

COOK INSURANCE SERVICES INC
Q&A TAX SOLUTIONS

Leidy Catherine Maldonado Cardozo
Septiembre 2021

Universidad Santo Tomas
Facultad de Negocios Internacionales
Práctica Profesional

Este proyecto es dedicado a Dios en primera instancia por acompañar cada paso de esta experiencia, a mis padres, por ser el pilar de mis sueños, creer en mí y encontrar en ellos su incondicional apoyo, demás familiares y amigos quienes a la distancia compartieron la alegría de cada meta obtenida, a todos los docentes por su tiempo y dedicación, y a quienes hoy en día hacen el papel de la segunda familia, a esos amigos quienes me han apoyado a lo largo de este recorrido. A la maravillosa oportunidad de iniciar de cero la siguiente etapa de mi vida en un país lleno de oportunidades, vivenciando extraordinarios procesos que me pusieron a prueba tanto a nivel personal, académico como laboral.

Dar una mirada al pasado, a toda la suma de sacrificios, alegrías, tristezas, convertidas en las herramientas para continuar forjando esta trayectoria como ser humano y profesional.

Por último, a sí misma por la veracidad que ha acompañado cada uno de mis días, logrando demostrarme que todo lo que se sueña, con dedicación y perseverancia se logra.

¡De nuevo, gracias!

This internship was developed at Cook Insurance Services located in Brooklyn, New York as a result of many attempts on getting an opportunity to show the capacity of a woman in her mid-20's who traveled from her town Bogota, Colombia, achieve proficiency in the English language and start obtaining New York job experiences.

Day by day and project after project, she demonstrated her strengths and abilities to complete all the tasks that were provided to her in this prestigious company.

The main goal was achieved after three years where she was invited to become a part of one of the most important seasons in the United States: tax season.

Dedicatoria.....	ii
Abstract.....	iii
Lista de figuras.....	iv
Parte 1.....	1
1.1 Aspectos Generales	1
1.1.1. Mision, visión y valores.....	1
1.1.2. Ubicación geográfica	2
1.1.3. Estructura Organizativa	3
1.1.4. Analisis DOFA.....	4
1.1.4.1. Fortalezas	4
1.1.4.2. Oportunidades	4
1.1.4.3. Debilidades	4
1.1.4.4. Amenazas	5
Parte 2	5
2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	5
2.2. Limitaciones	5
2.3. Objetivo general	6
2.3.1. Objetivos específicos	6
Parte 3	6
3.1. Propuesta de mejora	7
3.2. Conclusiones	8
3.3. Webgrafía	9
Parte 4	9
4.1. Programación de actividades realizadas en la organización	9
4.1.1. Ciclos	10

Lista de figuras

Figura 1. Logo de Cook Insurance Services	1
Figura 2. Ubicación en Google Maps	2
Figura 3. Sede Principal	2
Figura 4. Estructura organizativa	3
Figura 5. Logo Q&A Tax Solutions	7
Figura 6. Logo de curso CPA	8
Figura 7. Logo Kaplan Inc.	8

PARTE 1

COOK INSURANCE SERVICES INC

1.1. Aspectos Generales



1

Cook Insurance Services Inc. es una agencia de seguros independiente que representa a diferentes compañías para sus necesidades de seguros.

1.1.1. Misión

El núcleo de nuestra misión es ayudar a nuestros clientes a tener éxito. El objetivo es educar y brindar servicios a las comunidades de Manhattan, Brooklyn, Staten Island y en todo el estado de Nueva York. A través de nuestra independencia nos esforzamos por educar a la comunidad sobre las mejores opciones para sus necesidades.

Visión

Ser una empresa diferenciada por su servicio y agilidad, enfocada en segmentos de negocios sostenibles.

Valores

Integridad

Respeto

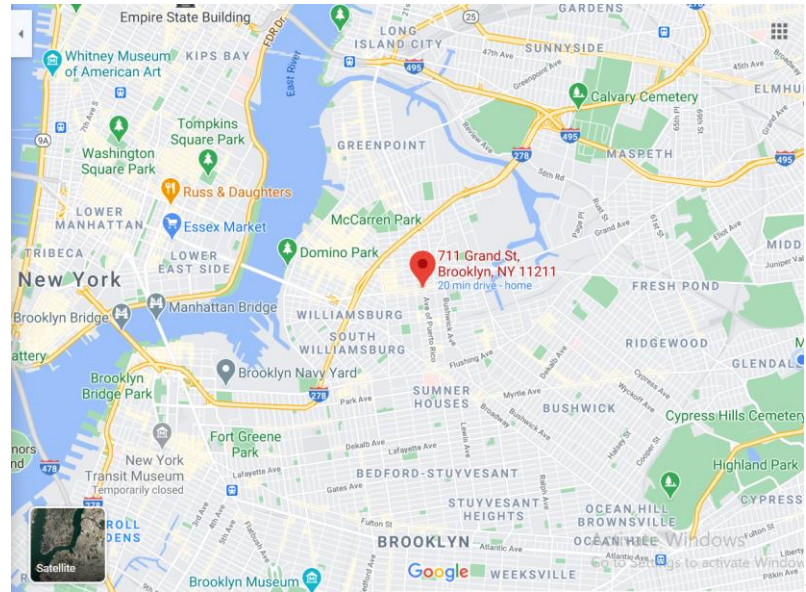
Lealtad

Innovación para el liderazgo

¹ Logo Cook Insurance Services Inc.

1.1.2. Ubicación Geográfica

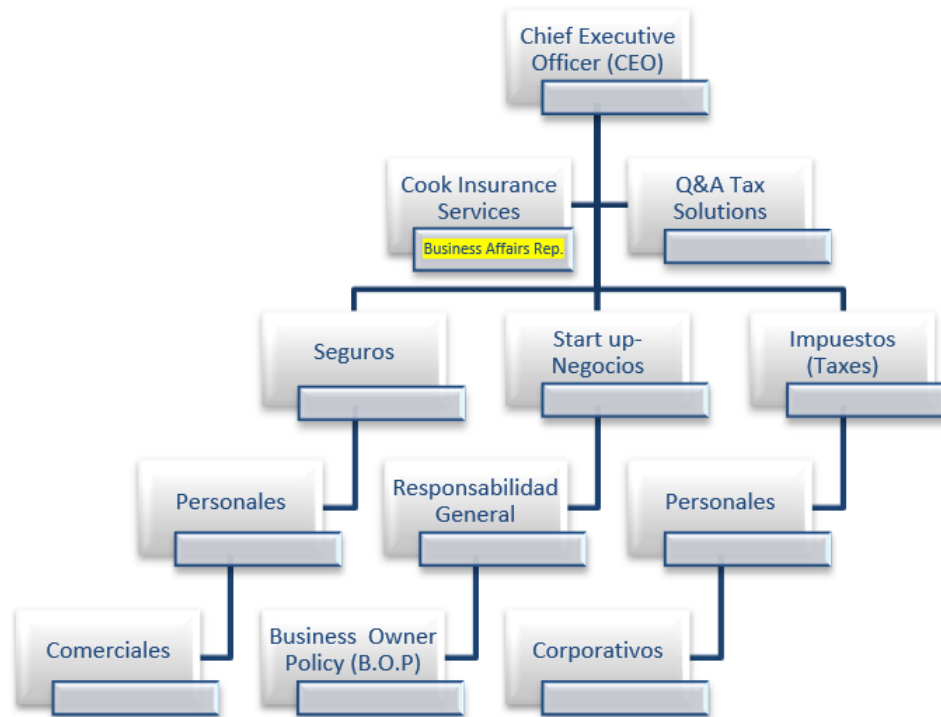
Este proyecto es desarrollado en Williamsburg, Brooklyn, New York.
Dirección: 711 Grand Street, Brooklyn 11211.



² Ubicación por Google Maps

³ Sede Principal

1.1.3. Estructura Organizativa



4

En la organización me encuentro desarrollando el cargo de Business Affairs Representative, el cual desarrolla las siguientes funciones:

- Brindar asesoramiento e información a los consumidores, propietarios, representantes comerciales y otros sobre las leyes del consumidor, procedimientos asuntos inmobiliarios.
- Investiga registros públicos y otras fuentes de datos según sea necesario para ayudar al público o para recopilar información sobre el estado y las actividades de negocios específicos.
- Preparar y mantener registros precisos y tabular estadísticas, según sea necesario.
- Preparar una variedad de documentos escritos, correspondencia, memorandos e informes de investigación detallados para su uso.
- Realizar investigaciones sobre reglas y regulaciones que rigen los servicios relacionados con el consumidor.

⁴ Estructura organizativa

- Recopilar la información pertinente y los documentos de respaldo necesarios para evaluar los méritos de las quejas para investigar y resolver las quejas de los consumidores, a través de investigaciones independientes, de campo y entrevistas.
- Ayudar a los titulares o voluntarios de nivel inferior a brindar servicio al público.
- Desarrollo y difusión de materiales informativos impresos según sea necesario.
- Asistir a eventos y realizar presentaciones sobre asuntos de asuntos del consumidor y programas para una variedad de audiencias.

1.1.4. Analisis DOFA

1.1.4.1.Fortalezas

- Experiencia de más de 15 años en el mercado de los seguros personales y comerciales.
- Mayor inversión en herramientas de tecnología, que permitan facilitar y aumentar el alcance del mercado en New York y ciudades cercanas como New Jersey, Connecticut, entre otras.
- Continua capacitación de los miembros de la compañía.
- Diferenciación en los servicios, al contar con más de 30 compañías que participan como proveedores en la activación de los seguros en base al perfil de cada cliente.

1.1.4.2. Oportunidades

- Ubicación estratégica
- Estímulo económico por parte de la ciudad, los cuales soportan los procesos de creación de nuevos proyectos.
- Nuevas alianzas con fines académicos con Kaplan Inc.
- Mix cultural que permite el alcance con varias comunidades (rusa, francés, portugués, hindú, entre otras)

1.1.4.3. Debilidades

- Incursión en el mercado de los impuestos, adaptación en los procesos.
- Procesos de estatus legal en el país.
- Procesos de formación académica internacionales en desarrollo.
- Procesos de formación académica locales en desarrollo.

1.1.4.4. Amenazas

- Nuevas normativas establecidas por entes políticos.
- Normativas en la ciudad que cuenta con nuestra presencia.
- Organizaciones que son competencia ofreciendo alguno de los servicios que ofrece Cook Insurance Services.
- Salud emocional.

PARTE 2

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRACTICAS PROFESIONALES

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.

Contando con más de 15 años de participación en el mercado, Cook Insurance Center es una compañía que centra su funcionamiento en los servicios, identificando esto como una debilidad que a futuro reduciría su alcance o posible desaparición como se ha presentado a lo largo de la historia con compañías que no se antecedieron, no solo a la competencia, sino al constante cambio que sufre la relación humano-tecnología.

Según la miopía del marketing, mencionada por Ted Levitt, economista y profesor de la Universidad de Harvard, hace referencia a este concepto en su artículo “Marketing Myopia” de la Harvard Business Review, donde destaca el mayor error que cometen las compañías al no contar con la totalidad de las necesidades de los consumidores, generando un futuro problema.

Los consumidores presentan una serie de necesidades y problemas, siendo esos los objetivos a los que las organizaciones deben identificar y satisfacer esas carencias.

El plan de mejora será la creación de una segunda organización la cual enfoque su funcionamiento en las necesidades no cubiertas, identificadas en los clientes actuales de Cook Insurance Services, además de el alcance que esta puede llegar a tener incursionando en el mercado de los impuestos.

2.2. Limitaciones.

En mi labor como negociadora internacional, es de gran importancia generar planes de mejora que permita aplicar conocimientos y habilidades adquiridas en la academia, sin embargo, existen otros limitantes como encontrarme en el proceso formativo para finalizar mi proceso profesional, obtener licencias y el continuo aprendizaje del idioma.

2.3 Objetivo General

- Desarrollar un plan de mejora que se base en la creación de una organización, cuya función principal será incursionar en el mercado de los impuestos y el cubrimiento de las necesidades no resueltas identificadas los actuales clientes.

2.3.1. Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades no cubiertas en los clientes basados en el marco teórico de Levitt.
- Generar un grupo de soluciones a las mencionadas en el punto anterior, las cuales darán paso al desarrollo de la propuesta de mejora.
- Crear la organización que incursionara en el mercado de los impuestos.

PARTE 3

SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

3.1. Propuesta de Mejora

Creación de una organización denominada Q&A Tax Solutions, cuya estrategia es basar su funcionamiento en:

- ✓ Impuestos personales
- ✓ Impuestos Corporativos
- ✓ Payroll o contabilidad
- ✓ Start up o apertura de negocios
 - ✓ Auditoria

Determinadas áreas que actuaran en conjunto, como gran punto de diferenciación con compañías actuales como aseguradoras, oficinas de contadores, prestando el servicio de manera independiente.



Una vez creada, se da inicio a los siguientes pasos relacionados a la registraci3n para su funcionamiento:

1. Nombrar y registrar el nombre de la compaa, se paga un valor de 250,00 USD (precio definido por el condado en el que se va a encontrar la compaa, en este caso es Brooklyn) en la página web de NYC Business.
2. Obtener el número de identificaci3n del empleador (EIN) y el número de identificaci3n fiscal del gobierno federal. Este registro se hace en cuesti3n de horas en la página de IRS (Internal Revenue Services), permitiendo así la contrataci3n de empleados. Proceso desarrollado online.
3. Adherirse a las leyes laborales actuales, como pago mínimo por hora, horas reglamentarias, horas overtime, entre otras.
4. Definir el tipo de corporaci3n para así identificar las responsabilidades y características que definirán a la compaa, entre las figuras esta compaa será Corporaci3n tipo “S Corportation”, la cual:
 - Presentan una declaraci3n de impuestos informativa.
 - No pagan impuestos de forma directa, la obligaci3n del pago del impuesto recae sobre los accionistas.
 - Tienen responsabilidad limitada.
 - Los socios activos estn bajo la obligaci3n de tener un salario “Razonable”
 - En caso de que el socio cumpli3 con el requerimiento de tener salario. Los socios no estn en la obligaci3n de cancelar también el Impuesto al Empleo por cuenta propia (Self-employment Tax), que es la contribuci3n individual al Seguro Social y Medicare y representa aproximadamente el 15,3% sobre la ganancia.
5. Desarrollar una estructura de precios para los servicios.
6. Escoger los seguros comerciales para el cuidado de la inversi3n, que en este caso son: General Liability, Workers compensation y Disability, los cuales cubren a la compaa, a sus empleados y cualquier eventualidad que se presente con ellos.
7. Abrir una cuenta bancaria comercial, actualmente está funcionando con el banco Chase Bank.

⁵ Logo Q&A Tax Solutions

8. Contratar personal, en el momento para el desarrollo de la actividad principal se necesitó de 5 contadoras con CPA, los cuales permiten que ellas se encarguen no solo de la contabilidad y pagos de impuestos, sino que a su vez desarrollar el servicio de auditorías.

Así mismo la implementación de proyectos conjuntos con Kaplan Inc. los cuales permitieron la obtención de las licencias de agentes que permiten el acompañamiento de cada negocio en su auditoria anual, la cual busca identificar entre su funcionamiento, el aporte para la ciudad, así como la responsabilidad con sus trabajadores e impuestos personales.



6



7

3.2. Conclusiones

- Se encuentra formalmente establecida esta compañía teniendo un excelente desempeño en las dos últimas temporadas correspondientes a 2020 y actualmente en lo que lleva el año 2021.
- Debido al actual proceso de estatus migratorio ha sido de gran apoyo esta oportunidad en la que permitieron a una estudiante internacional destacar sus habilidades para obtener la licencia CPA.
- Los servicios de payroll y auditoria fueron un plus que abarco más participación con otras compañías las cuales ofrecieron un porcentaje mayor de comisión por proceso finalizado, siendo esto una ganancia adicional.
- Es un desafío prepararse y emprender en un país cuyo idioma, normas y políticas no son las de origen, pero ha sido extraordinario el proceso personal y laboral que ha surgido de esta experiencia.

⁶ Figura curso CPA

⁷ Logo Kaplan Inc.

3.3. Webgrafía

- <https://insurancebycis.com>
- <https://www.irs.gov/>
- <https://insurancebycis.com/qa-accounting-and-taxes>
- <https://economipedia.com/definiciones/miopia-del-marketing.html>
- <https://www.kaplanfinanciam.com/accounting-continuing-education>
- <https://tax.thomsonreuters.com/en/insights/articles/how-to-start-an-accounting-firm>
- <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/about-deloitte/2020-global-marketing-trends-es.pdf>
- https://www.nyc.gov/html/sbs/downloads/pdf/presentation_navigating_nyc_government_spanish.pdf
- <https://co.usembassy.gov/visas/>
- [https://gbsgroup.net/es/blog/2018/11/16/las-distintas-estructuras-de-negocio-eneeu/#:~:text=Corporacion%20tipo%20S%20\(%E2%80%99CS%E2%80%99D%20Corporation\)&text=Las%20caracter%C3%ADsticas%20de%20las%20Corporaciones,Tienen%20responsabilidad%20limitada.](https://gbsgroup.net/es/blog/2018/11/16/las-distintas-estructuras-de-negocio-eneeu/#:~:text=Corporacion%20tipo%20S%20(%E2%80%99CS%E2%80%99D%20Corporation)&text=Las%20caracter%C3%ADsticas%20de%20las%20Corporaciones,Tienen%20responsabilidad%20limitada.)
- <https://www.irs.gov/businesses/small-businesses-self-employed/do-you-need-an-ein>
- <https://www1.nyc.gov/nycbusiness/startabusiness>

PARTE 4 SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1. Programación de actividades realizadas en la organización

4.1.1. Ciclo I: Julio 2018 – febrero 2019: Durante estos meses desempeño el cargo de asesora comercial con funciones como registro y pago de seguros comerciales, carros personales, atención al cliente, tiempo de prueba inicial.

Durante este periodo de tiempo, finalizo la formación en la escuela St. Giles New York obteniendo C1 en nivel de inglés.

Ciclo II: Marzo – septiembre 2019: Aprobada la prueba inicial, se apoya económicamente en la inscripción de un curso de inglés aplicados en negocios y contabilidad.

Octubre 2019: Continúa con las funciones anteriormente mencionadas y se da inicio a los trámites correspondientes a la creación y vinculación de la compañía dedicada a los impuestos.

Noviembre 6, 2019: Se crea la compañía denominada Q&A Tax Solutions.

Diciembre 18, 2019: Se abre las oficinas de Grand Street Business Center, ubicada en Brooklyn sede donde se encuentra ambas compañías.

Ciclo III: Enero – marzo 2020: Primer temporada (tax season) laborando como asistente de los preparadores (tax preparor).

Durante este tiempo importo información de formatos como W2, 1099, trabajadores independientes, adelantando así los números a evaluar y ser desglosados por el preparador.

Marzo – septiembre 2020: Continua estudios de manera virtual para obtener licencia, finalizando el II semestre.

Por motivos de pandemia, el trabajo se desarrolla de manera virtual, asistiendo a nuestros clientes utilizando herramientas tecnológicas como zoom y medios regulares como correos electrónicos, llamadas.

Ciclo IV: agosto 2020 – Actualmente (2021): Desempeña el rol de preparadora junior, en casos de impuestos personales y asistiendo de manera alterna en algunos corporativos.