.	40

C) Departamentalización.

1.- Director General	42
2.- Departamento Técnico de Vida	43
3.- Departamento de Actuaría	44
4.- Departamento de Selección de Riesgos	45
5.- Departamento Médico	46
6.- Departamento Trámite en Vida	46
7.- Departamento de Reclamaciones o Servicio a Asegurados.	47
8.- Departamento Técnico de Daños.	47
9.- Departamento de Ingeniería	48
10.- Departamento de Trámite en Daños	48
11.- Departamento de Sinistros	49
12.- Departamento de Reaseguro	49
13.- Departamento de Ventas	55
14.- Departamento de Relaciones Públicas y Publicidad	61
15.- Departamento de Inversiones y Finanzas	62
16.- Departamento de Contraloría.	63
17.- Departamento de Contabilidad General	63
18.- Departamento de Cobranzas.	63
19.- Departamento de Auditoría.	64
20.- Departamento Jurídico.	64
21.- Departamento de Personal	65
22.- Departamento de Sistemas	68

CAPITULO III.

ORGANIZACION FACTIBLE EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS
DEPENDIENDO DE SU TAMAÑO.

A) Definición de Organización.	71
B) Metodología de la Organización según Agustín Reyes Ponce	72
1.- Elementos de la Organización	72
2.- Principios de la Organización.	73
3.- Reglas de la Organización.	74
4.- Técnicas de la Organización.	75

C) Algunas Características de las Empresas	
Dependiendo de su Tamaño	77
1.- Criterio de Mercadotecnia	78
2.- Criterio Financiero	78
3.- Criterio en Materia de Personal	79
4.- Criterio en Base a su Crecimiento	80
D) Organización Factible de:	
1.- Una Compañía de Seguros Pequeña	84
2.- Una Compañía de Seguros Mediana	85
3.- Una Compañía de Seguros Grande	86

ANEXOS.

1.- Explicación del Organigrama Factible de una Compañía de Seguros Pequeña.	88
2.- Explicación del Organigrama Factible de una Compañía de Seguros Mediana.	90
3.- Explicación del Organigrama Factible de una Compañía de Seguros Grande	93

CONCLUSIONES.	97
-----------------------	----

VOCABULARIO	99
-----------------------	----

BIBLIOGRAFIA.	101
-----------------------	-----

I N T R O D U C C I O N

Desde la más remota antigüedad, la totalidad de las personas han estado expuestas a cualquier enfermedad, accidente o a la muerte misma, así como a sufrir pérdidas económicas por daños a sus bienes, ocasionando un desequilibrio en la vida diaria de éstas, ya que por lo regular tenemos en la mente que eso no nos puede suceder.

Desde hace algunos siglos, ciertas personas viendo la problemática que representaban éstos sucesos, así como sus consecuencias, y la incertidumbre de no saber en que momento se presentarían, fueron desarrollando algunas ideas para poder protegerse contra las grandes pérdidas económicas que representaban dichos acontecimientos, de ahí y con el transcurso del tiempo se formaron las compañías de seguros.

Actualmente ¿que pasa cuando nos enteramos que una persona ha muerto, ha chocado su automóvil, se le ha quemado alguna empresa? etc.; un sinnúmero de ejemplos como éstos podríamos citar, y el primer pensamiento que viene a nuestra mente es si existía un seguro, ya que mediante éste la pérdida financiera ocasionada queda resarcida sino totalmente, por lo menos en una gran parte.

Como consecuencia, ésto nos lleva a que la mayoría de las --

personas han oído hablar en mayor o menor grado de un seguro de las compañías aseguradoras.

Las compañías de seguros, tienen por objeto proteger el patrimonio de la familia, de la empresa.

El seguro no nos garantiza, que el riesgo dejará de realizarse, pero que sí seremos adecuadamente indemnizados de las pérdidas económicas que llegaran a causarnos.

Algunos puntos que nos dan a conocer la importancia del uso de los seguros son:

- Protege las cuantiosas inversiones que existen actualmente en edificios, mercancías, plantas fabriles, etc., permitiendo su reposición a través de la indemnización correspondiente en caso de siniestro.
- Facilita a través de la protección que brinda, las operaciones de importación y exportación de mercancías, maquinaria, materia prima, etc., por la tranquilidad que otorga, que no sufrirán quebrantos si los artículos transportados llegasen a dañarse o perderse.
- Preserva, como consecuencia de la muerte o incapacidad, la existencia económica para un gran número de personas, asegurando también que contarán con los medios de protección para subsistir.

El propósito que se persigue con éste trabajo es el de mostrar los servicios que prestan las compañías de seguros; los principales departamentos con los que cuentan, así como una breve explicación de las actividades de los mismos. Como es sabido, toda organización depende del tamaño que ésta tenga por lo que no existe una organización ideal, sino factible, que es lo que presentamos en el capítulo III.

Para la realización de éste trabajo, se utilizaron varios "tecnicismos", por lo que se ha elaborado un vocabulario de los mismos, el cual se encuentra en la parte posterior para una mayor aclaración y comprensión del presente trabajo.

C A P I T U L O I

"SERVICIOS QUE PRESTAN LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS"

Las compañías de seguros prestan servicios a través de tres-
grandes ramos que son:

- A) Vida
- B) Daños
- C) Accidentes y Enfermedades

A) Los seguros de Vida.- El seguro de vida cubre, la muerte y a veces la supervivencia de las personas. Al ocurrir la muerte, la compañía de seguros pagará a los beneficiarios designados por el asegurado la suma asegurada; si cubre la supervivencia de las personas, al ocurrir ésta en un plazo determinado la compañía pagará al asegurado la suma asegurada-estipulada.

1) Clasificación de los Seguros de Vida.

- a) Seguros de Vida Individual
 - a.1) Temporal
 - a.2) Dotal
 - a.3) Vida Entera o Seguro Permanente
- b) Seguro de Vida Grupo y Colectivo
 - b.1) Temporal a 1 año (Grupo)
 - b.2) Temporal)
 - b.3) Dotal) (Colectivo)
 - b.4) Vida Entera)

a) Seguros de Vida Individual.

a.1) Temporal.- La cobertura de éste seguro puede ser por 1, 5, 10 años o hasta que cumpla 65 años de edad el asegurado, o bien cualquier otro período que se quiera establecer - (hasta por 1 mes) según sea el caso; éste seguro está considerado como el de más bajo costo.

- Obligaciones de ambas partes:

De la compañía aseguradora: Pagará la suma asegurada al - ocurrir el fallecimiento del asegurado, si la muerte ocurre - dentro del plazo convenido previamente en la póliza.

Del asegurado: Pagará las primas mientras esté con vida - durante el plazo convenido.

Una vez terminado el plazo, se finalizan ambos compromisos, - pero si la póliza se quiere renovar, el costo de la prima -- aumenta con cada renovación y tiende a ser prohibitiva en -- edades avanzadas, ésto puede explicarse mejor con el ejemplo siguiente: Una persona o grupo de personas han comprado un - seguro temporal por un año, al término de éste tiempo, las - personas que han sobrevivido desean continuar con el contra- to durante otro período, pueden hacerlo, aunque pagarán otra prima basada en la tasa de muerte del año en que lo renueven. Supongamos que las personas cuando suscribieron el contrato, tenían 30 años, ahora que desean renovarlo tienen 31 años, - la nueva prima que deberán pagar estará basada en la tasa de

muerte de 31 años. La nueva prima debe ser un poco más cara debido a que la probabilidad de muerte aumenta conforme ---- transcurre el tiempo.

Ninguna clase de seguro de vida es emitido sin tomar en consideración la edad del futuro asegurado.

Los posibles usos del seguro temporal son:

- Protección máxima durante épocas de bajos ingresos.
- Suplementar un programa de inversiones.
- Garantizar el pago de préstamos.

El Seguro Temporal puede ser:

- Renovable
- Convertible

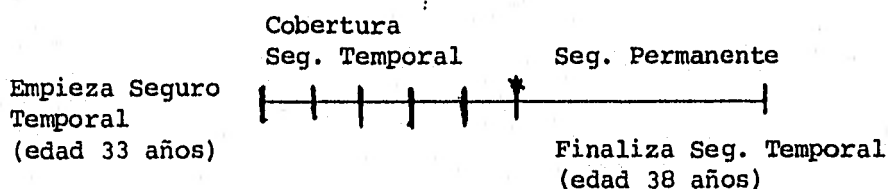
Renovable.- Son aquellas pólizas que al final de cada período temporal pueden renovarse por un número limitado de períodos siguientes, por lo regular del mismo plazo. En éste caso la prima aumenta en cada renovación, si es a 1 año, si es renovable a 5 años aumentará su costo cada 5 años, etc.

Convertible.- Son aquellas pólizas que permiten al asegurado convertir su seguro temporal a un seguro permanente (que se detallará más adelante), donde la póliza nueva:

- 1º) Se emite con la fecha del día de la conversión.
- 2º) Puede fecharse con la vigencia original de la póliza.

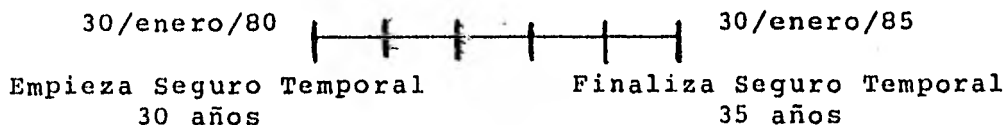
3º) Contempla una conversión automática.

En el primer caso, la prima se cobra de acuerdo a la "edad-- alcanzada" por el asegurado, por ejemplo, una persona compró una póliza temporal a 5 años, al terminar ése período la persona tiene 38 años, al convertir su seguro temporal a permamente, la prima será calculada respecto de esa edad, ejem.:



* Aquí se calcula la nueva póliza del seguro permanente a la edad de 38 años.

En el segundo caso, se fecha la nueva póliza desde el día en que tuvo vigencia la póliza original y las nuevas primas estarán basadas en la "edad de entrada" en que se emitió la póliza temporal, ejemplo:



La nueva póliza se fecha a partir del 30/enero/80, el importe de la prima es calculada con base a la "edad de entrada" de 30 años y el asegurado deberá pagar la diferencia entre el costo de las primas del plan temporal respecto de las ---

primas que hubiera pagado por el plan permanente, más el monto que resulte de aplicar la tasa de interés técnico que fije la compañía, siendo ésta generalmente más baja que la tasa de interés bancario.

En el tercer caso, algunas formas del seguro temporal prevén que al final de su período puede convertirse en un plan permanente como es el caso del seguro de grupo.

a.2) Dotal.- El plazo de la cobertura de éste seguro puede ser por 10, 15, 20, 25 años o hasta que el asegurado cumpla los 65 años de edad.

- Obligaciones de ambas partes:

De la compañía aseguradora: Pagará al beneficiario la suma asegurada en el caso de que el asegurado muera durante un período especificado, pero también pagará en el caso de que el asegurado sobreviva al final de dicho período.

Del asegurado: Pagará las primas mientras esté con vida durante el plazo convenido.

Ejemplo:

Una persona compra ésta clase de seguro por un plazo de 10 años, si muere dentro de esos 10 años, el beneficiario recibirá el importe de la suma asegurada, pero si sobrevive a esos 10 años, se le pagará dicha cantidad a la persona asegurada o al beneficiario que se designe.

Con éste ejemplo se puede concluir que las pólizas de segu--

ros de vida Dotales son pagaderas bien a la muerte del asegurado o al finalizar sus obligaciones, cualquiera que ocurra primero.

El seguro Dotal puede ser:

- A largo plazo.- Vencen a una edad específica.
- A corto plazo.- Vencen al final de un número específico de años.
- A largo plazo.- Son aquellas que vencen a una edad específica, cuyo período dotal es muy largo, vencen generalmente a la edad de 65 años. Este seguro se toma por lo regular para proteger la vida del asegurado durante los años productivos- con provisión para la vejez, es decir que cuando la póliza vence el producto estará disponible para ser convertido en una renta de retiro.
- A corto plazo.- Son aquellas que vencen al final de un número específico de años, cuyo período dotal es corto, 10, 15, 20 años. Esta clase de seguro se toma por sus características como inversión o para algún fin especial, igual que la dotal a largo plazo puede presentarse como un programa de ahorro.

Ejemplificaremos: Ya que existen muchas personas que no ahorran dinero en forma sistemática, sin embargo cuando se trata de alguna obligación pagan regularmente en los períodos fijados y como la compañía aseguradora se encarga de recor-

darle a las personas que tienen que hacer pagos con regularidad, puede entonces implantarse un programa de ahorros. Sin embargo, debido a las altas tasas de interés que ofrecen los bancos, esta clase de seguros son poco solicitados en la actualidad.

a.3) Vida Entera o Seguro Permanente.- Esta clase de seguro es para toda la vida, la póliza solo vence en caso de fallecimiento de la persona asegurada.

Estos seguros de vida entera comprenden:

- Ordinario de Vida
- Vida de Pagos Limitados
- Vida de Prima Unica
- Vida Mancomunada

- Ordinario de Vida.- El costo de ésta clase de seguro es -- más bajo que el de otras formas, exceptuando el seguro temporal, las primas se pagan durante la vida del asegurado.

Esta clase de seguro es apropiada para las necesidades de -- seguros del solicitante promedio, sus términos son sencillos y tiene la facilidad de cambiar de planes distintos con la -- fecha original, como para las opciones de liquidación, ya -- que puede rescatarse a la edad de 65 ó 70 años y el producto puede el asegurado utilizarlo en la forma que más le conven-- ga.

- Vida de Pagos Limitados.- El pago de las primas se hace --

solamente durante un número específico de años ya que las -- compañías de seguros emiten solo un número determinado de -- primas por lo que existe una fecha definida de terminación -- de pagos de primas. El importe del seguro se paga solo al -- fallecimiento de la persona asegurada.

- Vida de Prima Unica.- Es un caso especial del seguro de -- vida de pagos limitados donde el número de primas solamente -- es una. Ofrece un alto grado de seguridad, rendimiento sa-- tisfacotiro, fácil convertibilidad a efectivo, sin embargo -- es el seguro más caro de los mencionados anteriormente.

- Vida Mancomunada.- Esta clase de seguro se dá en la actua -- lidad con más frecuencia que anteriormente, aquí se estipula -- el pago del valor nominal del seguro al ocurrir la primera -- muerte de cualquiera de las dos personas aseguradas mediante -- la misma póliza.

Una compañía de seguros para conceder un seguro de vida toma -- en cuenta dos variables que son:

- La edad (por la probabilidad de muerte).

- El monto (éste es según las necesidades del asegurado).

Conforme a éstas dos variables existen requisitos de asegura -- bilidad que son aplicados por las compañías de acuerdo con -- sus políticas de selección, los requisitos generalmente son: -- 1º) Solicitud sin examen médico con información confiden---- -- cial.

2º) Un examen médico, más 1º).

3º) Un electrocardiograma, radiografías del torax, más 2º).

No todos los requisitos mencionados anteriormente son aplicables a todos los solicitantes, sino que su aplicación en mayor o menor grado depende de la edad y el monto a asegurar. A manera de conclusión, podemos decir que cuanto mayor sea la edad y el monto a asegurar, el asegurado estará sujeto a mayores requisitos.

b) Seguros de Vida Grupo y Colectivo.

El seguro de grupo de vida tuvo su iniciación a partir de los primeros años del presente siglo, como un reemplazo de la antigua práctica de pasar el sombrero entre los compañeros de empleo para obtener ayuda temporal para la viuda y sus hijos.

Entre los seguros de grupo tenemos:

b.1) El seguro de Grupo, a través de éste seguro, quedan protegidos varios asegurados en una sola póliza, bajo un plan temporal a un año, que puede renovarse indefinidamente.

b.2) El seguro Colectivo, éste seguro es similar al seguro de grupo, mediante el cual se puede proteger grupos de personas que por sus características no se sujetan al seguro de grupo, éstas características se mencionan más adelante.

Las diferencias más importantes entre dichos seguros son:

- El seguro de Grupo opera bajo el plan temporal a un año, - se encuentra reglamentado, la edad para obtenerlo es de 12 a 65 años.

- El seguro Colectivo opera bajo los planes temporales, dotales, ordinario de vida y de pagos limitados; éste seguro no está sujeto al Reglamento del Seguro de Grupo, la edad para obtenerlo es de 15 a 65 años.

b.1) Seguro de Grupo. El seguro de grupo fue creado para -- asegurar un gran número de personas bajo una misma póliza, - sin la necesidad de examen médico.

Una de las ventajas de éste seguro es que se emite a un bajo costo.

Las características y requisitos principales para la aceptación de un seguro de grupo son las siguientes:

1º Dentro de los grupos que se consideran asegurables están:

- a) Los empleados u obreros de un mismo patrón y los grupos formados por una misma clase en razón a la actividad que desempeñen o lugar de trabajo, que presten sus servicios a éste mismo patrón o empresa.
- b) Los sindicatos, uniones y agrupaciones de trabajadores en servicio activo y sus secciones o grupos.
- c) Los cuerpos del ejército, de la policía y bomberos, -- así como las unidades regulares de los mismos.
- d) Las agrupaciones legalmente constituidas y que por la clase de trabajo u ocupación de sus miembros constitu-

yan grupos asegurables.

2º Partes Contratantes.

Las partes que intervienen en el contrato del seguro de grupo son:

a) En el caso de grupos de empleados u obreros, el patrón o la empresa y la compañía de seguros, donde la póliza es emitida al patrón, el cual solicita el seguro, quedando como el contratante. La compañía de seguros no tiene relación contractual directa con los empleados, incluso cuando éstos últimos contribuyen al costo del seguro por medio de las deducciones en la nómina. La compañía de seguros emite un certificado a cada empleado manifestando que él o ella son miembros del grupo y que están incluidos bajo la protección de la póliza.

b) Cuando se trata de los sindicatos, la persona moral.

c) Tratándose de los grupos del ejército, policía, bomberos, etc., el gobierno federal, el de los estados, el de los territorios y del D. F.

3º Número de asegurados.

Para que cualquier grupo de los antes mencionados, pueda solicitar este tipo de seguro, se requiere, que dicho grupo esté constituido por lo menos por un 75% de los miembros que lo formen, siempre que éste 75% no sea inferior a 10 personas, en el caso del grupo de empleados u obreros y de 25 personas en los demás casos.

4° Importe del Seguro.

El importe del seguro debe estar basado en algún plan que impida la selección individual, es decir, el importe del seguro sobre cualquier individuo debe ser fijo por regla y no debe estar sujeto en forma alguna a su propia elección. El importe del seguro puede ser determinado, ya sea:

- a) el mismo para todos los empleados.
- b) puede estar basado en el salario del empleado.
- c) determinarse a través de la posición o puesto que ocupa el empleado.
- d) puede depender en el tiempo de servicio.
- e) o bien, puede determinarse mediante dos o más de éstos -- factores.

5° Pago de Primas.

El costo del seguro puede ser pagado por el patrón o por el patrón y los empleados.

Cuando la prima es pagada por el patrón, el plan es sin contribución; si los empleados pagan parte de la prima el plan es de contribución, la contribución de cada miembro no excederá de un peso mensual por cada millar de suma asegurada.

Las primas se calculan sobre una base anual y pueden ser pagadas semestral, trimestral o mensualmente.

6° Límite de Edad.

Las edades límites de admisión, están comprendidas entre los 12 a 60 ó 65 años y una edad máxima de renovación que --

puede ser de 70 años.

7° Documentación.

Las partes contratantes en la póliza usual de seguro de grupo, son el patrono y la compañía de seguros. La solicitud del seguro es sometida por el patrono a la Compañía de Seguros, además de los informes referentes a las operaciones del negocio del patrono. La solicitud también debe contener otra información, como es el número de empleados y el tipo de cobertura requerida.

Una póliza principal es emitida al patrono y un certificado de seguro por cada empleado se acompaña en la póliza. El importe del seguro se especifica en el certificado, junto con el número de la póliza y de certificado, nombre y fecha de nacimiento del asegurado, fecha de vigencia del seguro, así como el nombre del beneficiario y algunas condiciones generales del seguro de grupo.

8° Participación en la Utilidades.

Este grupo podrá participar de un 65% de las utilidades que la compañía obtenga. La utilidad repartible se calcula según la siguiente fórmula:

$UR = 0.65 (P-G-S)$ de donde:

0.65 es el porcentaje en que podrá participar el grupo;

P es la Prima

G es el Gasto

S es el Siniestro

9º Conversión al Seguro de Vida Individual.

El seguro de grupo de vida puede ser convertible a una -- forma normal de seguro de vida entera.

La compañía aseguradora tiene obligación de asegurar sin exa men médico, al miembro que se separe definitivamente del gru po asegurado, en cualquiera de los planes individuales de se guro en que opere dicha empresa, siempre que su edad esté -- comprendida dentro de los límites de admisión de la compañía. Para ejercer este derecho, la persona separada del grupo de berá presentar su solicitud a la institución aseguradora, -- dentro del plazo de 30 días a partir de su separación. La suma asegurada será igual o menor a la que se encontraba en vigor en el momento de su separación. El solicitante deberá pagar a la compañía la prima que corresponda a la edad alcan zada y a su ocupación, en la fecha de su solicitud, según la tarifa de primas que se encuentre en vigor.

b.2) Seguro Colectivo. El seguro colectivo fue diseñado pa ra aplicarse a aquellas agrupaciones que no reúnan los requi sitos necesarios para ser asegurados en grupo, pero por sus características son susceptibles de asegurarse sin examen -- médico.

Las agrupaciones que pueden ser aseguradas además de las --- descritas en el seguro de grupo son:

- Asociaciones de Colonos
- Clubes Sociales

- Clubes Deportivos

Como se ha mencionado en el seguro de grupo, dentro de las diferencias existentes entre ámbos, es que el seguro colectivo no está reglamentado, sino que está sujeto a la política que tenga la compañía de seguros.

A manera de ejemplo se presentan las siguientes políticas de aceptación y requisitos para un seguro colectivo:

1° El número mínimo de integrantes de la colectividad no podrá ser inferior a 5 personas.

2° Deberá de existir un contratante que será quién se responsabilice ante la compañía del pago de las primas y de los problemas administrativos que se presenten.

3° La suma asegurada máxima sin examen médico que podrá otorgarse a cada miembro de la colectividad será una cantidad fijada, como por ejemplo:

No. de Asegurados	Suma Asegurada
5 a 15	1,000,000.00
16 a 25	1,500,000.00
26 a 50	2,000,000.00
51 a 100	3,000,000.00
100 en adelante	5,000,000.00

4° Esta suma asegurada puede determinarse de igual manera que el seguro de grupo explicado anteriormente, en el rubro de importe del seguro.

5° Para que la colectividad, pueda ser merecedora de los --- servicios que otorga este tipo de seguro, los integrantes de la misma deberán tener una edad comprendida entre los 15 y - 65 años.

6° La colectividad podrá participar a partir del segundo año a la fecha en que se hizo acreedora del seguro, de un 50% de las utilidades que la compañía obtenga de la cartera de és-- tos seguros.

A diferencia del seguro de grupo, el colectivo puede operar-- bajo los planes siguientes: Temporal, Dotal, Ordinario de - Vida y de Pagos Limitados.

El funcionamiento de éstos planes es igual al de los seguros de vida individual, que ya han sido explicados al inicio de éste capítulo.

Los seguros de vida ofrecen varios beneficios adicionales, - como son:

- 1) Beneficio de Doble Indemnización por Muerte Accidental (y pérdida de miembros).
- 2) Beneficio de Incapacidad Total y Permanente (pago de las-- primas en substitución del asegurado).
- 3) Beneficio de Incapacidad Total (pago de una renta por un-- tiempo definido).
- 4) Beneficio de Pago Anticipado de la suma asegurada por in-- capacidad total y permanente.

5) Beneficio de renta por invalidez total y permanente.

B) Seguro de Daños.- No es rara la ocasión en que nos enteramos de que a determinada persona conocida le han robado, -chocado o se le ha quemado su negocio.

Todos los bienes que logró una persona a través de su trabajo fructífero tienen una gran utilidad, valor, y sus daños - o desaparición requerirán de nuevos esfuerzos que quizá no - sean tan fructíferos, pues no hay que olvidar el alza del -- costo de la vida que hace más difícil cada vez la adquisi--- ción de los bienes que nos sean necesarios.

Este ramo del seguro cubre los daños que llegasen a sufrir - aquellos bienes, ya sean muebles y/o inmuebles, que posea -- una persona. Como todo seguro, es un contrato bilateral donde de ambas partes se comprometen a:

- Compañía de Seguros.- Compensará la pérdida económica su-- frida por la destrucción o daños de los bienes objeto del- seguro.

- Asegurado.- A efectuar el pago de la prima establecida.

1.- Clasificación de los Seguros más usuales contra Daños.

a) Automóviles

b) Incendio

c) Robo con violencia

c.1) En domicilio

c.2) De mercancías

- d) Rotura de Cristales
- e) Transporte
 - e.1) Marítimo
 - e.2) Terrestre y/o Aéreo
- f) Responsabilidad Civil
- g) Seguros Especializados

a) Seguro de Automóvil.- Este seguro cuenta con las siguientes coberturas:

a.1) Cubre daños al automóvil. Colisiones y vuelcos, incendios, rayo, explosión, robo total, rotura de cristales, ciclón, huracán, granizo, alud, caída de árboles, derrumbes de construcciones, temblor, motines, huelgas, alborotos, transportación, inundación, grúa etc.

Para este tipo de cobertura se aplica un deducible - que es una cantidad fija a cargo del asegurado.

a.2) Cobertura de Responsabilidad Civil. Daños a terceros en:

- Sus bienes.- Comprende casas, coches, semáforos, - guarniciones.

- Sus personas.- Comprende primeros auxilios, hospitales, medicinas, etc. más las indemnizaciones derivadas por responsabilidad civil, y en su caso -- gastos funerarios. No se aplica deducible en éste tipo de cobertura.

a.3) Cobertura de gastos médicos de los ocupantes. Comprende primeros auxilios, hospitalización, medicina, etc. y gastos funerarios en su caso. Aquí no se aplica deducible.

b) Seguro de Incendio.- Esta clase de seguro cubre los daños causados a los bienes asegurados por incendio y/o rayo. Cuenta con coberturas opcionales que son:

- Explosión
- Terremoto
- Huracán y Granizo
- Huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo o daños por personas mal intencionadas.
- Derrame de equipo de protecciones contra incendios.

Cubre los daños a los bienes asegurados por las causas anteriormente mencionadas, o sea las coberturas opcionales.

c) Seguro de Robo con violencia.- Este seguro cubre exclusivamente la pérdida de bienes muebles y/o daños materiales a bienes muebles o inmuebles a consecuencia de un robo hecho por una persona que penetró del exterior al interior donde se encontraban dichos bienes y que pudo haber dejado señales visibles de violencia o nó.

Se divide en:

c.1) Seguro de robo con violencia en domicilio. (Habita-

ciones particulares).

Los bienes que se aseguran son: dinero, títulos, -- acciones, bonos, cupones, relojes, collares, pieles preciosas, artículos de oro, joyas, platino, plata, -- ropa de uso personal, encajes, alfombras, tapices, -- pinturas, cuadros, artículos plateados y demás objetos de uso personal.

Este tipo de seguro da cotizaciones diferentes de--- dependiendo de que sea, casa sola o departamento y la protección que cada una de ellas tenga.

c.2) Seguro de robo con violencia de mercancías. Este tipo de seguro cubre toda la mercancía contenida en el local ocupado por el asegurado, propiedad de éste o que tenga en depósito, garantía o consignación por -- la cual sea responsable ante los daños respectivos, -- así como los muebles, útiles, accesorios y demás e--- quipo propio y necesario a la índole del negocio asegurado.

La determinación de la suma asegurada y la cuota para fijar la prima depende directamente del giro co-- mercial de que se trate.

Al igual que la anterior, los riesgos podrán sufrir -- cargos o descuentos según sea el tipo de construc--- ción y las protecciones contra robo.

c.3) También existen otras coberturas específicas que son

derivaciones de los seguros antes mencionados y que cubren:

- a) Robo de Objetos Personales
- b) Asalto
- c) Robo a Bancos
- d) Bienes Depositados en caja fuerte

d) Seguro contra Rotura de Cristales.- Este seguro cubre las pérdidas o daños materiales de los cristales causados por -- rotura accidental. El seguro depende del tamaño, grosor, co locación, forma y ubicación en la construcción para su coti zación.

Salvo pacto en contrario no ampara daños causados por:

- El traslado del cristal de un lugar a otro.
- Por reparaciones del local.
- Decorado del cristal.

e) Seguro de Transporte.- Cubre las pérdidas económicas que resulten del daño que sufran las mercancías objeto del segu ro a causa de los riesgos a que están expuestos durante su - transportación.

Según el vehículo utilizado, el seguro se divide en dos gru pos:

e.1) Transporte Marítimo

e.2) Transporte Terrestre y/o Aéreo

e.1) Transporte Marítimo. Se refiere a los peligros del- mar, y cubre las mercancías en viajes de altura y --

cabotaje.

Cubre los riesgos ordinarios, que son, los que al -- realizarse dañan al vehículo y por lo tanto a la -- mercancía asegurada, estos son:

- Los daños materiales causados por incendio, rayo o explosión, por varada, hundimiento o colisión del barco.
- Pérdida de bultos por entero caídos al mar durante las maniobras de carga, transbordo y descarga.
- Contribución del asegurado a la avería gruesa o general y a los cargos de salvamento.

La vigencia de este seguro puede comprender, desde -- que los bienes quedan a cargo de los portadores para su transporte, la duración de viaje y termina en la descarga del puerto de destino.

e.2) Transporte Terrestre y/o Aéreo. Cubre las mercan--- cías contra los riesgos durante su transportación, -- ya sea por ferrocarril, camión, avión; incluye lagos ríos u otras vías acuáticas interiores.

Los riesgos que cubre son: incendios, rayos y explo-- sión, por caída de aviones, autoignición, colisión, -- volcadura o descarrilamiento del transporte utiliza-- do.

La vigencia de este seguro comprende, desde que los -- bienes quedan a cargo de los portadores para su ---

transporte, durante todo el viaje y termina con la entrega del bien al consignatario, o 48 horas de --- días hábiles después de la llegada de los bienes al punto de destino.

Dentro del Seguro de transporte también existe el de transporte postal, donde los riesgos están especificados en la póliza según el medio de transporte que se emplee. La vigencia inicia desde el momento en que los bienes son recibidos en las oficinas postales y termina al ser entregados al destinatario.

Tanto el transporte marítimo, terrestre y postal, aparte de los riesgos ordinarios ya explicados anteriormente se pueden otorgar las siguientes coberturas:

- Robo de bulto por entero.
- Robo parcial.
- Mojadura.
- Mermas.
- Contacto con otras cargas.
- Oxidación, etc.

f) Responsabilidad Civil.- Contiene varias coberturas:

f.1) Cobertura para Predios y Operaciones.- Ampara las -- responsabilidades que resulten al asegurado por:

Daños causados a terceros en sus bienes o en sus personas a consecuencia directa de la existencia, posesión, pertenencia, mantenimiento o uso de los inmuebles, así como todas las operaciones necesarias e incidentales a ello, comprendiendo todas las activida-

des normales, inherentes y necesarias al desarrollo de los trabajos del asegurado en relación a su negocio.

- f.2) Cobertura-Productos.- Cubre la responsabilidad en -- que incurra el asegurado por la mala calidad de los productos, por la fabricación, manejo, preparación, distribución o venta por parte del asegurado u otra persona que lo hiciera en su nombre.

El accidente debe ocurrir cuando los productos estén traspasados a terceras personas y que el accidente - ocurra fuera de los inmuebles del asegurado.

- f.3) Cobertura de Elevadores.- La responsabilidad en que incurra el asegurado derivada de accidentes causados por el uso, operación, o conservación normal de elevadores de su propiedad o bajo su control y responsabilidad.

- f.4) Cobertura Locativa.- Cuando el asegurado cause daños a un edificio que sea propiedad de terceras personas a consecuencia de un incendio o explosión que ocurra dentro del mismo.

- f.5) Cobertura Familiar.- Cubre las prestaciones, que a -- título de responsabilidad civil extra-contractual -- resulten a cargo del asegurado por daños a terceros -- en bienes o personas por hechos y omisiones de él -- mismo, conyuge, hijos sobre los que ejerza la patria

potestad y los sirvientes domésticos a su servicio, siempre y cuando residan en el domicilio del asegurado.

g) Seguros Especializados.- Existen otra clase de seguros - cuyas características los convierten en altamente especializados y poco usuales en la mayoría de las compañías.

Estos seguros son conocidos generalmente como "Ramo de Ingeniería" y las coberturas que ofrece son:

- Seguro contra rotura de maquinaria
- Seguro de montaje de maquinaria
- Seguro de calderas y recipientes sujetos a presión
- Seguro de Equipo de contratista
- Seguro de riesgos de contratista

C) Seguro contra Accidentes Personales y Enfermedades.- Actualmente ésta clase de seguro se suscribe sobre individuos y/o grupos, el propósito de éste seguro es la de proveer protección económica contra pérdidas graves o catastróficas que puede sufrir cualquier persona.

Esta clase de seguro es tratado en algunas compañías dentro del ramo de vida, o bien dentro del ramo de daños, pero para efectos de éste trabajo, se tratará independientemente, recordando que lo que estamos demostrando son los servicios -- que prestan las Compañías Aseguradoras.

1.- Seguro de Accidentes Personales.- Este seguro otorga con juntamente o separadamente las siguientes coberturas:

- a) Muerte
- b) Pérdidas Orgánicas
- c) Incapacidad Total o Parcial (Indemnización diaria por)
- d) Reembolso de Gastos Médicos

a) Muerte.- La Compañía pagará al beneficiario la indemnización correspondiente cuando el asegurado pierda la vida en un accidente.

La edad mínima de admisión para la muerte accidental es de 12 años y de 65 años la máxima.

b) Pérdidas orgánicas.- Si a consecuencia de un accidente el asegurado llegase a sufrir pérdidas orgánicas, la Compañía le indemnizará de acuerdo a la escala de indemnización A o B a la que esté sujeto y esta indemnización será igual a la que resulte de aplicar los porcentajes a la suma asegurada, contratada para ésta cobertura.

Escala de Indemnizaciones "A"

Por la pérdida de:	Indemnización
Ambas manos o ambos pies o la vista de ambos ojos	100%
Una mano y un pie	100%
Una mano o un pie y la vista de un ojo	100%
Una mano o un pie	50%
La vista de un ojo	30%
El pulgar de cualquier mano	15%
El índice de cualquier mano	10%

Escala de Indemnizaciones "B"

Por la pérdida de:	Indemnización
Ambas manos, ambos pies o la vista de ambos ojos	100%
Una mano y un pie	100%
Una mano o un pie y la vista de un ojo	100%
Una mano	50%
Tres dedos, comprendiendo el pulgar o el índice de una mano	30%
Tres dedos, que no sean el pulgar o el índice de una mano	25%
El pulgar y otro dedo que no sea el índice de una mano	25%
El índice y otro dedo que no sea el pulgar de una mano	20%
El pulgar de cualquier mano	15%
El índice de cualquier mano	10%
El dedo medio, anular o meñique	5%
Un pie	50%
La vista de un ojo	30%
Amputación parcial de un pie, comprendiendo todos los dedos	30%
Sordera completa	25%
Acortamiento de un miembro por lo menos 15 cm.	15%

c) Indemnización diaria por:

c.1) Incapacidad Total

c.2) Incapacidad Parcial

c.1) Incapacidad Total.- En caso de que el asegurado llegase a sufrir un accidente y dentro de los 10 primeros días a la fecha en que se suscitó éste, el asegurado sufriese una incapacidad para desempeñar sus actividades diarias propias de su ocupación, la compañía le pagará la indemnización diaria durante el período de incapacidad siempre y cuando éste período no sea superior a 1460 días.

c.2) Incapacidad Parcial.- Dentro de los 10 días en que el asegurado sufrió un accidente o después de sufrida la incapa

cidad total, el asegurado solo desempeña algunos de sus deberes, la Compañía le pagará durante éste período de incapacidad el 40% de la indemnización por incapacidad total, siempre y cuando el período de pago no sea mayor a los 182 días a partir de la fecha de dicho accidente.

La edad mínima de admisión para ambas incapacidades es de -- 16 años.

d) Reembolso de Gastos Médicos.- Como consecuencia de un accidente, el asegurado, dentro de los 10 días a la fecha en que ocurrió el mismo, tuviere que someterse a tratamiento médico, o intervención quirúrgica, hospitalización, enfermeras etc. la Compañía reembolsará el costo de las mencionadas -- asistencias hasta la cantidad máxima asegurada y con previa comprobación.

La responsabilidad de la Compañía de Seguros cesará cuando - el asegurado sea dado de alta, siempre y cuando no exceda a la cantidad máxima asegurada.

Entre otros servicios dentro de éste tipo de seguro se encuentran:

- a) Seguro de Accidentes Personales a Corto Plazo
- b) Seguro de Accidentes Personales en Viaje
- c) Seguro de Accidentes Personales en Viajes Aéreos
- d) Seguro de Accidentes Familiar
- e) Seguro de Grupo de Accidentes
- f) Seguro de Accidentes Personales Escolares

a) Seguro de Accidentes Personales a Corto Plazo.- La protección que se ofrece en este seguro, es la que se da a la personas que realizan un viaje de placer o que asistan a algún congreso o reunión en las que no efectúen actividades profesionales.

Las coberturas de éste tipo de seguro son:

a.1) Muerte,

a.2) Pérdidas orgánicas con escala de indemnización "A" o --
"B",

a.3) Incapacidad total y parcial y

a.4) Reembolso de gastos médicos.

Estas coberturas pueden otorgarse solas o combinadas, la duración de este seguro puede ser de 3 a 330 días.

b) Seguro de Accidentes Personales en Viaje.- Protege a las personas de los accidentes que llegasen a sufrir al subir a bordo o bajar de un vehículo aéreo, marítimo o terrestre en el que se traslade de un lugar a otro, siempre que el vehículo esté autorizado para el transporte de pasajeros y que por tal servicio haya pagado un boleto de transportación o haya liquidado el costo correspondiente.

Coberturas:

b.1) Muerte Accidental

b.2) Pérdidas Orgánicas con escala de Indemnización "A"

c) Seguro de Accidentes en Viajes Aéreos.- Protege al asegurado de los accidentes que le ocurran al subir a bordo o al-

bajar de una aeronave operada por una Compañía aérea autorizada para el transporte de pasajeros, siempre que se trate de un vuelo regular y que el costo esté amparado por el correspondiente boleto.

Coberturas:

c.1) Reembolso de gastos médicos

c.2) Pérdidas orgánicas con escala de Indemnización "A"

d) Seguro de Accidentes Familiar.- Protege a los integrantes de una familia, entendiéndose como integrantes de una familia, esposo, esposa, hijos mayores de 30 días, solteros que no tengan ingresos. También pueden asegurarse a las personas que dependan económicamente del contratante y que vivan con él.

Las siguientes coberturas pueden otorgarse solas o combinadas:

d.1) Muerte

d.2) Pérdidas orgánicas con escala de Indemnización "A" o "B"

d.3) Indemnización diaria por incapacidad total o parcial

d.4) Reembolso de gastos médicos

e) Seguro de Grupo contra Accidentes Personales.- Las características del grupo son las mismas que ya se explicaron en el seguro de Vida Grupo, solo que el seguro puede proteger a los familiares de las personas que integran a dicho grupo.

Coberturas:

e.1) Muerte

e.2) Pérdidas orgánicas con escala de Indemnización "A" o --
"B"

e.3) Incapacidad total o parcial

e.4) Reembolso de gastos médicos

Pueden otorgarse solas o combinadas.

f) Seguro de Accidentes Personales Escolares.- Ofrece protección a los alumnos y personal docente y de oficina que pertenezcan a un mismo colegio o escuela, es por lo tanto una póliza colectiva y se expide a nombre de la escuela o colegio. La duración de éste seguro abarca el año escolar establecido por la Secretaría de Educación Pública.

Coberturas:

f.1) Pérdidas orgánicas con escala de Indemnización "A" o --
"B"

f.2) Reembolso de gastos médicos

2.- Seguro de Enfermedades.- Cubre el reembolso de gastos médicos mayores a consecuencia de un accidente o enfermedad.

Consta de las siguientes categorías:

a) Cargos diarios por habitación y alimentos.

b) Otros cargos que no sean a base diaria.

c) Honorarios de cirujanos.

d) Honorarios de doctores por diagnóstico y tratamiento.

e) Costo de enfermeras especiales.

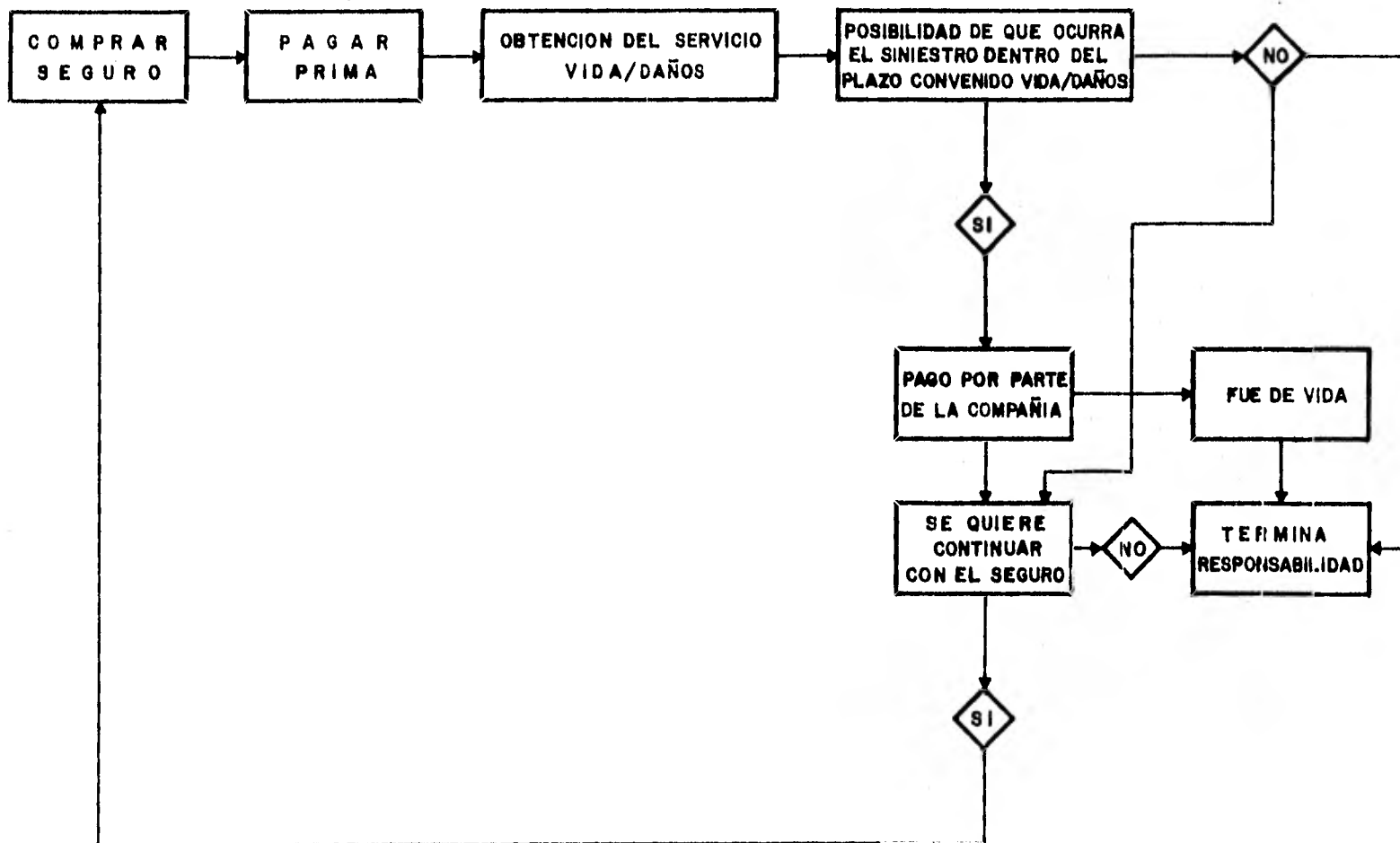
- a) Cargos diarios por habitación y alimentos.- Los pagos de los cargos diarios de hospital es una suma diaria fija establecida en el contrato, el límite para el período durante el cual el beneficiario será pagado puede ser desde un mes hasta un año.
- b) Otros cargos que no sean a base diaria.- Esto incluye --- principalmente los cargos por medicinas, rayos X, electrocardiogramas, otras pruebas y cargos por conexión con operaciones tales como, el uso de la sala de operaciones y anestesia. Generalmente los pagos provistos para esta categoría están basados en una cantidad específica para cada tipo de gasto.
- c) Honorarios de Cirujanos.- El seguro tiende a tener cierta influencia y puede resultar con honorarios más altos a los que en realidad se hubieran cargado. El contrato especifica una serie de cantidades que se pagarán por las operaciones más comunes o más graves, esto no quiere decir que eso cobrará el cirujano, sino cual es el importe de los honorarios -- que será pagado por la Compañía.
- d) Honorarios de doctores por diagnóstico y tratamiento.- Se cubre sobre la base de una cantidad específica por visita, pero por lo general no hay pago provisto para las 2 ó 3 primeras visitas.
- e) Costo de enfermeras especiales.- Generalmente esta cobertura está incluida en la póliza, o bien puede que exista una cobertura especial para éste beneficio con límites, tanto en

el importe del cargo diario como en el número total de días. La diferencia que existe entre ésta clase de gastos médicos-mayores y la mencionada en accidentes personales, es que --- aquí se contempla un deducible y un coaseguro.

El deducible, es una cantidad fija a cargo del asegurado con respecto a cualquier accidente o enfermedad.

El coaseguro es el porcentaje aplicable al monto de la reclamación que queda a cargo del asegurado.

DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS SERVICIOS QUE
PRESTA UNA COMPAÑIA DE SEGUROS



C A P I T U L O I I

"DESCRIPCION DE LOS DEPARTAMENTOS EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS"

(Departamentalización)

Antes de empezar a describir los departamentos que deben contener las Compañías de Seguros, consideramos necesario explicar como se pueden constituir las mismas en México, para ello, según la Ley sobre el Contrato de Seguro del Código de Comercio, en el título primero, Capítulo I., artículo 2º dice que: "Las Empresas de Seguros solo podrán organizarse y funcionar de conformidad con la Ley General de Instituciones de Seguros".

Remitiéndonos a dicha Ley, en México, solo están autorizadas las compañías a constituirse ya sea en forma de:

- Sociedad Anónima
- Sociedad Mutualista

Para que una compañía de seguros se constituya de cualquiera de las dos formas antes mencionadas, debe de presentarse la solicitud ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público - para que ella misma otorgue la autorización y una vez con su aprobación se inscriba en el Registro Público de Comercio.

A.) CARACTERISTICAS DE AMBAS SOCIEDADES.

1.) Sociedad Anónima.- Son organizaciones con fines de lucro, ya que los accionistas que la integran persiguen la obtención de utilidades, es decir que cuentan con un capital social, dónde el número mínimo de socios es de 5. Cuando una Compañía de Seguros se organiza bajo ésta forma, debe de contar con un capital mínimo legal que esta determinado por-

la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuando otorga la autorización correspondiente; este mínimo de capital depende del ramo en el que vaya a operar la compañía aseguradora.

Bajo ésta forma de organización, las Compañías de Seguros, ofrecen mayores garantías a sus asegurados, ya que los accionistas procuran que sea manejada debidamente, por lo que se protegen sus intereses y los de los asegurados.

La responsabilidad es limitada, ya que cada socio solo responde hasta por el monto de su aportación, y los asegurados solo pagan la prima fijada.

2.) Sociedad Mutualista.- Son organizaciones que no persiguen fines de lucro y como la ley no les exige la formación de un capital social, sino únicamente la constitución de un fondo social el cual ésta formado por las primas de sus socios, esa aportación está destinada principalmente para cubrir los gastos propios de la empresa y para constituir la reserva necesaria con el fin de cumplir sus compromisos para con los mutualizados, y éstos son al mismo tiempo asegurados y aseguradores, cada uno de ellos es en realidad un miembro de la organización y por tal motivo son igualmente responsables de la vigilancia y cuidado del activo y pasivo que esté constituido en la sociedad, por lo que su responsabilidad es ilimitada.

B.) PRINCIPALES VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE AMBAS SOCIEDADES.

1.) Sociedad Anónima.

a) Ventajas:

- Es una buena organización de negocios que opera - de modo eficaz.
- Brindan un contrato de seguro definido, con una - prima fijada por adelantado.
- Ofrece cierta tranquilidad a los asegurados, pues to que cuenta con un capital propio y por lo que los accionistas son los principales interesados - en como les están manejando su capital aportado y de allí que se interesen en obtener beneficios -- tanto para ellos como para los asegurados.

b) Desventajas:

- No proporcionan mejor servicio que las demás organizaciones por el gran volumen de asegurados y -- operaciones que se manejan.
- El control de la compañía está en manos de accionistas y no de los contratantes de las pólizas.
- Operan a más alto costo por la gran administra---ción que se exige.

2.) Sociedad Mutualista.

a) Ventajas:

- Se encuentran teóricamente bajo el control de los contratantes de las pólizas.

- Cualquier beneficio o ahorro realizado es regresado a los contratantes de las pólizas.
- Operan a más bajo costo que las demás organizaciones por tener pocos gastos de administración.
- Se realiza una selección de riesgos más cuidadosa cuando la organización es pequeña y los asegurados son conocidos por los demás socios.

b) Desventajas:

- Este tipo de sociedades no ofrecen garantías adicionales a sus asegurados y no cuentan en un momento dado con solvencia suficiente para hacerle frente a un determinado siniestro ocurrido.
- Cuando hay pérdidas inesperadas, cada contratante debe aportar una cantidad adicional a la prima.
- Se puede perder el control de la mutualidad cuando ésta es muy grande.

C.) DEPARTAMENTALIZACION.

Las compañías de seguros, aunque similares en muchos aspectos a otros comercios, son diferentes de otras formas de negocios, aunque generalmente aplican los mismos principios básicos de organización, usados por esas formas de empresas comerciales; éstas compañías aseguradoras requieren de profesionistas en campos tales como, inversiones, leyes, actuaría, administración, ingeniería, el arte de vender, etc.

Las compañías de seguros ofrecen servicios, donde emplean --

gran cantidad de personas, y se difieren de empresas de fabricación, porque no hay ninguna materia prima que se pueda comprar, inventariar o elaborar; no existe ninguna escasez de provisiones o problemas de fabricación, ni se exige una inversión grande en bienes de capital.

Como se mencionó anteriormente, las compañías de seguros se pueden constituir en México de dos maneras, ya sean éstas:

Sociedad Anónima o Sociedad Mutualista.

Según el Anuario Estadístico de Seguros de 1980, existen 54 compañías aseguradoras en la República Mexicana, de las cuales 48 son Sociedades Anónimas y las 6 restantes son Sociedades Mutualistas, y para efectos de este trabajo, expondremos la forma de operación que adoptan las compañías aseguradoras constituídas como Sociedad Anónima.

Según Koontz and O'Donnell, departamento significa: "Una sección definida de una empresa, llamese división o rama, sobre la cual ejerce su autoridad una persona con suficientes conocimientos la cual es responsable por la realización de ciertas labores específicas".

A continuación se describen los departamentos mediante los cuales pueden estar organizadas las compañías de seguros.

1.- DIRECTOR GENERAL

Tiene a su cargo la dirección de la asociación, con las más amplias facultades de representación y ejecución; deberá designarse para éste puesto a una persona con conocimientos en las materias de seguros y administración.

Las responsabilidades de tipo administrativo del director general, son las de planear, desarrollar y aprobar políticas, programas y métodos para cumplir en la mejor forma posible lo que dicte el Consejo de Administración; y vigilar su ejecución. Delegar autoridad en cada uno de los gerentes de departamento.

También tiene a su cargo la vigilancia y cumplimiento del plan de organización, el tomar las medidas razonables para llevar a cabo las responsabilidades delegadas en él, el revisar y aprobar los presupuestos, el corregir deficiencias detectadas y en general administrar eficientemente la asociación.

2.- DEPARTAMENTO TECNICO DE VIDA

Tiene la principal función de estudiar y evaluar los riesgos de éste ramo, tanto individual, de grupo, y de accidentes y enfermedades.

Las actividades del responsable de ésta sección, son la de previsión, organización, delegación y control de las actividades que desarrollen las personas bajo su autoridad. Las secciones en que se divide éste departamento son iguales a -

los ramos mencionados anteriormente.

Para ejemplificar las actividades que desempeña esta sección explicaremos algunas de las funciones de la misma:

Recepción de solicitud, evaluación del riesgo, aceptación o rechazo del mismo, cálculo de la prima, elaboración de la póliza, distribución de la papelería para la interrelación departamental y entrega a la sección de ventas o cobranzas de la póliza correspondiente para su cobro.

3.- DEPARTAMENTO DE ACTUARIA

Asegura que las operaciones de seguros de la compañía se conduzcan en una base sólida; tiene por objeto el cálculo por medio de matemáticas especializadas, de todos los planes de seguros que la compañía tiene en venta, así como de las tasas, reservas y primas; realiza también estudios de mortalidad, invalidación y ayuda en el establecimiento de escalas de comisión y bonos de compensación para los agentes.

Además de realizar las funciones activas antes mencionadas, también se encarga de controlar el seguro practicado, que es un resumen de las operaciones realizadas por la compañía (por lo general, únicamente para el ramo de vida), con la finalidad de determinar la cartera de seguros vigente a una fecha determinada y mediante ésta realizar la valuación de reservas matemáticas que forman parte del balance general de la compañía.

Para éste departamento es indispensable personal altamente capacitado y que haya cursado la carrera de actuario matemático.

4.- DEPARTAMENTO DE SELECCION DE RIESGOS

Las actividades que realiza éste departamento, son las de seleccionar y clasificar los riesgos a que están expuestos los bienes y/o personas que se quieran asegurar. Este departamento revisa la solicitud, la declaración del agente, examen médico y el informe confidencial (en el caso de vida) y el informe de inspección (en el caso de daños), para determinar la asegurabilidad del solicitante, ya que no todas las solicitudes deben ser aceptadas hasta después de haber hecho un análisis imparcial de los riesgos a que se encuentran expuestos el bien o la persona, y esto traerá como consecuencia una siniestralidad más baja, para ello, este departamento cuenta con la colaboración del departamento médico y del departamento de ingeniería (se explican más adelante), según sea lo que se quiera asegurar, un bien o una vida.

En algunas compañías acostumbran tener un cuerpo de inspectores de riesgos que cotejan y rectifican los datos proporcionados por los agentes, ya que éstos últimos pueden omitir algún dato importante para la selección del riesgo.

La decisión final de asegurar, considera los factores que afectan la asegurabilidad. En el caso del ramo de vida son:

edad, ocupación, medio ambiente, interés asegurable, historia médica, examen médico; y en el caso de daños, las medidas de protección a que está sujeto el bien, las colindancias, el tipo de construcción y la zona geográfica donde se encuentre ubicado el bien a asegurar.

5.- DEPARTAMENTO MEDICO

Tiene la función de evaluar los riesgos de solicitantes, ya sea en seguro de vida, accidentes personales o gastos médicos mayores, basados en una tabla que especifica el tipo de examen de acuerdo con la suma asegurada o la edad del prospecto; evaluará y sopesará las posibilidades de supervivencia y aceptará, rechazará o fijará extraprima a las personas que soliciten la póliza.

Designa el director médico a los médicos examinadores a todo lo largo del territorio en el cual opera la compañía, y revisa los informes que ellos hacen con relación a los exámenes de los solicitantes. También hace recomendaciones en cuanto a las normas médicas que deben adoptarse por la compañía, y para éste fin arregla la obtención de estadísticas y otras informaciones que tienen relación con las tasas de mortalidad. También interviene en el análisis de siniestros.

6.- DEPARTAMENTO DE TRAMITE VIDA

Se encarga de elaborar las órdenes de trámite para la --

emisión o renovación de pólizas, así como la elaboración de estudios detallando la información necesaria. En su caso -- elabora hoja de nuevos clientes, turnando copia de la misma a los departamentos correspondientes.

Controla sus órdenes de trámite por medio de un archivo consecutivo.

7.- DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES O SERVICIO A ASEGURADOS

En el seguro de personas, éste departamento además de liquidar las reclamaciones a los beneficiarios del asegurado -- una vez que han presentado los documentos correspondientes, -- se encarga de controlar los beneficios a que tiene derecho -- el asegurado por virtud de los planes contratados, por ejemplo: liquidar el vencimiento dotal cuando éste ocurra, tramitar los valores de préstamos en efectivo, cambios de plan, de beneficiario, control de los préstamos automáticos sobre primas, rehabilitaciones, cancelaciones, etc., así como cambio de direcciones y duplicación de pólizas.

8.- DEPARTAMENTO TECNICO DAÑOS

Tiene la principal función de estudiar y evaluar los --- riesgos de los siguientes ramos: automóviles, responsabilidad civil, incendio, transporte, robo, cristales.

Las actividades del responsable de esta sección son: la de-
previsión, organización, delegación y control de las activi-

dades que desarrollen las personas bajo su autoridad. Las secciones en que se divide este departamento son iguales a los ramos mencionados anteriormente.

Para ejemplificar las actividades que desempeña ésta sección explicaremos algunas de las funciones de la misma: recepción de la solicitud, evaluación del riesgo, aceptación o rechazo del mismo, cálculo de la prima, elaboración de la póliza, distribución de la papelería para la interrelación departamental, y entrega a la sección de ventas o cobranzas de la póliza correspondiente para su cobro.

9.- DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

Este departamento tiene a su cargo, las inspecciones y reinspecciones de las empresas que se van a asegurar; indica al cliente los requisitos que debe y le conviene cumplir, así como revisar que se cumplan para asegurarlo u otorgarle reducciones en la prima, recomienda condiciones especiales de seguridad para algunos clientes.

Elabora informes sobre los planos de los clientes para elaborar estudios de protecciones, aplica al cliente el cuestionario sobre información general, comenta con la sección de estudios los datos del cliente para la elaboración del estudio aclaración al cliente sobre los estudios.

10.- DEPARTAMENTO DE TRAMITE EN DAÑOS

Tiene la finalidad principal de subscripción de las pólizas, controlar la renovación de las mismas, elaborar los endosos de aumento o reducciones de suma asegurada, así como los cambios de direcciones y modificaciones en la razón social, y duplicación de pólizas.

11.- DEPARTAMENTO DE SINIESTROS

El siniestro es un daño, destrucción o pérdida que sufran las personas o la propiedad, por causa de muerte, incendio, naufragio, etc., y que hacen entrar en acción la garantía de la compañía de seguros, por lo tanto para una compañía aseguradora, un siniestro es la realización del riesgo. Una de las obligaciones, que contrae el asegurado en daños, al momento de solicitar la póliza es la de manifestar a la compañía el acontecimiento del siniestro inmediatamente que ocurra y le sea posible, además de comprobar plenamente el mismo. En cuanto se conoce una pérdida, el departamento de siniestros deberá de abrir un expediente del siniestro solicitando de inmediato la documentación necesaria del cliente para su revisión, una vez hecho esto se procede a realizar el ajuste y liquidar el mismo.

12.- DEPARTAMENTO DE REASEGURO

El reaseguro es un mecanismo técnico de división y distribución de riesgos que permite al asegurador directo aceptar riesgos que excedan de su capacidad de retención. Por -

medio de éste procedimiento el asegurador no tiene necesidad de rechazar las operaciones de seguros que por su monto o -- por la diversidad de los riesgos excedieran del límite de su responsabilidad, es decir asegura con otro asegurador o reasegurador una parte de la totalidad de los riesgos que ha tomado a su cargo, no es conveniente financieramente hablando, que una se expida si no está debidamente reasegurada, y algunas de las razones son:

- a) Por tratarse de una suma asegurada demasiado grande.
- b) Por considerarse demasiado el riesgo.
- c) Por concentración en un centro considerado catastrófico.

La compañía que emite la póliza, se le denomina asegurador directo o compañía cedente; mientras que a la compañía a la que el riesgo es concedido se le llama reaseguradora. El acto de transferir un seguro de una compañía directa a un reasegurador, se llama cesión.

Clases de reaseguro: Existen dos clases de reaseguro, el automático y el facultativo.

- El seguro obligatorio o automático, es aquel por el cual el asegurador directo se obliga a ceder, y el reasegurador a aceptar el riesgo, con arreglo a determinados límites y condiciones establecidas.

Uno de los principios sobre los cuales descansa ésta clase de contrato de reaseguro es el de la absoluta buena fé, -- esto es, que debe de existir confianza mutua entre los con

tratantes.

- El reaseguro facultativo, es aquel en el cual cada parte interesada tiene un criterio absolutamente libre, en cuanto al acuerdo del objeto de la transacción; la compañía -- cédente puede ofrecer el negocio a cualquier reasegurador, mientras que dicho reasegurador cuenta con facultad discrecional para aceptar o rechazar el riesgo ofrecido en -- forma singular.

Esta forma de reaseguro permite al asegurador establecer su pleno de retención según el riesgo, y al reasegurador examinar dicho riesgo, dándole oportunidad de rechazar si le parece demasiado peligroso, o que la cuota sea inadecuada, etc.

Este departamento realiza las actividades de:

- a) Negocio facultativo daños (incluyendo accidentes y enfermedades).

a.1) Mensualmente.

Elabora la documentación que enviará al reasegurador a saber:

- Bordereaux de altas.
- Bordereaux de renovaciones.
- Bordereaux de endosos (modificaciones, ajustes y cancelaciones).
- Bordereaux de siniestros y salvamentos.
- Avisos de Siniestros.

- Confirmaciones de ofertas facultativas, -
aceptadas por los reaseguradores.

a.2) Trimestralmente.

- Además de a.1), envía los estados de cuenta correspondientes.

- Gestiona ante los reaseguradores los cobros de "siniestros al contado" (en exceso del límite fijado por la política de la empresa.)

a.3) Anualmente.

- Elabora los programas de reaseguro (condiciones de los contratos).

- Interviene en la renovación de los contratos de reaseguro para el año siguiente, de acuerdo con el programa propuesto y aprobado por la dirección de la empresa.

- Elabora bordereaux de siniestros pendientes al 31 de diciembre.

b) Negocio contractual daños.

b.1) Trimestralmente.

- Elabora los estados de cuenta correspondientes.

- Gestiona los cobros de saldos a favor o liquida saldos a cargo de la empresa.

- En cualquier momento, gestiona cobros de-

"siniestros al contado" (cuando el monto de éstos -- sobrepasa cierto límite fijado de antemano en el contrato).

b.2) Anualmente.

- Elabora los programas de reaseguro (con--
diciones de los contratos).

- Interviene en la renovación de los contra
tos de reaseguro para el año siguiente, de acuerdo -
con el programa propuesto y aprobado por la direc---
ción de la empresa.

- También elabora bordereaux de siniestros-
pendientes al 31 de diciembre.

Todo lo anterior, de acuerdo con todos y cada uno de
los subramos de daños en que opere la compañía, y to
mando en cuenta las diferentes condiciones en que se
contrataren las coberturas con los reaseguradores.

c) Negocio facultativo y contractual vida.

c.1) Mensualmente.

Elabora la documentación que enviará al reasegurador
a saber:

- Bordereaux de altas, acompañados de las -
cesiones individuales o relaciones de asegurados en-
grupo.

- Bordereaux de renovaciones.

- Bordereaux de bajas.

- Bordereaux de cambios.

Nota: La vigencia de las cesiones generalmente es - de 5 años, mientras que las relaciones de asegurados en grupo son anuales.

c.2) Trimestralmente.

- Además de c.1), envía los estados de cuenta correspondientes.

- Gestiona ante los reaseguradores los cobros de saldos a favor o liquida los saldos a cargo de la compañía.

- En cualquier momento, gestiona los cobros de "siniestros al contado" (cuando el monto de éstos sobrepasa el límite fijado en el contrato, o en el - exceso del límite fijado por la política de la compañía).

c.3) Anualmente.

- Elabora los programas de reaseguro (con-- diciones de los contratos).

- Interviene en la renovación de los contratos para el año siguiente de acuerdo con los programas aprobados previamente por la dirección de la empresa.

Todo lo anterior para todos y cada uno de los subra-- mos de vida en que opera la compañía, y tomando en -

cuenta las diferentes condiciones en que fueron contratadas las coberturas con los reaseguradores.

Debido a la diferencia en la técnica empleada para los diferentes ramos, algunas veces el reaseguro es, calculado por separado, pero controlado administrativamente por un solo departamento. Esto no es una regla general.

13.- DEPARTAMENTO DE VENTAS

En cualquier empresa ya sea, de fabricación de productos o prestación de servicios, se considera que la principal función es la de vender, ya que en las ventas descansa el financiamiento de la empresa.

Hacemos un especial énfasis al tratarse de las ventas de seguros, en virtud de las dificultades que representa el hecho de vender una póliza de seguro, si consideramos la calidad intangible de ésta mercancía (servicio), ya que el comprador de una póliza de seguros, en el momento de adquirirla, no puede ver, ni usar la protección que compró, y el sentimiento de seguridad que ésta le proporciona es algo difícil de apreciar.

Este departamento es responsable de:

- a) La venta de nuevos negocios.
- b) La conservación de los antiguos negocios.
- c) Servicio en el campo.

a) La venta de nuevos negocios.- Tiene por objeto como su nombre lo indica, promover las ventas, tratando de demostrar a los clientes, las diferentes clases o ramos de seguros que existen y las ventajas que representan estar asegurados.

Esta promoción de negocios nuevos se realiza por medio de un estudio de mercado. Según Kotler lo define: "Como el análisis sistemático del problema, la construcción de un modelo y la determinación de hechos con el objeto de lograr una toma de decisiones y un control mejorado para poner en el mercado bienes y servicios".

b) Conservación de los antiguos clientes.- Una de las principales preocupaciones que tiene toda empresa, es la de conservar sus antiguos clientes, para que éstos no busquen los productos o servicios que ofrecen otras, para ello realizan visitas a los clientes para proporcionarles los servicios que requieran, así como atender a los clientes en casos especiales, la atención de sus quejas, etc.

c) Servicio en el campo.- Una de las responsabilidades que tiene el departamento de ventas, es la de dar servicio en el campo, el cual se otorga a través de:

c.1) Agencias Generales.

c.2) Oficinas Sucursales o de Gerente.

c.1) Agencias Generales.- Bajo éste sistema se da la representación exclusiva de la compañía en un te-

territorio específico a un agente general, el cual recibe un contrato de la compañía, bajo el cual le paga las -- tarifas máximas de comisión, sobre los negocios que el obtenga. Es responsable de la organización y remuneración de los empleados de la agencia. Los agentes que el designe hacen sus contratos con él, y no con la compañía.

Las actividades tales como: cobranza de primas, etc., - pueden estar a cargo del agente general, o bien de sus subordinados, es decir que se encuentran bajo su dirección, pero no son empleados de la compañía.

c.2) Oficinas Sucursales o de Gerente.- En éstas oficinas el representante de la compañía es un gerente asalariado, quién actúa al igual que los empleados y agentes en nombre de la compañía. Este siendo el representante de la compañía y estando a cargo de todos los negocios de la misma dentro de su territorio, no -- gastará mucho de su tiempo en la consecución personal - de nuevos negocios.

El sueldo del gerente comunmente es un salario base, el cual es independiente de la producción de los negocios--realizados, sin embargo percibe una remuneración adicional de la cantidad de los nuevos negocios producidos. Los contratos de los agentes son realizados con la compañía y los gastos de la oficina del gerente, son pagados por la misma.

Diferencia entre los sistemas de agencia general y de oficinas sucursales o de gerente.

a) En lo que se refiere a la remuneración:

a.1) El gerente general es remunerado a base de comisión.

a.2) El gerente es un empleado a sueldo.

b) En cuanto a contratación:

b.1) El agente general es un contratista independiente, donde los agentes están contratados por él, y estos reciben una compensación conforme a la escala determinada por él.

b.2) Bajo el sistema de gerente, éste no hace la contratación de los agentes, sino que son contratados por la compañía, y su compensación es sobre una escala uniforme y comisiones estándar.

c) Con respecto a los gastos de operación:

c.1) En las agencias generales, los gastos de operación son pagados por el agente, sin embargo recibe una bonificación por parte de la compañía.

c.2) En el sistema de gerente, todos los gastos son pagados por las compañías.

d) En lo referente a sus funciones individuales:

d.1) El agente general es primordialmente un vendedor y produce un gran número de seguros en lo personal.

d.2) El gerente es primero que nada un administrador quién puede o no, suscribir negocios en lo personal.

Los gerentes asistentes o supervisores, ayudan a los agentes generales y a los gerentes en su trabajo, pueden ejecutar -- las funciones que realizan éstos, o pueden ser especialistas en el reclutamiento, entrenamiento, supervisión, o en otra - fase de operación de la, agencia.

En el agente general y en el gerente, recae la responsabilidad de la dirección de los agentes, y la supervisión del gerente asistente, así como de los demás empleados de la agencia.

Clases de Agentes

La subscripción de las pólizas de seguros se realizan principalmente a través de los agentes de seguros.

Existen tres clases de agentes, los cuales son nombrados de diferente manera, y los hemos englobado de la siguiente manera:

1.) Agente de tiempo completo.- Por lo regular, es contratado por una sola compañía, y venden los seguros de la compañía que representa, exceptuando que cuando hay un negocio que no es aceptado por la compañía contratante, -- puede colocarlo en otra compañía. La mayor parte de los negocios que adquiere una aseguradora son a través de -- esta clase de agentes.

2.) Agentes de tiempo parcial.- Estos también son contratados por una sola compañía, generalmente se otorga ésta clase de contrato, cuando el territorio de operación no es suficientemente grande para las actividades que desempeña el agente de tiempo completo, o bien como una medida temporal para que el agente mida su capacidad como -- vendedor de seguros.

3.) Corredor o agente independiente.- Estos son generalmente contratados por diferentes compañías, es decir, es la representación del cliente ante la compañía y viceversa.

Los corredores no están sujetos al mismo grado de control, -- como lo están los otros agentes.

La tarea del agente de seguros es difícil, además de que el ambiente en que actúa no le es favorable, ya que generalmente el público no los recibe con agrado, pues en su labor de ventas, se ve obligado de hablar de los peligros inherentes a la vida y las actividades humanas. Estos obstáculos y --- otros no menos importantes, son parte de la problemática que implica el hecho de vender seguros.

Por estas razones el agente de seguros debe ser una persona experta, bien entrenada en éste campo, que sea competente -- para dar consejos profesionales y para dar un servicio continuo a sus clientes, por lo que consideramos que son importantes para el éxito de una empresa.

14.- DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS Y PUBLICIDAD

Una de las principales actividades, con las que una empresa hace llegar comunicaciones persuasivas a los compradores, es la publicidad.

Según el C.P. y M.B.A. Alfonso Aguilar Alvarez de Alba define a la publicidad como: "Todas las actividades mediante -- las cuales se dirigen al público, mensajes visuales u orales con el propósito de informarle e influir en él, para que compre[n] mercancía o servicios, o que se incline favorablemente hacia ciertas ideas, instituciones o personas."

El mismo autor define a Las Relaciones Públicas: "Como todas aquellas acciones que tienen por objeto que las personas tengan una buena opinión de la empresa, de sus productos o servicios y no solo una buena imagen sino que hablen bien de la empresa".

Público que interesa a las Relaciones Públicas:

- Al gobierno.
- Medios de difusión (prensa, radio, televisión).
- Asociaciones, cámaras.
- Personal de la misma empresa.
- Clientes.

Este departamento trata de la publicidad de los servicios de la compañía, de asegurar que se mantenga buena comunicación-- entre la misma y los sectores a los que sirve, y que tenga - el público una buena opinión de los servicios que ésta pres- te.

Uno de los problemas por los que atraviesa la humanidad es - la comunicación. Las compañías de seguros haciendo uso de - sus bienes materiales y humanos de una manera eficiente y -- efectiva, trata de asegurar que todos los servicios que ella presta sean conocidos por todas aquellas personas que están- lejos unas de otras.

Cada acción y cada declaración de importancia puede tener un efecto distinto para cada público. Los distintos canales de comunicación se pueden utilizar alguna vez, incluyendo las - conferencias, las convenciones, la correspondencia, folletos, propaganda, así como los anuncios en el radio, televisión, - prensa, revistas, visitas a las instalaciones, etc.

La habilidad y efectividad con las cuales se usa cada uno de estos medios, juegan un papel importante para determinar el- éxito de la compañía.

15.- DEPARTAMENTO DE INVERSIONES Y FINANZAS

Este departamento es responsable de las inversiones, de los fondos con que cuenta la compañía, así como de mantener- los registros en relación con dichas inversiones. Otra de - sus actividades es hacer recomendaciones acerca de los ban--cos en los cuales se depositará el dinero de la compañía, y- las cantidades que deben mantenerse en los mismos, para el - uso corriente o pendiente de inversión.

También se dedica al análisis e interpretación de los esta--dos financieros, para mostrar la situación financiera de la-

compañía.

16.- DEPARTAMENTO DE CONTRALORIA

Este departamento tiene dentro de sus actividades, las de formular políticas de contabilidad, normas y procedimientos; asesora la contabilidad de las operaciones de la sociedad, supervisa el correcto funcionamiento de las secciones del departamento, controla la elaboración de presupuestos y controla el cumplimiento de las obligaciones fiscales desde el punto de vista administrativo.

17.- DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD GENERAL

La contabilidad en una compañía de seguros es frecuentemente más complicada que en muchos otros tipos de negocios de tal suerte que las compañías de seguros deben sujetarse a un catálogo de cuentas elaborado por la H. Comisión Nacional Bancaria y de Seguros; porque la naturaleza del producto es de gran alcance.

Este departamento es responsable de establecer y supervisar los procedimientos de contabilidad de la compañía, incluyendo los registros de los pagos de primas, ingresos por inversiones, pagos de reclamaciones, así como la elaboración de los estados financieros de la compañía.

18.- DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

Este departamento realiza el cobro de primas a asegura-

dos por medio de cobradores o por correo; lleva un archivo - de recibos, hace averiguaciones para cada caso de cobro difícil, elabora planillas de cobranzas y devolución, elabora reportes por entregas a cuenta, pagos de más y de menos y hace las aclaraciones correspondientes. Lleva archivos de hojas-de clientes.

19.- DEPARTAMENTO DE AUDITORIA

Las principales actividades de éste departamento son: - programar, coordinar, supervisar y distribuir las auditorías que se realizarán en la organización, e informar en forma -- precisa y confiable de la situación operativa y contable que exista en los sistemas, cuentas, operaciones y procesos de - las diferentes areas, así como sugerir cambios y recomenda-- ciones con el objeto de que se llegue a una mejor eficiencia y control de los mismos.

Se realizan auditorías tanto en la casa matriz, como en las-sucursales, según sea el caso. Una empresa puede contar con un departamento de auditoría o bien, contratar los servicios de un auditor externo, dependiendo del tamaño de la compañía.

20.- DEPARTAMENTO JURIDICO

Este departamento aprueba las formas usadas en la tran-sacción de los negocios de la compañía, tales como los esque-letos de solicitud, formas de pólizas, esqueletos para recla

maciones, etc., y ayuda a determinar la responsabilidad de pago de la compañía, señalando si es necesario, a quién debe hacerse el pago, particularmente cuando la compañía de seguros tiene conocimiento de que la empresa asegurada se encuentre en quiebra, en proceso de fusión, de cesión, o sujeta a otras reclamaciones.

También maneja la preparación de acuerdos de préstamos, debe de examinar los títulos en relación con los bienes raíces y las transacciones hipotecarias.

El departamento jurídico coopera con los departamentos de contabilidad y auditoría para determinar la responsabilidad de la compañía con respecto al pago oportuno de los impuestos a que esté obligada. También interviene en el perfeccionamiento de demandas por fraude de los agentes.

Este departamento debe de ver que la compañía esté debidamente representada en los juicios en los que pudiere verse involucrada. También debe de mantenerse en contacto con toda la acción que tomen las legislaturas o autoridades gubernamentales, de manera que la compañía no falle en el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos a que esté sujeta.

21.- DEPARTAMENTO DE PERSONAL

El conseguir personal idóneo para ocupar los diferentes puestos existentes dentro de la empresa, es una función especializada que debe seguir ciertos criterios, normas y polí--

ticas generales, ya que del personal depende en gran parte - el éxito que tenga la compañía.

Este departamento se entiende de asuntos tales como:

- a) Reclutamiento.
- b) Selección.
- c) Contratación.
- d) Inducción.
- e) Administración de sueldos y salarios.

a) Reclutamiento.- Se entiende por reclutamiento la búsqueda y recolección de candidatos para cubrir determinados puestos dentro de una empresa.

Las fuentes para la obtención de los candidatos se clasifican básicamente en dos; que son: Internas y Externas.

Las fuentes internas son aquellas que forman parte de la empresa y pueden ser, los ascensos, transferencias y promociones, así como recomendaciones por parte de los em---pleados.

Las fuentes externas son aquellas que provienen del exterior y pueden ser: bolsas de trabajo, agencias de empleo, escuelas, universidades, anuncios en medios publicitarios.

Una vez que se han obtenido los aspirantes a los puestos-vacantes, se procede a la realización de la entrevista, - cuyo objetivo es conocer las particularidades de éstos.

b) Selección.- Es el procedimiento mediante el cual los solici

citantes son clasificados en varias categorías, de acuerdo a su aceptabilidad para el empleo; el cual consiste en escoger del total de los aspirantes a aquellos que probablemente satisfarán los requisitos del puesto a ocupar, y someterlos a diferentes pruebas de actitudes, tales como las de inteligencia, actitud de rendimiento, personalidad etc.

c) Contratación.- La contratación de personal es un acto legal-administrativo, en virtud del cual un individuo pasa a formar parte de la empresa mediante la prestación de -- sus servicios y la remuneración de los mismos,

d) Inducción.- Es una de las etapas dentro de la formación -- del personal más delicadas, ya que una inducción hecha a -- la ligera traerá problemas de comunicación, producción y -- desarrollo del mismo empleado.

Dentro del programa de inducción se encuentra: el manual de bienvenida, el recorrido a las instalaciones, objeti-- vos y políticas de la empresa.

e) Administración de sueldos y salarios.- Es una forma de -- repartir equitativamente los recursos económicos. Las -- técnicas para llevar a cabo ésta función son: análisis -- de puestos, valuación de puestos, calificación de méritos. --
- Análisis de puestos.- Establece una norma para evaluar -- las funciones y requerimientos del puesto, es decir, -- las actividades que se deben desempeñar en determinado-

puesto.

- Valuación de puestos.- Es una técnica que sirve para -- determinar el valor de cada puesto en la empresa, en -- relación con los demás de la misma, con el fin de lo--- grar una correcta retribución al personal.
- Calificación de méritos.- Esta técnica se utiliza para- determinar cual será el personal que recibirá aumentos- en su remuneración, por los méritos realizados en el de- sempeño de su trabajo.

22.- DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

La función que realiza éste departamento es de servicio donde efectúa un estudio ordenado al detalle de los procedi- mientos, para la colección, organización y evaluación de la- información de la empresa, con el objetivo de mejorar el con- trol de las operaciones.

Los objetivos de éste departamento son:

- 1.- Mejor información a la administración en calidad y can- tidad.
- 2.- Rápido proceso de los reportes.
- 3.- Eliminación de duplicación de actividades e información.
- 4.- Incrementar la eficiencia del personal administrativo.
- 5.- Centralización de la información.

Este departamento tiene relación con los demás departamentos para conocer las necesidades que éstos tengan, y en base a -

esto elaborar estudios que le sean asignados.

Esta relación se efectuará a través de juntas con el director general, donde se determinarán los estudios que éste debe realizar, así como los alcances y limitaciones de éstos.

Las actividades que realiza este departamento entre otras -- son:

Elaboración de programas para la realización de nóminas, estados financieros, control del envío de documentos (pólizas-codificadas) etc. con la ayuda de los departamentos correspondientes; además de la revisión de la información procesada y su distribución.

Este departamento funciona a través de dos secciones:

Análisis y Programas, y

Operaciones.

En la sección de análisis y programas, se elaboran programas por medio de estudios, para la realización de los trabajos encomendados.

En la sección de operaciones, es dónde se encuentra el equipo (máquinas) con el que ésta opera; y las actividades que ésta sección realiza son: Captura de datos, operación del sistema, supervisión de los sistemas, mantenimiento del equipo etc.

C A P I T U L O I I I

"ORGANIZACION FACTIBLE EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS"

- DEPENDIENDO DE SU TAMAÑO -

Los orígenes de la organización son tan antiguos como la sociedad humana. Nuestros antepasados desde tiempos pretéritos sintieron la necesidad de asociarse. La experiencia ha demostrado la necesidad de la organización en la realización de los propósitos colectivos.

Suele pensarse que la organización corresponde a una gran empresa dotada de muchos trabajadores, pero la verdad es que todo grupo que tiene un propósito determinado, aunque solo conste de dos o más personas, ya dispone de los fundamentos de la organización.

Así por ejemplo, cuando dos hombres unen sus fuerzas para trasladar una piedra que es demasiado pesada para ser movida por uno solo de ellos, nace una combinación de esfuerzos que es en realidad una organización humana para obtener un fin determinado, (cambiar la piedra de ubicación). Es necesario que los dos hombres hagan el esfuerzo al mismo tiempo, porque de lo contrario, habría un desperdicio de fuerzas; una de las personas debe de dar una señal para iniciar el movimiento, para que ambos realicen el esfuerzo al mismo tiempo.

Como pueden verse en la ejecución de un programa por simple que sea, o en cualquier esfuerzo en común o combinado, aparece y está presente la organización.

A) DEFINICION DE ORGANIZACION

- 1.- Según Henry Fayol, vió a la etapa de organización, como aquella que consiste en formular una estructura dual (material y humana), que conforme la organización.
- 2.- Koontz and O'Donell, dicen que: el propósito de la organización es crear una estructura que permita elaborar efectivamente y desarrollar una red de comunicación de los centros de decisión, desde los cuales se asegure la coordinación del esfuerzo individual hacia las metas del grupo.
- 3.- Agustín Reyes Ponce la define como: la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles, actividades de los elementos materiales y humanos, de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

B) METODOLOGIA DE LA ORGANIZACION

Siguiendo al autor Agustín Reyes Ponce, explicaremos en forma breve los elementos, principios, reglas y técnicas de la organización.

- 1.- Elementos.
 - a) Jerarquías
 - b) Funciones
 - c) Obligaciones

a) Jerarquías.- Fijar la autoridad y responsabilidad que corresponde a cada nivel.

El crecimiento de una compañía, puede ser horizontal o vertical.

- El crecimiento vertical.- Es cuando al aumentar las funciones, un jefe nombra nuevos auxiliares, pero siguen dependiendo directamente de él.

- El crecimiento horizontal.- Cuando ya son demasiados los subordinados que estén bajo la supervisión de un solo jefe; se hará que dependan directamente de él dos o más personas, delegándoles a éstas, autoridad en una empresa, se establece que existe la centralización y la descentralización.

- La centralización.- Delega poca autoridad y conserva en los altos ejecutivos el máximo control; reservando a estos el mayor número posible de decisiones.

- La descentralización.- Delega en mucho mayor grado la facultad de decisión y conserva solamente los controles necesarios en los altos niveles.

b) Funciones.- Como deben de dividirse las grandes actividades para lograr el fin general.

c) Obligaciones.- Es el compromiso que tendrá cada persona con un determinado trabajo.

2.- Principios.

- a) Especialización.- Contra más se divide el trabajo, dedicando a cada empleado a una actividad más concreta y limitada, se obtiene mayor eficacia, precisión y destreza.
- b) Unidad de mando.- Para cada función, debe de existir un solo jefe.
- c) Equilibrio entre autoridad y responsabilidad.- Debe de establecerse el grado de responsabilidad que corresponda al jefe de cada nivel jerárquico, estableciendo al mismo tiempo el grado de autoridad.
- d) Equilibrio entre dirección y control.- A cada grado de delegación, debe de corresponder el establecimiento de los controles adecuados para asegurar la autoridad y la unidad de mando.

3.- Reglas.

- a) Sobre división de funciones.-
 - a.1) Lista escrita de todas las funciones.
 - a.2) Definirlas en forma sencilla.
 - a.3) Definir las funciones del 2º nivel de cada división.
 - a.4) Suprimir las que se duplican.
 - a.5) Igual en cada uno de los niveles, hasta el último nivel.
 - a.6) Se reúnen las funciones obtenidas en unidades con

cretas de organización, obteniendo el número de -
experiencias de las personas disponibles.

b) Unidades de organización.-

b.1) Trabajo que se debe hacer.

b.2) Personas concretas disponibles.

b.3) Lugares donde se pueda realizar.

4) Técnicas.

a) Sistemas de organización.- Son las diversas combinaciones estables de la división de funciones y la autoridad, a través de las cuales se realiza la organización.

- Tipos de sistemas.- Existen tres tipos de sistemas que son: organización lineal, organización funcional y organización staff.

a.1) Organización Lineal.- Es aquella en que la autoridad y responsabilidad correlativas, se transmiten íntegramente por una sola línea para cada grupo.

Las funciones de línea son aquellas que tienen responsabilidad directa en la realización de los objetivos de la empresa, es decir, existe un supervisor, que con autoridad dirige a sus subordinados. Mientras más definida sea la línea de autoridad en una empresa, desde la autoridad principal de la administración, hasta cada una de las posiciones subordinadas, más efectiva será la estructuración de las decisiones responsables y la comunicación en la organización.

a.2) Organización Funcional.- Es aquella donde el trabajo es dividido por especialidades, es decir, un hombre para cada actividad.

La autoridad funcional es el derecho que se ha delegado a un individuo o departamento sobre las funciones o actividades de las que está encargado el personal de departamentos distintos del propio; puede entenderse como una parte de la autoridad de línea, es decir, --- cuando el ejecutivo en línea, delega parte de su autoridad por funciones a un departamento determinado.

a.3) Organización Staff.- Es aquella que ayuda a trabajar a la línea más efectivamente para lograr los objetivos generales de la empresa.

La naturaleza de la relación staff es consultiva, su función es investigar y aconsejar a un administrador de línea para que se lleven a cabo sus funciones administrativas, no tiene autoridad de decisión en la empresa.

a.4) Organigramas.- Los sistemas de organización se representan por medio de éstos, los cuales son cartas o gráficas de organización, que consisten en hojas o cartulinas, en las que cada puesto de un jefe se representa por un cuadro, que encierra el nombre de éste puesto o bién; es la gráfica de una empresa que orienta -- sobre su estructura y la relación existente entre sus diferentes departamentos, por medio de líneas de auto-

ridad.

Los organigramas pueden ser; verticales, horizontales escalares y circulares.

C) ALGUNAS CARACTERISTICAS DE LA EMPRESAS DEPENDIENDO DE SU TAMAÑO

Dentro de nuestro medio, comunmente se escuchan las expresiones de pequeña, mediana y grande empresa, términos que para muchos no pueden estar bien definidos.

Uno de los problemas más discutidos es el de determinar - la magnitud de las empresas, ya que existen muy diversas - opiniones entre los autores, es decir, no existe una defi - nición universal.

Según el maestro Agustín Reyes Ponce, para clasificar a - las empresas, es necesario tomar en consideración el nú - mero y la diversidad de las funciones y de los niveles je - rárquicos.

Otros autores, establecen que para determinar la magnitud de éstas, existen diversos elementos, entre éstos desta - can: el ambiente económico que se manifiesta, de modo es - pecial en las características de la demanda, la gestión - y orientación de las empresas, el proceso adoptado para - elaboración de los servicios, los recursos financieros, - la mano de obra disponible, en conjunto, se trata de in - fluencias tecnológicas, económicas y del factor humano.

Según lo expuesto anteriormente, se puede apreciar que es difícil determinar cuales son las empresas pequeñas, medianas y grandes, por lo que trataremos de explicar algunas características de éstas empresas, recordando que éstas varían según la rama a la que pertenezcan y en otros aspectos entre sí, que son los que trataremos de explicar.

1.- Criterio de Mercadotecnia.- Este criterio toma como base el mercado, es decir, una empresa es pequeña, mediana o grande en razón del mercado que domina y abastece, así se pueden distinguir empresas que solo abastecen el mercado local, otras que controlan toda una región o que llegan al mercado nacional y otras más que actúan en amplísimos mercados internacionales.

2.- Criterio Financiero.- Este se base en el capital de las empresas y se puede adoptar un criterio conexo con lo fiscal, es decir, distinguir en las empresas de propiedad individual, las que sean causantes menores, de las consideradas causantes mayores.

Respecto de las empresas que sean auténticamente sociedades, establecer diferencias según ciertos niveles de capital en giro, o bien, que las acciones que representa su capital se hallen o no en el mercado, o según, el porcentaje que forma la mayoría que ejerce control sobre la empresa, y así hasta llegar a los poderosos empresarios industriales.

3.- Criterio en materia de Personal.- Este criterio se -- refiere a la posibilidad que tienen los altos directivos de conocer al personal, tratar y resolver sus problemas. La empresa pequeña se caracteriza, porque son tan pocos - los trabajadores, que el dueño o el gerente los conoce y los trata tan de cerca, que podría calificar la actuación y resolver los problemas de cada uno.

En cambio en la gran empresa, resulta casi imposible que los altos directivos, conozcan a todos los trabajadores, - y materialmente imposible que puedan resolver directamente los problemas de cada uno. En muchas ocasiones ni los mismos trabajadores conocen a los altos directivos.

En la empresa pequeña, debido a sus funciones tan elementales, casi no necesita personal técnico especializado, - situación que es totalmente distinta en la gran empresa, - ya que en ésta, la complejidad en el desempeño de las funciones, así como en la resolución de los problemas que se presenten, origina una mayor división del trabajo requiriendo una adecuada distribución del mismo, ya que es sumamente difícil que una sola persona pueda atender todos los asuntos.

En la pequeña empresa, la centralización es necesaria, es decir, las decisiones, se toman en el más alto nivel, en cambio, en la empresa grande la descentralización, es necesaria a la diversidad de jerarquías, esto es, sería de-

masiado retardado el que las decisiones tuvieran que ascender por la línea jerárquica en consulta, y después descender en la resolución, lo cual traería pérdida de tiempo y comunicación.

4.- Criterio en base a su crecimiento.- En la empresa pequeña, el ritmo lento con que van creciendo, suele dilatar algún tiempo, antes de que la complejidad y diversidad de sus funciones lleguen a provocar la modificación de su organización.

Con respecto a la empresa mediana, suele ser su ritmo de crecimiento más impresionante que las otras dos. A ésta empresa es difícil situarla, en una etapa determinada, ya que a veces se identifica con la pequeña y a veces se le confunde con la grande, y no obstante que presenta problemas de ámbas, carece de los beneficios que las caracterizan.

Para establecer una comparación entre pequeña, mediana y grande empresa, se requiere de un conocimiento más íntimo de los factores tecnológicos, económicos y humanos de cada sector económico.

D) ORGANIZACION FACTIBLE DE:

- 1.- UNA COMPAÑIA DE SEGUROS PEQUEÑA
- 2.- UNA COMPAÑIA DE SEGUROS MEDIANA
- 3.- UNA COMPAÑIA DE SEGUROS GRANDE

Como se mencionó en el capítulo anterior, para efectos de este trabajo, expondremos la organización factible de compañías de seguros, constituidas como Sociedades Anónimas, para ello se expondrán las principales funciones de la Asamblea de Accionistas y del Consejo de Administración, para que posteriormente presentemos los organigramas correspondientes.

- Asamblea de Accionistas.- Constituye el órgano supremo de la sociedad; es la reunión de los socios, cuya voluntad tiene la fuerza absoluta para decidir sobre cualquiera de las cuestiones que afectan a la sociedad.

Las decisiones que tome la asamblea, deben ser cumplidas por personas que ésta haya asignado.

Según el artículo 179 de la Ley General de Sociedades Mercantiles: "Las asambleas generales de Accionistas, son ordinarias y extraordinarias, y éstas se reunirán en el domicilio social, y sin este requisito serán nulas salvo caso fortuito o de fuerza mayor".

El artículo 181, de la misma Ley, establece que: "La asamblea ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año, dentro de los cuatro meses que sigan a la clausura del ejercicio social; y se ocupará además, de los asuntos incluidos en la orden del día, de lo siguiente:

- 1.- Discutir, aprobar o modificar el balance, después de oído el informe de los comisarios, tomar las medidas que juzguen oportunas.

2.- En caso de nombrar al administrador, o consejo de administración y a los comisarios.

3.- Determinar los emolumentos correspondientes a los administradores y comisarios, cuando no hayan sido fijados en los estatutos.

El artículo 182, determina: "Que son asambleas extraordinarias las que se reúnen para tratar cualquiera de los siguientes asuntos:

- 1.- Prórroga de la duración de la sociedad.
- 2.- Disolución anticipada de la sociedad.
- 3.- Aumento o reducción del capital social.
- 4.- Cambio del objeto de la sociedad.
- 5.- Cambio de nacionalidad de la sociedad.
- 6.- Transformación de la sociedad.
- 7.- Fusión con otra sociedad.
- 8.- Emisión de acciones privilegiadas.
- 9.- Amortización por la sociedad de sus propias acciones y emisión de acciones de goce.
- 10.- Emisión de bonos.
- 11.- Cualquiera otra modificación del contrato social y,
- 12.- Los demás asuntos para los que la Ley o el contrato social exija un quorum especial.

Estas asambleas se podrán reunir en cualquier momento.

- Consejo de Administración.- La administración estará a cargo de uno o varios administradores, que podrán ser --

socios o no. Si son dos o más administradores funcionarán como consejo de administración; para que funcione legalmente debe asistir por lo menos la mitad de sus miembros y las resoluciones se tomarán por la mayoría de los presentes, en caso de empate, el presidente del consejo tiene voto de calidad.

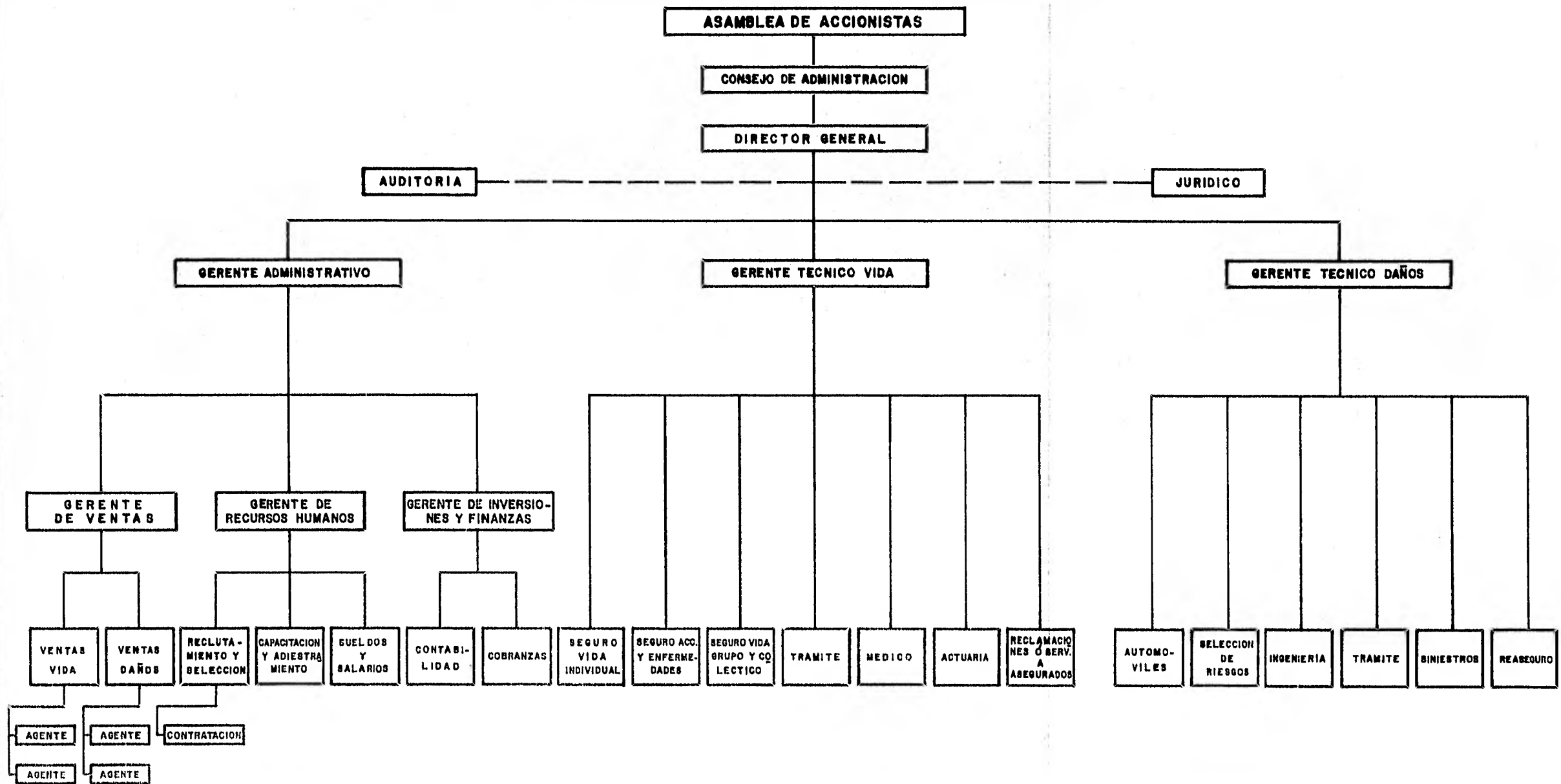
Sus funciones principales son: nombrar al gerente general o director general, convocar las juntas de socios, vigilar que los acuerdos a que haya llegado la junta de socios sea cumplida.

- Organigramas factibles de una compañía:

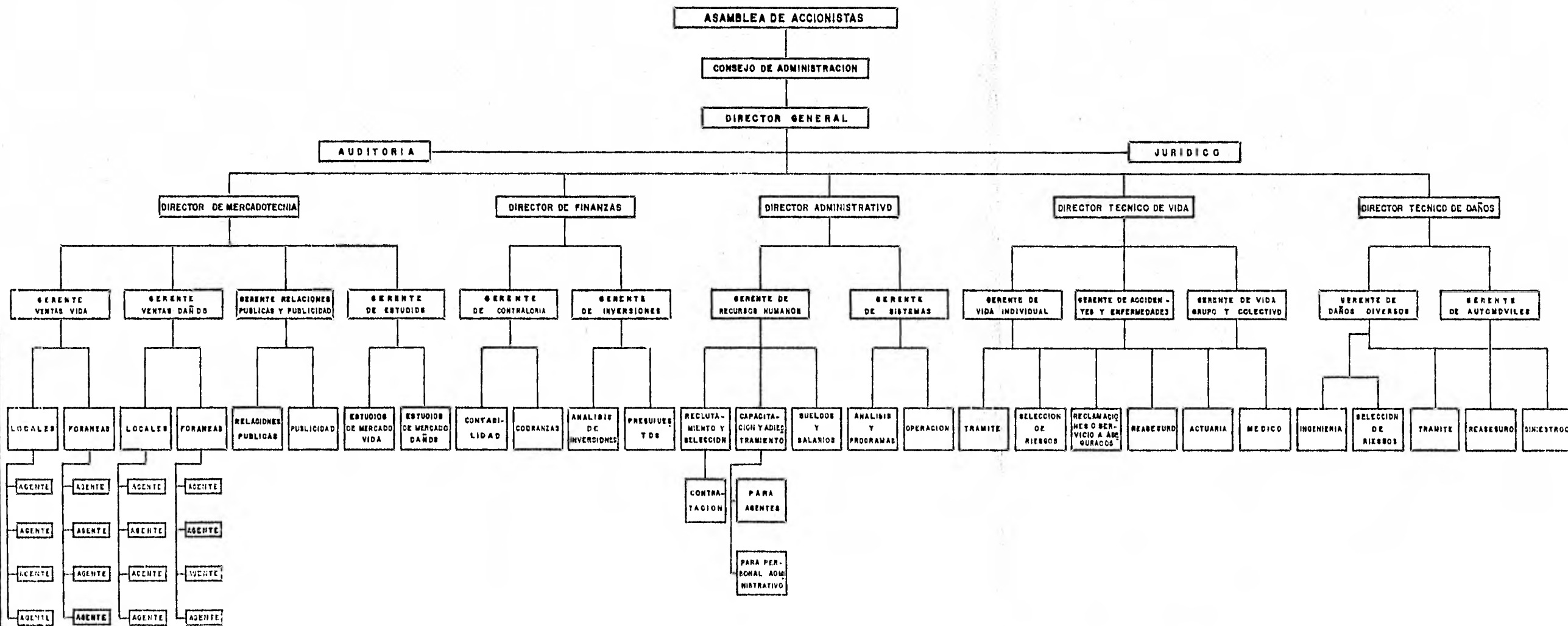
- a) Pequeña
- b) Mediana
- c) Grande

Para efectos de éste trabajo se van a utilizar los organigramas horizontales.

ORGANIGRAMA FACTIBLE DE UNA COMPAÑIA DE SEGUROS PEQUEÑA



ORGANIGRAMA FACTIBLE DE UNA COMPAÑIA DE SEGUROS MEDIANA



A N E X O S

A N E X O 1

EXPLICACION DEL ORGANIGRAMA FACTIBLE DE UNA COMPAÑIA DE
SEGUROS PEQUEÑA

Esta empresa está formada por:

La Asamblea de Accionistas, que es el órgano supremo de la empresa, quién seleccionará a los integrantes del Consejo de Administración, el cual tiene autoridad para elegir al Director General; de éste dependen directamente tres gerencias: Gerencia Administrativa, Gerencia Técnica Vida y Gerencia -- Técnica Daños. Los departamentos Jurídico y de Auditoría se encuentran a nivel Staff.

La Gerencia Administrativa, ejercerá autoridad sobre la Gerencia de Ventas, la Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Inversiones y Finanzas.

La Gerencia de Ventas, tendrá a su cargo los departamentos de: Ventas Vida y Ventas Daños, las cuales supervisarán a -- los agentes.

Gerencia de Recursos Humanos. Esta gerencia contará con --- tres departamentos: reclutamiento y selección de personal, - en donde también se realizará la contratación; departamento de capacitación y adiestramiento para agentes y personal administrativo, en caso de que sea necesario; y el departamento de sueldos y salarios.

La Gerencia de Inversiones y Finanzas tiene a su cargo los -

departamentos de contabilidad y de cobranzas.

La Gerencia Técnica de Vida, tendrá a su cargo a los departamentos de: Vida Individual, Accidentes y Enfermedades, Vida Grupo y Colectivo, Trámite, Médico, Actuaría, y Reclamaciones o Servicio a Asegurados. Los departamentos de Vida Individual, Vida Grupo y Colectivo, y Accidentes y Enfermedades, seleccionarán los riesgos de cada uno de éstos ramos.

El manejo técnico del reaseguro lo lleva el departamento de actuaría y el manejo administrativo lo lleva el departamento de reaseguro daños.

La Gerencia Técnica de Daños, tendrá bajo su responsabilidad a los departamentos de: Automóviles (este seleccionará los riesgos de este ramo), Selección de Riesgos, Ingeniería, --- Trámite, Siniestros y Reaseguro. Estos departamentos reportarán directamente al Gerente Técnico de Daños.

A N E X O 2

EXPLICACION DEL ORGANIGRAMA FACTIBLE DE UNA COMPAÑIA DE
SEGUROS MEDIANA

La Asamblea de Accionistas, es el órgano supremo de ésta empresa, cuya voluntad tiene la fuerza absoluta, para tomar -- cualquier decisión que se refiera a las actividades que se -- realicen en la empresa; esta tiene la autoridad de nombrar a los integrantes del Consejo de Administración, quién elije -- al Director General, del cual dependen directamente las di-- recciones de: Mercadotecnia, Finanzas, Administrativa, Téc-- nica de Vida y Técnica de Daños.

De la Dirección de Mercadotecnia dependen: la Gerencia de -- Ventas Vida, Ventas Daños, Gerencia de Relaciones Públicas y Gerencia de Estudios.

La Gerencia de Ventas Daños y la Gerencia de Ventas Vida tie-- nen a su cargo los departamentos de Ventas Locales y Ventas-- Foráneas, los cuales supervisan a los agentes.

La Gerencia de Relaciones Públicas y Publicidad delega parte de su autoridad al departamento de Relaciones Públicas y al-- departamento de Publicidad.

De la Gerencia de Estudios dependen los departamento de: Es-- tudios de Mercado Vida y Estudios de Mercado Daños.

Dirección de Finanzas.- Esta dirección cuenta con dos geren-- cias: la de Contraloría y la de Inversiones.

La Gerencia de Contraloría, tiene a su cargo al departamento de Contabilidad y el departamento de Cobranzas, los cuales reportan directamente a ésta gerencia.

La Gerencia de Inversiones tiene bajo su control a los departamentos de: Análisis de Inversiones y Presupuestos.

La Dirección Administrativa tiene bajo su control a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Gerencia de Sistemas.

La Gerencia de Recursos Humanos tiene a su cargo tres departamentos: el Departamento de Reclutamiento y Selección, el Departamento de Capacitación y Adiestramiento, que está dividido en Capacitación y Adiestramiento para agentes y para personal administrativo, y el Departamento de Suelos y Salarios.

La Gerencia de Sistemas, supervisará a los departamentos de Análisis y Programas y Operación, lo cuales reportarán a ésta.

Dirección Técnica Vida. Esta cuenta con tres gerencias: La Gerencia de Seguro Vida Individual, la Gerencia de Seguro Vida Grupo y Colectivo y la Gerencia de Accidentes y Enfermedades; de éstas dependerán los departamentos de: Trámite, Selección de Riesgos, Reclamaciones o Servicio a Asegurados, Reaseguro, Actuaría, y Departamento Médico; éstos reportarán a cada una de éstas Gerencias según sea el caso que se trate.

Dirección Técnica de Daños.- Esta tendrá bajo su cargo a las gerencias de: Daños Diversos, y Automóviles, ésta última se-

leccionará los riesgos que corresponden a éste ramo.

Se encuentran cinco departamentos de los cuales: El departamento de Ingeniería y el departamento de Selección de Riesgos reportarán directamente a la Gerencia de Daños Diversos; los departamentos de Trámite, Reaseguro y Siniestros reportarán a ambas gerencias según sea el caso.

El departamento Jurídico y el departamento de Auditoría interna estarán a nivel staff.

A N E X O 3

EXPLICACION DEL ORGANIGRAMA FACTIBLE DE UNA COMPAÑIA DE
SEGUROS GRANDE

El órgano supremo es la Asamblea de Accionistas, la cual nombra al Consejo de Administración, y dependiendo de éste se encuentra la Dirección General (la cual puede estar formada por una o varias personas, dependiendo de las necesidades de la empresa), de ésta Dirección General dependen dos direcciones que son: la Dirección de Ventas y Mercadotecnia y la Dirección Técnica.

Del Director de Ventas y Mercadotecnia, dependen los directores de Ventas Vida, Ventas Daños y Mercado.

Del Director Técnico depende el Director Técnico Vida y el Director Técnico Daños.

La Dirección de Recursos Humanos, de Finanzas y de Sistemas reportan directamente a la Dirección General.

El departamento de Auditoría y el departamento Jurídico, se encuentran a nivel staff.

Dirección Ventas y Mercadotecnia.

Director Ventas Vida. Esta Dirección va a atender a su cargo dos subdirecciones, una encargada de las ventas plaza y la otra dirección encargada de las ventas en el interior de la República. Ambas subdirecciones van a estar divididas por zonas, y habrá un gerente por cada zona; cada gerente tendrá

a su cargo un jefe de grupo, el cual controlará a los agentes que tenga a su cargo, al mismo tiempo, los agentes pueden comunicarse, bien sea con el jefe de grupo o con el gerente de zona respectiva.

Dirección Ventas Daños. Se encuentra organizada de la misma manera que la de Ventas Vida.

Dirección de Mercado. Cuenta con tres gerencias a su cargo que son: La Gerencia de Investigaciones, la Gerencia de Relaciones Públicas y Publicidad, y la Gerencia de Capacitación y Adiestramiento.

La Gerencia de Investigación tiene a su cargo, los departamentos de Estudio de Mercado Vida, y el de Estudio de Mercado Daños.

La Gerencia de Relaciones Públicas y Publicidad, delega funciones al departamento de Relaciones Públicas y al Departamento de Publicidad.

La Gerencia de Capacitación y Adiestramiento, tiene dependiendo de ella, a los departamentos de Capacitación y Desarrollo y al departamento de Adiestramiento. Consideramos -- ésta gerencia dentro del Ramo de Mercado, ya que va a estar especializada en la capacitación y adiestramiento, exclusivo de los agentes.

Dirección Técnica.

Director Técnico Vida. Esta dirección cuenta con tres gerencias que son: La Gerencia de Vida Individual, la Gerencia de

Accidentes y Enfermedades y la Gerencia de Grupo y Colectivo éstas a su vez tienen a su cargo los departamentos de Actuaría, Médico, Selección de Riesgos, Reclamaciones o Servicio a Asegurados, Reaseguro y el departamento de Trámite; éstos reportarán al Gerente que corresponda según sea el caso que se trate.

Director Técnico Daños. Esta dirección cuenta con dos gerencias: la Gerencia de Daños Diversos (como son: incendio, --- transporte, responsabilidad civil, robo y rotura de cristales), y la Gerencia de Automóviles. Consideramos formar --- aparte esta gerencia, por el número considerable de actividades que realiza. La Gerencia de Daños, tiene a su cargo, los departamentos de Ingeniería, Selección de Riesgos, Si--- niestros, Reaseguro y Trámite.

La Gerencia de Automóviles, tiene dependiendo de ella, el departamento de Selección de Riesgos, el departamento de Si--- niestros, y el departamento de Trámite. El reaseguro que se tenga que hacer en éste ramo, lo realiza a través del reaseguro de daños diversos.

Director de Finanzas. Esta dirección de Finanzas delega funciones a dos gerencias que son: La Gerencia de Inversiones y la Gerencia de Contraloría.

Del Gerente de Inversiones, dependen los departamentos de -- Presupuestos, Préstamos, Valores y el departamento de Análisis de Inversiones.

Del Gerente de Contraloría, dependen los departamentos de -- Contabilidad General, Cobranzas, del Ramo de Vida y Cobran-- zas del Ramo de Daños.

Director de Sistemas. De ésta dirección va a depender la -- Gerencia de Análisis y Programas, y la Gerencia de Operacio-- nes.

La Gerencia de Análisis y Programas, va a tener a su cargo -- dos departamentos, cuyas actividades serán las mismas, debi-- do a la gran diversidad de operaciones que aquí se realizan-- fue necesario dividir las. Estas a su vez tendrán como subor-- dinados a los analistas programadores.

La Gerencia de Operaciones, tiene a su cargo a tres departa-- mentos: el de Operación (que es el encargado de la operación de las máquinas), el de Soporte Técnico (que es el que se en-- carga de la supervisión de los sistemas), y el de Captura (-- que es el encargado de coordinar y distribuir el trabajo a -- las perforistas).

Director de Recursos Humanos. Del Director de Recursos Huma-- nos, dependen los departamentos de Reclutamiento y Selección de Personal (y de éste mismo depende el de contratación), el departamento de Capacitación y Adiestramiento; y el departa-- mento de Sueldos y Salarios.

El departamento de Capacitación y Adiestramiento, capacita -- al personal administrativo, es decir, no capacita a los agen-- tes ya que éstos reciben capacitación exclusiva dentro del -- área de mercado.

C O N C L U S I O N E S

- 1.- A pesar de que mucha gente ha oído hablar de una Compañía de Seguros, no saben en sí, la variedad de servicios que éstas otorgan, ni la esencia que representan éstos, ya que su difusión resulta un poco difícil, debido a la intangibilidad de éste servicio.
- 2.- El servicio que presta una Compañía de Seguros, se convierte en una sensación de seguridad para todas aquellas personas que llegasen a obtenerlo, ya que protege el patrimonio familiar y el de las empresas.
- 3.- Debido a la naturaleza de las Compañías de Seguros, éstas deben crear numerosas reservas de dinero, cuya inversión se encuentra sujeta a un encaje legal, previsto en la ley correspondiente.
- 4.- En base al punto anterior y a la complejidad de sus operaciones, no se puede comparar su organización con la de las empresas industriales.
- 5.- La organización dentro de las Compañías de Seguros, es muy complicada, por la diversidad de funciones y actividades que desarrolla.

- 6.- El número de departamentos y sus funciones, varían de compañía a compañía, dependiendo de las necesidades que éstas tengan.
- 7.- Tanto por la organización interna de una Compañía de Seguros, como por el servicio tan complejo que ofrecen y por la necesidad de contar con demasiado personal, puede traer consigo problemas tales, como la duplicidad de funciones y la centralización de la autoridad.
- 8.- La organización resultará más compleja en cuanto la empresa vaya creciendo y desarrollándose, y habrá más necesidad de descentralizar la autoridad, delegando ésta a otras personas, que, teniendo conocimiento sobre la materia, sean capaces de llevarla a cabo.
- 9.- La organización, es la estructura sobre la cual, se desarrollará la empresa, aprovechando al máximo los recursos económicos disponibles y canalizando los esfuerzos humanos adecuadamente para una mejor distribución de las funciones, logrando así una mejor comunicación y motivación del personal para el logro de los objetivos.

V O C A B U L A R I O

Asegurado.- Persona que hace la contratación con la compañía de seguros.

Asegurador.- Es la compañía de seguros, que es la que soporta el riesgo.

Bordereaux.- Registro.

Elemento.- Fundamento o parte integrante de una cosa. Pieza o parte de una estructura.

Emolumento.- Sueldo.

Interés Técnico.- Es el interés con que está constituida la tabla de mortalidad que es del 4.5%. Actualmente, probablemente, con la nueva Ley, queda a criterio de las compañías. Sirve para formar la reserva de las compañías.

Póliza.- Es el documento en el cual se establece el contrato en el que, la empresa aseguradora, se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato y por otra parte el asegurado se obliga a cubrir una prima.

Prima.- Es el precio del seguro a cargo del asegurado.

Principio.- Fundamento o base de un razonamiento o discurso. Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta. Punto de partida o causa de cualquier

proceso. Dicese de lo que se acepta como general.

Regla.- Estatuto, constitución o modo de ejecutar una cosa.

Razón a que se han de ajustar las acciones para --
que resulten rectas. Fórmula general que se ha de
cumplir en el campo de las ciencias, sea teórico o
práctico.

Riesgo.- Posibilidad de un suceso desfavorable, y puede ser:

a) Especulativo.- Envuelve tanto la posibilidad de
pérdida, como la posibilidad de ganancia.

b) Puro.- Implica solo la posibilidad de pérdida.

Seguro.- Consiste en transferir el peso del riesgo a quién,
desea soportarlo, a cambio de un precio determina-
do.

Siniestro.- Es la realización del riesgo.

Servicio en el Campo.- Servicio que otorgan las compañías de
seguros fuera de la casa matriz a través de los --
agentes.

Técnica.- Conjunto de procedimientos y recursos de que se --
sirve una ciencia o un arte.

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.
Manual del Seguro Contra Accidentes Personales.
Enero de 1977.
- 2.- Manual de Orientación para Agentes Nuevos sobre Daños.
- 3.- Magee, John Henry. Seguros de Vida.
México, 1947, Vol. I.
- 4.- Maclean, Joseph B. El Seguro de Vida.
México, Continental, 1965.
- 5.- Cosío Rodríguez, José. Proyecto de Texto de la Materia
de Introducción al Seguro de Vida. Tesis Profesional,
UNAM - 1980.
- 6.- Folleto de Tarifas de Primas.
- 7.- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.
Compilación de Leyes sobre Seguros Privados, 1977.
- 8.- Hermida Rosales, Adolfo. Contabilidad de Seguros.
México, Tesis Resendiz, 1976.
- 9.- Alvarez Rodríguez, José. Organización de una Compañía
de Seguros. Tesis Profesional - U.A.G.
- 10.- Simmons Martínez, Eloy. Organización Administrativa y
Contable de las Compañías de Seguros de Daños. Tesis
Profesional, ITAM - 1980.

- 11.- Campos Bojorquez, Rigoberto. El Contador Público y la Importancia de los Seguros en las Empresas. Tesis Profesional, ESCA, IPN - 1979.
- 12.- Reaseguros Alianza, S. A. Primer Seminario de Daños - 1976.
- 13.- Gregg Davis, W. Life and Health Insurance Handbook. Homewood, Ill: Richard D. Irving, Inc. 1964.
- 14.- Gregg Davis, W. Group Life Insurance. Homewood, Ill: Richard D. Irving, Inc. 1962.
- 15.- Nava Alonzo, Ruiz y de los Toyos. Tarificación Experimental en los Seguros Colectivos de Vida. Tesis Profesional, UNAM - 1975.
- 16.- Mobarak González, Santiago. Organización Contable y Administrativa de Agentes de Seguros. Tesis Profesional, ITAM - 1978.
- 17.- Vázquez Hortelano, Jorge. El Papel que Desempeña el Departamento de Auditoría Interna en una Compañía de Seguros. Tesis Profesional, UNAM - 1980.
- 18.- Ferrer Ochoa, Héctor. El Mercado del Seguro Privado en México. Tesis Profesional, ESCA, IPN - 1978.
- 19.- Koontz and D'onnell. Elementos de Administración Moderna. Mc. Graw Hill, México - 1976.
- 20.- Reyes Ponce, Agustín. Administración de Empresas Vol. I y II México, Limusa - 1977.

- 21.- Hernández y Rodríguez, Sergio. Administración Vol. I. Sistema de Universidad Abierta. UNAM - 1976.
- 22.- Aguilar Alvarez de Alba, Alfonso. Elementos de la Mercadotecnia. México CECSA - 1979.
- 23.- J. Dixon, Franklin. El Exito de la Administración de las Empresas Pequeñas y Medianas. México, Diana - 1977.
- 24.- Cedano Florido, Francisca. El Sistema del Control Presupuestal Aplicado a la Empresa Mediana. Tesis Profesional, UNAM - 1980.
- 25.- Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos. México, Trillas - 1979.
- 26.- Torres Xammar, Miguel y Varios Autores. Apuntes de Organización. FCA, UNAM - 1978.
- 27.- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- 28.- Apuntes Personales.
- 29.- Entrevistas.