



**Universidad  
Latina**

**UNIVERSIDAD LATINA S.C.**

**INCORPORADA A UNAM.**

---

---

**DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN**

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA  
“PATINES Y RODAJAS”**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

***LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN***

**P R E S E N T A:  
ISABEL MONTSERRAT GÁMEZ MOGOLLÓN**

**ASESOR: LIC. MARÍA DE LOS ÁNGELES PÉREZ VARGAS**

**ÉXICO, D.F. AGOSTO DE 2015.**



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.

## **DEDICATORIAS:**

A Dios por la bendición de vivir y llenarme de bendiciones día a día.

A mis padres Lic. Miguel Gámez y Elia Mogollón Garrido por su esfuerzo y sacrificio constante para darme siempre lo mejor y ser el ejemplo de que todo puede conseguirse con dedicación y esfuerzo.

A mis abuelitos Sr. Félix Mogollón González (†) y Sra. Constanca Garrido Sánchez por llenarme de amor y valores que resumen lo que soy hoy en día, por su dedicación, paciencia y ternura que me acompañan todos los días de mi vida, quienes viven en mi corazón y tienen un lugar muy especial, los amo.

A mis hermanos Rubén Sergio y Miguel Ángel por ser una de las bendiciones más grandes que la vida me ha dado, a quienes respeto y admiro por su entereza y forma de ver y vivir la vida.

A mi asesor de este proyecto Lic. María de los Ángeles Pérez Vargas por compartir sus conocimientos, su guía, su paciencia y motivación a lo largo de la carrera y desarrollo de éste proyecto.

Al Ing. Carlos Lara Loyola por su apoyo, confianza y amor incondicional, por impulsarme constantemente a alcanzar mis metas, fuente de sabiduría, consejo y guía en todo momento.

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO I.....	8
1 PRESENTACION DEL ESTUDIO .....	8
1.1 Planteamiento del problema .....	8
1.2 Objetivo general y objetivos específicos .....	8
1.2.1 Objetivo general.....	8
1.2.1 Objetivos específicos .....	8
1.3 Justificación .....	9
1.4 Pregunta de investigación .....	9
1.5 Tipo de investigación.....	9
1.5.1 Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Patines y Rodajas.....	10
1.5.2 Entrevista aplicada al dueño y Gerente de la empresa.....	12
1.5.3 Resultados de la Encuesta aplicada a empleados de la empresa Patines y Rodajas .....	13
CAPITULO II .....	22
2 MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 Empresa.....	22
2.1.1 Elementos que forman una empresa .....	23
2.1.2 Bienes materiales. ....	23
2.1.3 Capital humano.....	24
2.1.4 Sistemas. ....	24
2.2 Clasificación de las empresas .....	25
2.2.1 Según la actividad .....	25
2.2.2 Según el giro .....	25
2.2.3 Según su ámbito de actuación .....	27
2.2.4 Según la procedencia de capital .....	27
2.2.5 Según su tamaño.....	27
2.3 Criterios a tomar en cuenta de acuerdo al tamaño de la organización. ....	28
2.3.1 Criterio de mercadotecnia .....	28
2.3.2 Criterio de producción.....	29
2.3.4 Criterios básicos en materia de personal .....	29

2.4	La organización como función .....	31
2.5	Elementos básicos de la organización .....	32
2.5.1	El diseño organizacional .....	32
2.5.3	Estructura organizacional.....	34
2.5.4	Los Organigramas .....	35
2.5.4.1	Tipos de organigramas.....	35
2.5.5	Cultura organizacional .....	38
2.6	El proceso administrativo .....	39
2.6.1	Enfoques del proceso administrativo.....	40
2.6.2	Elementos del proceso administrativo según varios autores .....	40
CAPITULO III .....		46
3	PRESENTACION DE LA EMPRESA .....	46
3.1	Nombre de la empresa: .....	46
3.2	Giro de la empresa:.....	46
3.3	Historia / antecedentes .....	46
3.2	Cultura Organizacional .....	47
3.2.1	Misión .....	47
3.2.2	Visión .....	47
3.2.3	Valores .....	47
3.3	Estructura Orgánica .....	48
3.4	Objetivos y Políticas de la empresa Patines y Rodajas .....	48
3.5	Localización de la planta .....	51
3.6	Distribución de la planta .....	52
CAPITULO IV .....		54
4	DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PATINES Y RODAJAS.....	54
4.1	Estructura organizacional .....	54
4.2	Organigrama de la empresa: Patines y Rodajas.....	55
4.3	Descripción de puestos que integran la Empresa Patines y Rodajas.....	56
4.3.1	GERENTE GENERAL .....	56
4.3.2	Vendedor .....	59
4.3.3	Comprador.....	62

4.3.4 Contador General.....	65
4.3.5 Informático.....	68
4.3.6 Asistente de Gerencia.....	71
4.3.7 Chofer repartidor.....	75
Conclusiones.....	79
Recomendaciones.....	81
ANEXOS.....	82
Manual Facturación Electrónica.....	90
<i>Manual Facturación</i> .....	90
<i>Manual de clientes</i> .....	98
<i>Manual Registro CFDI</i> .....	100
<i>Manual Catalogo de productos</i> .....	104
Manual de registro de cotizaciones.....	108
Manual de llamadas.....	114
Manual Reporte mensual de Facturación.....	124
Manual de Reporte mensual de gastos.....	126
Bibliografía.....	133

## INTRODUCCIÓN

### **Patines hidráulicos**

Los patines hidráulicos se originaron debido a la necesidad que se abrió paso al desarrollo tecnológico que trajo la revolución Industrial. Desde esa época, las máquinas han estado sustituyendo las labores humanas en casi todas las tareas con el objetivo de facilitar la vida. Los patines hidráulicos tienen como uno de sus principales objetivos brindar servicios para el transporte vertical.

Los patines hidráulicos son máquinas con una cantidad suficiente de resistencia que cuentan con un par de barras planas en la parte frontal, las cuales se encuentran unidas a través de una especie de mástil que ayudará a elevar las barras paralelas y así poder manipular las tarimas sobre las cuales se va a depositar el producto que se desee. Sin la ayuda de tales equipos de fácil maniobra sería muy difícil el desplazamiento de mercancía de un lugar a otro y requeriría del esfuerzo de varias personas para una carga pequeña.

Estos equipos se utilizan en su mayor parte en almacenes y tiendas de autoservicio para el transporte de tarimas para poder acomodar las mercancías en los mostradores de producto, también son muy comunes en hoteles, fábricas, aeropuertos, hospitales y una amplia gama de edificios que requieran el transporte y acomodamiento de materiales.

Para lograr estos objetivos, existen patines hidráulicos y montacargas con distintas capacidades para aguantar diferentes pesos por lo que hay una gran variedad de alturas, tamaños y modelos que facilitan las cargas.

A diferencia del diseño de los montacargas, los patines hidráulicos tienen muchas más presentaciones así como medidas y capacidades de carga para distintos tipos de suelos, por ejemplo encontramos el patín standard, patín tijera, tarima española, de ruedas blancas, de desplazamiento lateral, galvanizado, mini, tipo batman, perfil bajo, los cuales se adaptarán a todas las necesidades del mercado.

## **Ruedas y Rodajas**

La rueda fue inventada en la antigua Mesopotamia alrededor del IV milenio A.C., como fecha de invención los expertos coinciden en fijar el año 3500 A.C. Su primer uso fue como especies de tornos, años después es que se descubre su uso en los medios de transporte.

Una rueda es un objeto mecánico que tiene forma de disco y que se instala en un eje para que gire a su alrededor. Es posible estimar que cada rueda es una maquina simple o que las ruedas son una pieza más dentro de una máquina más compleja.

Las necesidades del mercado han llevado a la fabricación de diversos tipos de materiales que puedan soportar las condiciones del ambiente, temperaturas, químicos e incluso humedad; éstas existen de diversos diámetros lo cual determinará con el tipo de material usado su capacidad de carga.

Las rodajas están compuestas por una rueda y un soporte que permite a la rueda ser montada sobre una estructura que permite el libre desplazamiento, esta estructura puede ser fija o tener un mecanismo giratorio basado en un plato con balines, estas bases pueden encontrarse tanto en lamina troquelada, placa troquelada o acero inoxidable, éstas bases pueden ser usadas con cualquier tipo de rueda según la necesidad del usuario.

Tanto los patines hidraulicos como las ruedas y rodajas son equipos de gran necesidad para el desplazamiento de materiales que hoy en día es utilizado tanto en el hogar como en la industria, de ese planteamiento y de la experiencia de su fundadora surge la idea de la creación de la empresa Patines y Rodajas, con el tiempo y el funcionamiento de la misma surge la necesidad de crear una estructura organizacional con la finalidad de definir las guías, parámetros y procedimientos para permitir a la empresa moverse hacia adelante y continuar creciendo.

Para el desarrollo de la estructura organizacional de la empresa Patines y Rodajas la propuesta se divide en cuatro capítulos los cuales muestran lo siguiente:



En el Capítulo I se muestra el planteamiento del problema en la empresa Patines y Rodajas, así como los objetivos generales y específicos, la justificación, pregunta de investigación y el tipo de investigación a realizar la cual nos dará la pauta para el desarrollo de la estructura organizacional. En este capítulo vemos el planteamiento de una investigación de campo basada en una encuesta a los integrantes de la empresa que nos permite determinar con urgencia la creación de una estructura organizacional.

En el Capítulo II se presenta el marco teórico basándose en la definición de empresa, clasificación de la misma, tamaño de las empresas y las funciones de la organizacional información de la que se parte para la presentación de la empresa.

En el Capítulo III se presenta a la empresa desde su nombre, giro, ubicación, distribución, historia y antecedentes, de igual forma se nos presenta su cultura organizacional así como su estructura orgánica sin dejar de mencionar sus políticas y objetivos, esto nos permite conocer mejor a la empresa; partiendo de esta información nos permite hacer el planteamiento para el diseño de la estructura organizacional.

En el Capítulo IV de acuerdo a los resultados que arrojaron las encuestas presentadas en el Capítulo I se presenta la estructura organizacional que se requiere para la empresa dando pie a mostrarla gráficamente a través de un organigrama vertical donde define la estructura interna de la empresa dando lugar a la descripción y perfil de puestos que la integran.

Una vez descritos el planteamiento, el tipo de empresa, el marco teórico, la determinación de la estructura organizacional llegamos a las conclusiones y recomendaciones a las que nos han llevado este proyecto.

Finalmente se encontraran los documentos en los que se soporta el desarrollo de este proyecto, con la finalidad no solo de sustentarlo sino de que puedan tomarse como manuales para el desarrollo de los puestos descritos en dicha propuesta.

## **CAPITULO 1. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO**

## **CAPITULO I**

### **1 PRESENTACION DEL ESTUDIO**

En el presente capitulo mostrare las metodología a utilizar en el diseño de la estructura organizacional para la empresa Patines y Rodajas.

#### **1.1 Planteamiento del problema**

En la empresa Patines y Rodajas se ha identificado que:

- No se cuenta con una estructura organizacional definida
- Una sola persona realiza todo el trabajo
- No hay metas establecidas ni una planeación definida que permita el crecimiento de la empresa.

#### **1.2 Objetivo general y objetivos específicos**

##### **1.2.1 Objetivo general**

- Diseñar la estructura organizacional para la empresa Patines y Rodajas, fortaleciendo el equipo de trabajo a conformar.

##### **1.2.1 Objetivos específicos**

- Diseñar el organigrama de la empresa
- Elaborar la Descripción de Puestos que integran el equipo de trabajo (estructura organizacional).
- Elaborar manuales para los puestos que integran la estructura organizacional de la empresa.

### **1.3 Justificación**

Es necesaria la consolidación de un equipo de trabajo para la empresa de Patines y Rodajas para el logro de los objetivos fijados por la empresa, así como el crecimiento personal y profesional de cada uno de sus integrantes.

- Que los nuevos integrantes de la empresa conozcan la estructura organizacional.
- Que los nuevos integrantes de la empresa creen, en conjunto con la dirección, un ambiente de confianza y comunicación teniendo en claro los objetivos de la empresa.

### **1.4 Pregunta de investigación**

¿Es necesario que la empresa Patines y Rodajas cuente con una estructura organizacional para un funcionamiento eficiente?

### **1.5 Tipo de investigación**

En la presente investigación se recabará información a través un cuestionario y encuesta, que tendrá como objetivo identificar las funciones, objetivos y responsabilidades inherentes a cada uno de los puestos de trabajo de la empresa Patines y Rodajas.  
ANEXO 1, ANEXO 2

La investigación que se llevará a cabo será de campo y documental, se cuenta con toda la documentación que respalda ésta investigación donde se buscará plantear y justificar la necesidad de una estructura organizacional, se describirán las necesidades de la empresa a través de descripción y perfiles de puesto así como la realización de un organigrama como punto de partida de dicha estructura.



**10. Describa de manera clara y concisa las tareas y/o funciones principales del puesto, y en qué porcentaje dedica su tiempo a cada una de ellas:**

Respuesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**11 Describa de manera clara y concisa las tareas y/o funciones secundarias del puesto, y en qué porcentaje dedica su tiempo a las mismas:**

Respuesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12 ¿Cómo considera la relación con su jefe?**

Excelente       Satisfactoria       Regular       Poco Satisfactoria

**13 ¿Entiende usted cada una de las instrucciones dadas por su jefe?**

Excelente       Satisfactoria       Regular       Poco Satisfactoria

**14 ¿Sigue usted un programa de actividades o las actividades que realiza son imprevistas de acuerdo a lo que necesiten en el día?**

Sí       No

**15 ¿Conoce y cumple las normas de la empresa "Patines y Rodajas"?**

Sí       No

**16 ¿Cómo considera las condiciones de trabajo dentro de la empresa para el desempeño de sus funciones?**

Excelente       Satisfactoria       Regular       Poco Satisfactoria

## 1.5.2 Entrevista aplicada al dueño y Gerente de la empresa.

### Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, responda de manera específica y justifique sus respuestas.

1.- ¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?

---

2.- ¿Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad?

---

3.- ¿La empresa tiene políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por toda la organización?

---

4.-Número actual de empleados

---

5.-¿Cómo está contratado el personal?

---

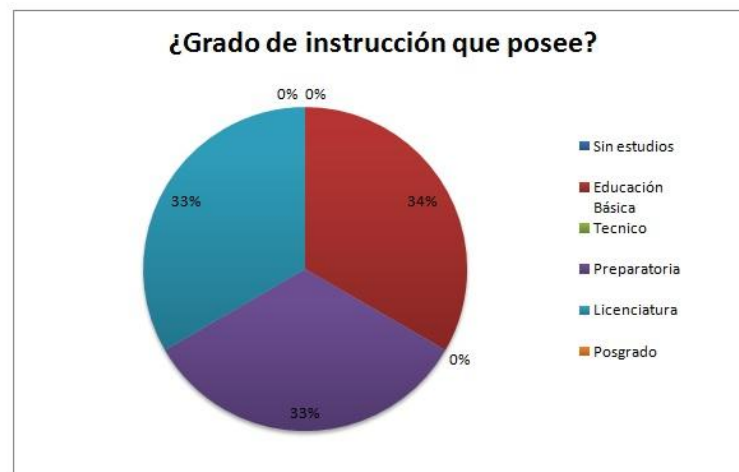
## 6.-Edad laboral promedio de la empresa

---

### 1.5.3 Resultados de la Encuesta aplicada a empleados de la empresa Patines y Rodajas

#### 1.- Grado de instrucción que posee

Sin estudios	0
Educación Básica	1
Tecnico	0
Preparatoria	1
Licenciatura	1
Posgrado	0

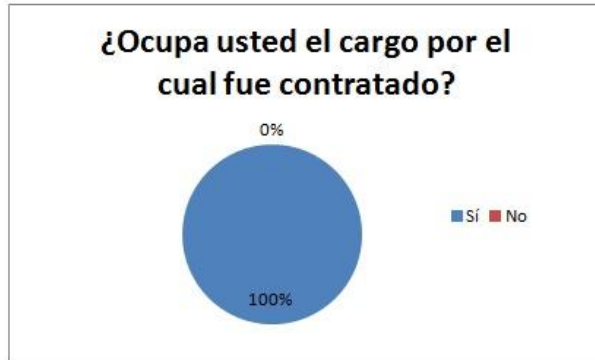


La gráfica nos muestra el nivel de instrucción que posee cada uno de los integrantes de Patines y Rodajas, contando con un integrante de Educación Básica, uno de Preparatoria y otro a nivel Licenciatura.



2.- Ocupa usted el cargo por el cual fue contratado

Sí	3
No	0



La gráfica nos muestra que los integrantes de Patines y Rodajas fueron contratados para el cargo que ocupan

3.- ¿Se le entrenó previamente en la empresa para ocupar el cargo por el cual fue contratado?

Si	2
No	1



La gráfica nos muestra que 2 de los integrantes de Patines y Rodajas fueron entrenados previamente antes de ocupar su puesto

4.- ¿Se le informó oportunamente de las funciones y responsabilidades de su cargo?

Si 1  
No 2



La gráfica nos muestra que 2 de los integrantes de Patines y Rodajas no fueron informados de sus funciones y responsabilidades de su cargo

5.- ¿Entendió usted cada una de las funciones y responsabilidades que le fueron asignadas?

Si 2  
No 1

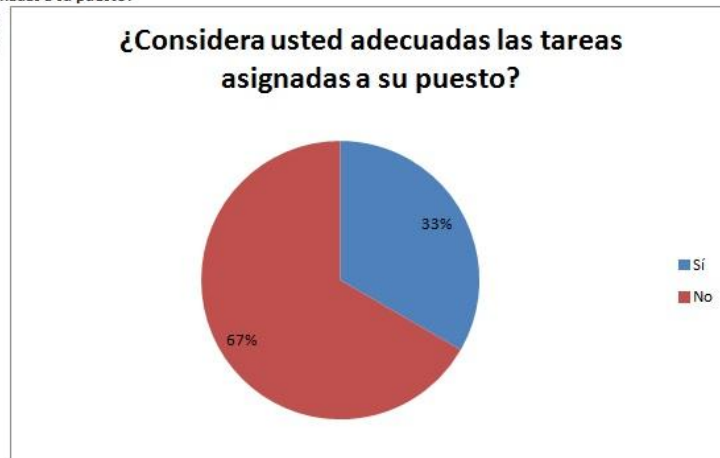


La gráfica nos muestra que 2 de los integrantes de Patines y Rodajas entendieron sus funciones y responsabilidades del puesto ocupado

6.- ¿Considera usted adecuadas las tareas asignadas a su puesto?

Sí  
No

1  
2

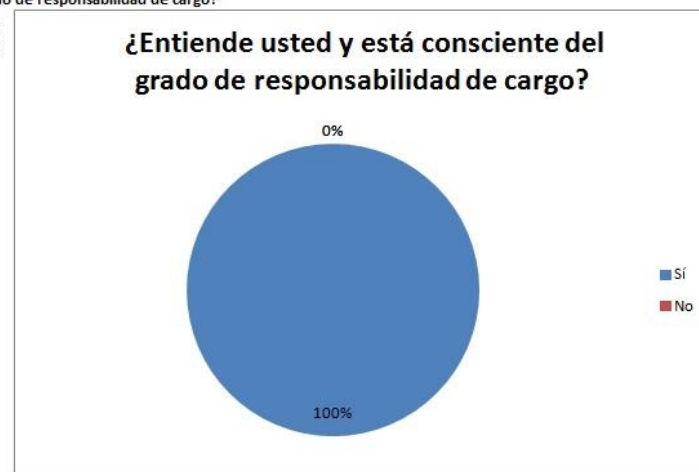


Podemos observar en la gráfica que la mayoría de los integrantes de la empresa consideran como inadecuadas las actividades asignadas a su puesto

7.- ¿Entiende usted y está consciente del grado de responsabilidad de cargo?

Sí  
No

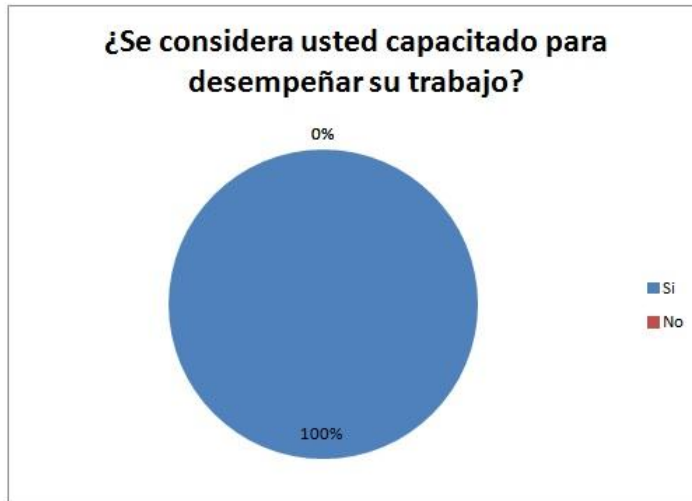
3  
0



La gráfica nos permite ver que cada uno de los integrantes de la empresa está consciente del grado de responsabilidad del cargo que desempeña

8.- ¿Se considera usted capacitado para desempeñar su trabajo?

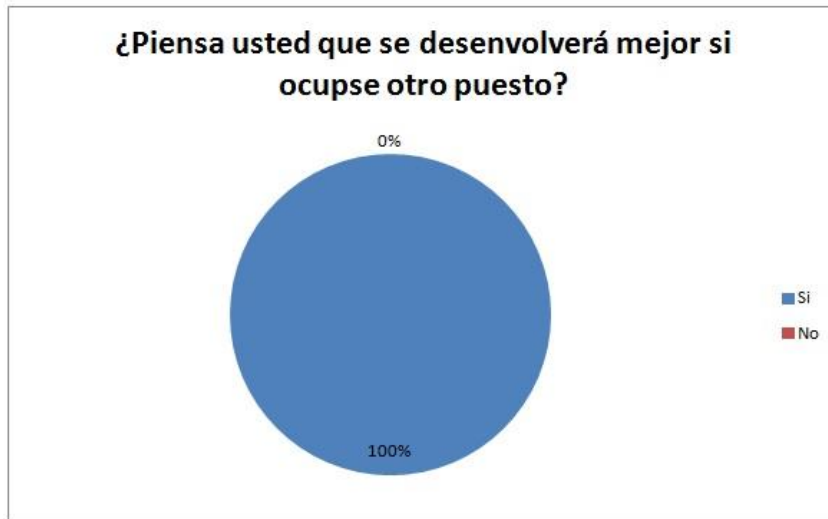
Si	3
No	0



La gráfica nos permite darnos cuenta que cada uno de los integrantes de la empresa se considera capacitado para el desempeño del puesto para el que fue contratado

9.- ¿Piensa usted que se desenvolverá mejor si ocupase otro puesto?

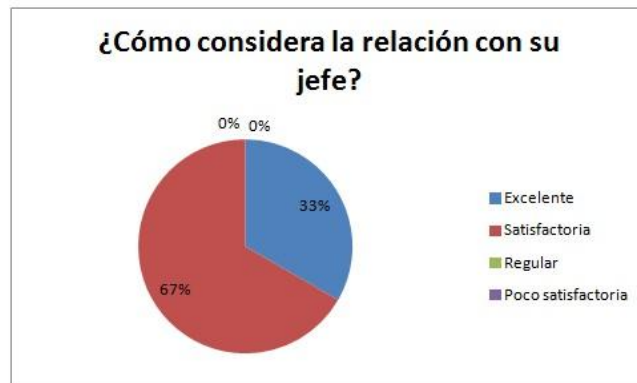
Si	3
No	0



La gráfica nos demuestra que los integrantes de la empresa creen poder desenvolverse mejor en otro puesto

11.- ¿Cómo considera la relación con su jefe?

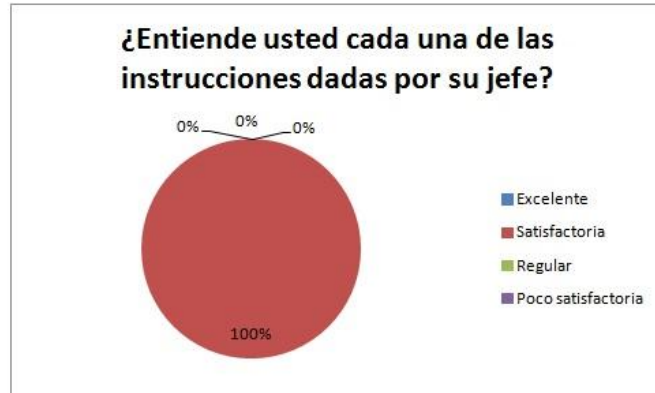
Excelente	1
Satisfactoria	2
Regular	0
Poco satisfac	0



En la gráfica podemos observar que la relación con el jefe de la empresa es buena

12.- ¿Entiende usted cada una de las instrucciones dadas por su jefe?

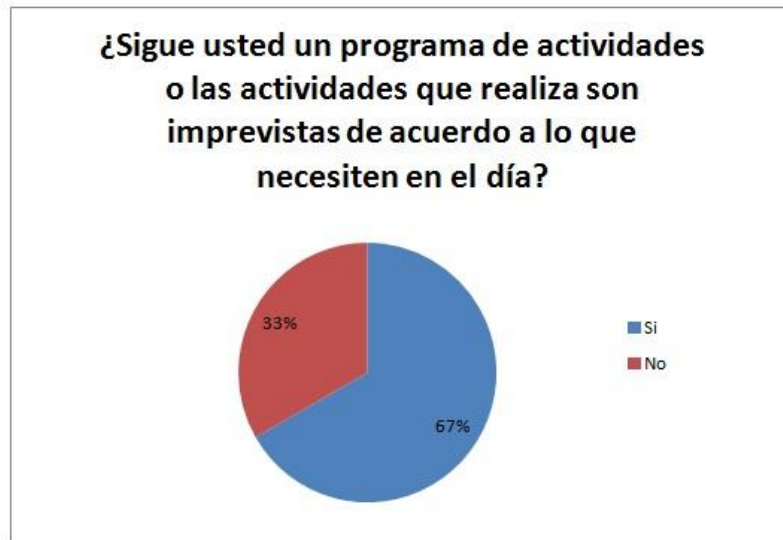
Excelente	0
Satisfactoria	3
Regular	0
Poco satisfac	0



La gráfica nos permite observar que las instrucciones dadas por el jefe son entendidas

13.- ¿Sigue usted un programa de actividades o las actividades que realiza son imprevistas de acuerdo a lo que necesiten en el c

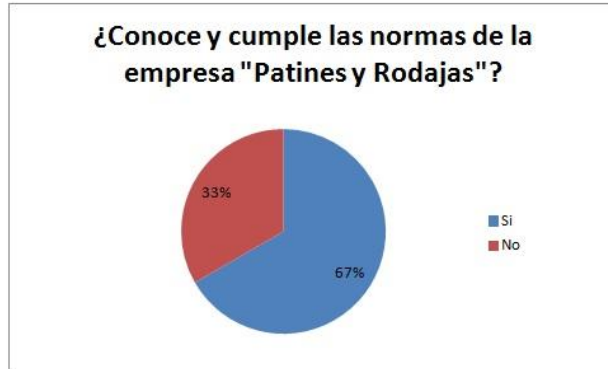
Si	2
No	1



Observamos a través de la gráfica que se sigue un plan de trabajo para 2 colaboradores de la empresa y el otro realiza sus actividades de manera imprevista.

14.- ¿Conoce y cumple las normas de la empresa "Patines y Rodajas"?

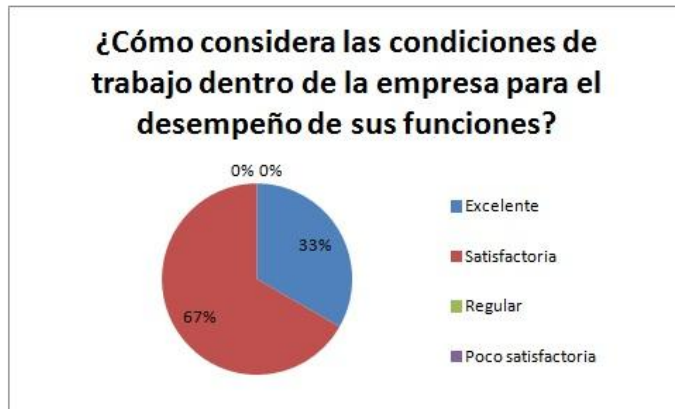
Si	1
No	2



Se observa a través de la grafica que para la mayoría del personal son desconocidas las normas de la empresa

15.- ¿Cómo considera las condiciones de trabajo dentro de la empresa para el desempeño de sus funciones?

Excelente	1
Satisfactoria	2
Regular	0
Poco satisfac	0



Podemos observar que el personal considera las condiciones de trabajo dentro de la empresa como buenas.

## **CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO**



## CAPITULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Empresa

El concepto de empresa es uno de los más usados en la actualidad: hablamos de trabajar en una empresa, de que vamos a la empresa, etc. Y sin embargo, es a la vez uno de los conceptos más difíciles, cuya exploración aún no está terminada, por hallarse en plena evolución. Pero a continuación mencionaré algunas de las definiciones que podemos encontrar:

- Entidad que operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos para elaborar productos o prestar servicios que se suministran a terceros, en la mayoría de los casos mediante lucro o ganancias<sup>1</sup>.
- Unidad económico-social en donde a través del capital, el trabajo y la coordinación de recursos, se producen bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad<sup>2</sup>
- Unidad económica social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en que la propia empresa actúa<sup>3</sup>.
- Es un organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela<sup>4</sup>.
- La empresa se la puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> (Rodríguez s.f.)

<sup>2</sup> (Galindo 2011)

<sup>3</sup> (Guzmán Valdivia 1963)

<sup>4</sup> (Thompson 2006)

<sup>5</sup> (Thompson 2006)

En base a los anteriores conceptos, podemos decir que:

La empresa es una unidad económico-social dentro de la cual una persona o grupo de personas utilizan sus conocimientos y recursos para desarrollar un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, con el fin de lograr la satisfacción de la sociedad.

### **2.1.1 Elementos que forman una empresa**

La empresa está formada, esencialmente, por tres clases de elementos:

#### **2.1.2 Bienes materiales.**

Ante todo integran la empresa sus edificios, las instalaciones que en éstos se realizan para adaptarlas a la labor productiva, la maquinaria que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano, y los equipos. Es decir todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.

**Las materias primas.** Son aquellas que han de salir transformadas en los productos: harina, azúcar, mantequilla, madera, etc. Las materias auxiliares, es decir, aquellas que aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción: combustibles, lubricante, etc.

**Los productos terminados,** aunque normalmente se busca que se vendan lo más pronto posible que siempre habrá un stock a fin de poder satisfacer los pedidos o algún imprevisto. Puesto que son parte del capital deben considerarse parte de la empresa.

**Dinero:** toda empresa necesita cierto efectivo: lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes, etc. Pero además la empresa posee, como representación del valor de todos los bienes que antes se han mencionado un "capital", constituido por valores, bienes, obligaciones, etc.

### **2.1.3 Capital humano.**

Son el elemento eminentemente activo en la empresa y, desde luego, el de máxima dignidad de la empresa:

Existen ante todo obreros, aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual.

También podemos encontrar a los supervisores, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados: su característica es quizá el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.

Los técnicos, las personas que, con base en un conjunto de reglas o principios, buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.

Altos ejecutivos, o sea, aquellos en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.

Directores, cuya función básica es la de fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

### **2.1.4 Sistemas.**

Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, las diversas personas, o éstas con aquéllas. Puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa:

Existen sistemas de producción, tales como fórmulas, patentes, métodos, etc.

Sistemas de ventas, como el autoservicio, la venta a domicilio.

Existen además sistemas de organización y administración, consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa. Es decir, su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización, etc.

## **2.2 Clasificación de las empresas**

Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según en qué aspecto nos fijemos, podemos clasificarlas de varias formas. Dichas empresas, además cuentan con funciones, funcionarios y aspectos disímiles, a continuación se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos y su producción.

### **2.2.1 Según la actividad**

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

Empresas del Sector Primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza por ejemplo agricultura, ganadería, caza y pesca.

Empresas del Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la textil, etc.

Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

### **2.2.2 Según el giro**

Industriales. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, se clasifican en:

Extractivas. Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.

Manufactureras: Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:

- De consumo final. Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc.
- De producción. Estas satisfacen a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.

Agropecuaria. Como su nombre lo indica su función es la explotación de la agricultura y la ganadería

**Comerciales.** Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

- Mayoristas: Venden a gran escala o a grandes rasgos.
- Minoristas (detallistas): Venden al por menor.
- Comisionistas: Persona que realiza a su propio nombre negocios comerciales por cuenta de otro.

**Servicio.** Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en:

- Transporte (autobuses, camiones, mudanzas, ferrocarriles, etc.)
- Turismo (hoteles, restaurantes, centros nocturnos, etc.)
- Instituciones Financieras. (bancos, financieras, hipotecarias, etc.)
- Servicios Públicos Varios. (agua y drenaje, energía, gas, etc.)
- Servicios Profesionales. (asesorías, despachos contables, jurídicos, administrativos, etc.)
- Educación. (escuelas, academias, institutos, etc.)
- Salud. (clínicas, hospitales, puestos de socorro, etc.)
- Comunicación. (periódicos, tv, radio, telégrafos, telefonía, etc.)

### **2.2.3 Según su ámbito de actuación**

En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

Empresas locales o regionales: son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de una localidad determinada.

Empresas nacionales: son aquellas empresas que actúan dentro de un solo país.

Empresas internacionales: si su radio de actuación abarca a dos o más países.

### **2.2.4 Según la procedencia de capital**

Empresa privada: si el capital está en manos de accionistas particulares

Empresa pública: si el capital y el control está en manos del Estado

Empresa mixta: si el capital o el control son de origen tanto estatal como privado o comunitario.

### **2.2.5 Según su tamaño**

Por su tamaño las empresas se clasifican en:

Microempresas aquella que tiene hasta 10 trabajadores como máximo, con ventas anuales hasta por \$4 millones de pesos, tanto para empresas comerciales, industriales, o de servicios<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Censos económicos 2009 [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono\\_Micro\\_peque\\_mediana.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono_Micro_peque_mediana.pdf), consultada marzo 2015

Se consideran pequeñas empresas para el sector comercial aquellas que tienen desde 11 hasta 50 trabajadores, y ventas anuales desde \$4.01 hasta \$100 millones de pesos; y para las empresas industriales y de servicios cuando el número de trabajadores es de 11 hasta 50, con ventas anuales desde \$4.01 hasta \$100 millones de pesos.

Se considera mediana empresa a aquellas empresas comerciales y de servicios que tienen desde 31 hasta 100 trabajadores, con ventas anuales desde \$100.01 hasta \$250 millones de pesos; y para las empresas industriales aquellas con 51 hasta 250 trabajadores, con ventas anuales desde \$100.01 hasta \$250 millones de pesos.

Finalmente se consideran grandes empresas a aquellas que tienen más de 250 trabajadores y con ventas anuales mayores a \$250 millones de pesos.

## **2.3 Criterios a tomar en cuenta de acuerdo al tamaño de la organización.**

### **2.3.1 Criterio de mercadotecnia**

Una empresa puede ser pequeña o grande en razón del mercado que domina y abastece; por ejemplo: podemos pensar en empresas que sólo abastecen el mercado local; otras que controlan toda una región; otras que llegan a todo el mercado nacional, y otras que son conocidas y actúan en amplísimos mercados internacionales. En cada uno de estos casos, podrían distinguirse tres situaciones:

- La empresa que está en los respectivos mercados pero de una forma minoritaria
- Se encuentra en plena competencia con las similares a ella
- De alguna manera predomina en dichos mercados, o inclusive actúa en forma monopólica. Es obvio que los problemas en materia de mercado y ventas eran distintos en cada uno de los supuestos que se han mencionado.

### 2.3.2 Criterio de producción

Por cuanto hace este aspecto, puede pensarse también en una amplia gama de tipos, que abarcan desde la empresa prácticamente artesanal , en la que el trabajo del hombre es decisivo, y las máquinas y equipos se reducen a unos cuantos instrumentos de trabajo; aquellas otras que, aun cuando están bastante industrializadas, todavía ocupan gran cantidad de mano de obra, como ocurre, por ejemplo, con las muy antiguas; las empresas donde la industrialización es muy intensa y el número de trabajadores es relativamente bajo; y aquellas otras en donde predomina una intensa técnica de automatización inclusive con aprovechamiento o utilización de una serie de procedimientos de retroalimentación, que hacen a la máquina prácticamente regularse a sí misma.

Es indiscutible que para los problemas de costo, calidad, posibilidad de abastecer mercados, etc., estos diversos supuestos influirán en forma distinta, determinando, por lo mismo alguno aspectos también diversos.

### 2.3.4 Criterios básicos en materia de personal

**El primer criterio** nos habla sobre la posibilidad que los altos directivos tienen para conocer, tratar y resolver directamente sus problemas, a todo el personal de la empresa. Lo cual tiene gran importancia en el aspecto sociológico.

En la pequeña empresa, lo característico a este respecto consiste en que el dueño o gerente conocen, o pueden conocer, a todos sus trabajadores; están en la posibilidad de identificarlos y tratarlos con frecuencia.

En la gran empresa, por el contrario resulta físicamente imposible que los altos directivos, que tienen que tomar las decisiones fundamentales, puedan conocer a la inmensa mayoría de su personal en razón de su número; probablemente no tienen la posibilidad siquiera de conocer su nombre y quizá, ni siquiera muchos empleados conozcan personalmente a esos altos directivos; para ellos la empresa se identifica con sus jefes inmediatos. Llegando al grado de desconocer en ocasiones las actividades a las que la empresa se dedica.



**El segundo criterio** fundamental radica en que en la pequeña empresa, los problemas técnicos de producción, de ventas, de finanzas, etc, son de tal manera, elementales, y tan reducidos en número, que, de hecho el dueño o gerente puede resolverlos todos. La necesidad de técnicos y especialistas es por lo mismo muy reducida.

En la gran empresa, por el contrario, la complejidad es de tal naturaleza, que sería materialmente imposible que un alto ejecutivo o directivo estuviera en la posibilidad de conocer las diversas técnicas empleadas para la producción de bienes o servicios, la utilización de los múltiples sistemas, etc., y, por ello, tiene que emplear un gran número de técnicos a quienes él, sólo coordina, pero que son los que habrán de tomar la mayor parte de las decisiones concretas, aunque dentro de los objetivos y políticas generales. Es por eso que en este tipo de empresas, es donde la función administrativa se depura, ya que el gerente, director, etc., reduce su papel a una coordinación mucho más científica, eliminándose de su actuación funciones directamente productivas, comerciales, etc.

**El tercer criterio.** Consecuencia directa de los dos anteriores, radica en que, en la pequeña empresa, la centralización, es, no sólo posible, sino en cierto sentido necesaria ; en cambio, en la gran empresa, la descentralización es del mismo modo necesaria y natural, para que la empresa sea eficiente, ya que la falta de conocimiento de las diversas técnicas la dificultad o imposibilidad de conocer adecuadamente a las personas y situaciones en los niveles de operación, la necesidad de no retardar decisiones que tendrían que ascender en línea jerárquica y después descender en resolución, etc., implican una ineludible necesidad de delegar.

Con base en lo anterior podríamos señalar algunas características de las empresas micro, pequeña, mediana y grande, en cuanto a personal y complejidad en organización. En cuanto a personal debemos señalar un primer grupo, las micro empresas aquellas en las cuales el dueño es ayudado por unas cuantas personas, a las que directamente controla, sin necesidad de jefes intermedios, siendo en muchas ocasiones familiares suyos. Estas personas, ordinariamente no pasará de 10 personas.

La pequeña empresa podría, considerarse aquella que tiene un número aproximado de 50 trabajadores, lo cual implica casi necesariamente, establecer por lo menos un nivel de jefes intermedios.

La empresa grande en México, sería aquella que puede tener un número aproximadamente como mínimo de 250 trabajadores, sin embargo un límite máximo es prácticamente imposible de fijar en cuanto al número de personal, pero debemos reconocer que existen en aquellas que se pueden considerar como los gigante industriales, con varios cientos de miles de trabajadores, tales como Bimbo, General Motors, Ford, Volkswagen, etc.

La empresa mediana quedaría, por consiguiente, entre los 100 y 250 trabajadores. Como hemos visto, una de las características de esta empresa es quizá, el que combina varios aspectos tanto de las pequeñas como de las grandes empresas.

#### **2.4 La organización como función <sup>7</sup>**

La organización se define según Robbins como: “el proceso que consiste en crear la estructura de una organización”. De tal forma que Organizar como etapa del proceso administrativo diseña la estructura, asigna y agrupa funciones, líneas de mando, comunicación, se delimitan las áreas, se definen los puestos dota de autoridad, responsabilidad y niveles jerárquicos así como distribuir las áreas de trabajo estratégicamente con el objetivo de implementar objetivos y procedimientos que den a la empresa una ventaja competitiva.

La organización formal es la estructura diseñada por la empresa, que está compuesta por áreas funcionales, puestos, niveles jerárquicos, líneas de autoridad, líneas de comunicación y funciones. Cabe mencionar que la representación gráfica de la organización formal es el organigrama.

Dentro de las empresas también existen las áreas informales que son grupos que se crean por la convivencia diaria y afinidad entre los empleados; este grupo no está representado en el organigrama pues existe paralela y dentro de la organización formal, la organización informal puede motivar el logro de los objetivos de la empresa o en su caso distraer el esfuerzo humano.

---

<sup>7</sup> Robbins, Stephen P., Coulter Mary. 2009. Administración (9a ed. ) México, Editorial Pearson

## 2.5 Elementos básicos de la organización

En el inicio del proceso de organizar la empresa mediante una estructura orgánica que le permita alcanzar los objetivos es importante saber que uno de los elementos básicos de la organización es la división de trabajo.

**La división de trabajo** es de orden natural pues tiene como objeto producir más y mejor con el mismo esfuerzo, permite reducir el número de objetos sobre los cuales deben recaer la atención y el esfuerzo.

**La especialización** se logra a través de la división del trabajo ya que permite obtener una competencia especializada del trabajo que se está realizando, es importante para lograr la especialización la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.

Como consecuencia de la división de trabajo, la especialización puede llegar a ser una ventaja competitiva disminuyendo el costo y el tiempo en realizar las actividades, cuando el trabajador pierde la visión sistemática puede traer la automatización y falta de motivación lo que repercute en la efectividad de su trabajo.

### 2.5.1 El diseño organizacional <sup>8</sup>

El diseño organizacional, de acuerdo a la definición establecida por Richard Draft es conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas.

De esta manera, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización.

En la estructura, las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos componentes afecta y genera cambios en los demás elementos, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de toda la organización.

---

<sup>8</sup> DAFT, Richard, *Teoría y Diseño Organizacional*, 6° ed., México, Thomson Soluciones empresariales, 2000, 699 pp

A través del diseño de la estructura de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización.

### 2.5.2 Estudio Organizacional<sup>9</sup>

De acuerdo a la definición establecida por Harold Koontz y Heinz Weihrich el estudio organizacional es un estudio de Organización es la aplicación de métodos y técnicas para diseñar estructuras organizativas, eficaces y racionales, mediante el uso efectivo y económico de los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las funciones de planificación, ejecución y control, propias de cualquier núcleo organizativo. En los estudios de estructuras organizativas están involucrados importantes condiciones de tipo humano, debido a esto en los problemas de estructuras es importante tratarlos con una metodología adecuada en los cuales se sigan unos procedimientos adecuados de análisis y síntesis.

El establecimiento de una estructura organizativa, ya sea en una empresa por crear o en una unidad estructural en funcionamiento, es un problema que induce a realizar un estudio de organización.

Cuando una empresa presenta problemas en alcanzar sus objetivos o se perciben dificultades en el desempeño diario de las actividades es necesario revisar su forma de funcionamiento y en especial la estructura organizativa que posee.

Los problemas que pueden dar aviso a la necesidad de un estudio de organización son muchos, destacan la duplicidad de funciones, conflictos entre el personal, incumplimiento de las metas y los objetivos planteados, dificultades para el control de gestión. También puede ser necesario un estudio de organización por necesidades de crecimiento de la empresa o por cambios en su misión dada las nuevas exigencias del entorno.

Para dar respuesta a los diversos problemas que se presentan en la organización pueden realizarse estudios para:

- Adecuarse al proceso productivo.
- Adecuarse a los procesos especializados

---

<sup>9</sup>Koontz, Harold, y Weihrich, Heinz. (2004). *Administración; una perspectiva global*. (7ª ed.) México: McGraw-Hill.

- Garantizar una carga o distribución normal del trabajo.
- Garantizar una mejor función administrativa de dirección, coordinación, planificación y control de gestión.
- Reducir costos y lograr mejor empleo, productividad y efectividad en el uso de los recursos.
- Mejorar el aprovechamiento de una infraestructura técnica o administrativa en beneficio de otras áreas, evitando así la duplicidad.
- Adecuarse a las políticas o estrategias de la empresa.
- Mejorar los métodos.
- Obedecer a planes organizacionales.

### **2.5.3 Estructura organizacional<sup>10</sup>**

De acuerdo a la definición establecida por Richar Hall se define Estructura organizacional como el marco en el que la organización define como se dividen las tareas, la forma como se movilizan los recursos y como se coordinan los departamentos.

La estructura orgánica se representa con un listado de tareas, puestos y niveles jerárquicos de una empresa. La representación gráfica de lo antes citado es el Organigrama pues es la estructura orgánica de una empresa; expresa y transmite la composición de una organización; señala la vinculación entre las áreas, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad, comunicación y tramo de control.

Una estructura orgánica facilitará el liderazgo para guiar al personal al logro de los objetivos.

La estructura funcional es aquella estructura que se establece a partir de las funciones que se realizan en la empresa, cada una forma un área a la cual se le asignan funciones de la misma naturaleza.

---

<sup>10</sup> Richard Hall, *Organización, estructura y proceso*, p. 52.

## 2.5.4 Los Organigramas <sup>11</sup>

De acuerdo a las definiciones establecidas por Franklin Fincowsky y Enrique B se entiende por organigrama a la representación gráfica de la organización de una entidad, empresa o actividad. A partir de este se puede presentar información general sobre las características de la empresa así como también realizar un análisis de su estructura organizacional.

### 2.5.4.1 Tipos de organigramas<sup>12</sup>

- Según su objeto.- estructural, funcional especial
- Según su área.- general y departamental
- Según su contenido.- esquemático y analítico
- Por su naturaleza
  - ✓ Microadministrativos - corresponden a una sola organización
  - ✓ Macroadministrativos - involucran a más de una organización
  - ✓ Mesoadministrativos - contemplan a todo un sector administrativo
- Por su ámbito
  - ✓ Generales – contemplan información representativa hasta ciertos niveles jerárquicos
  - ✓ Específicos – muestran la estructura de una unidad administrativa
  - ✓ Por su contenido – integrales, funcionales, de puestos, plazas y unidades
  - ✓ Por su presentación – verticales, horizontales, mixtos y de bloque

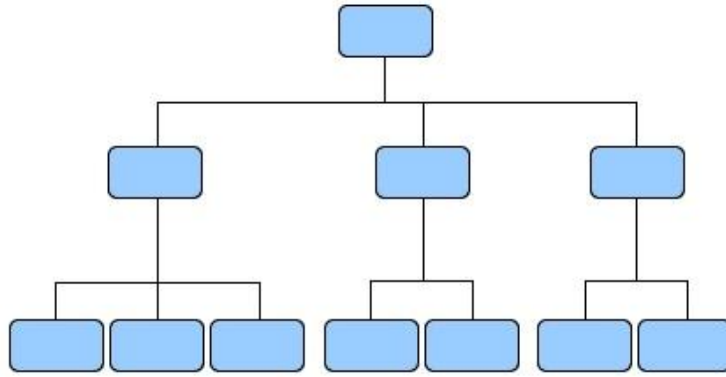
La forma en que se pueden representar los organigramas son:

- Verticales – es la forma común de un organigrama, se comienza con los niveles de mayor jerarquía hasta descender a los niveles inferiores

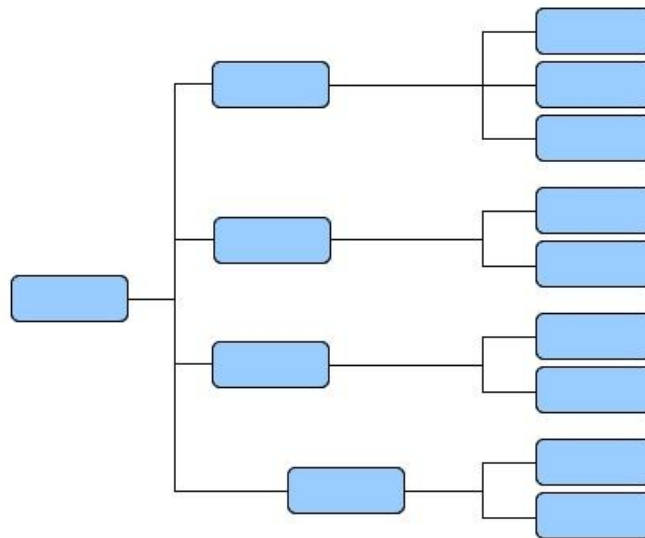
---

<sup>11</sup> Franklin Fincowsky, Enrique B. (2009). *Organización de Empresas*. (3ª ed.) México: McGraw-Hill.

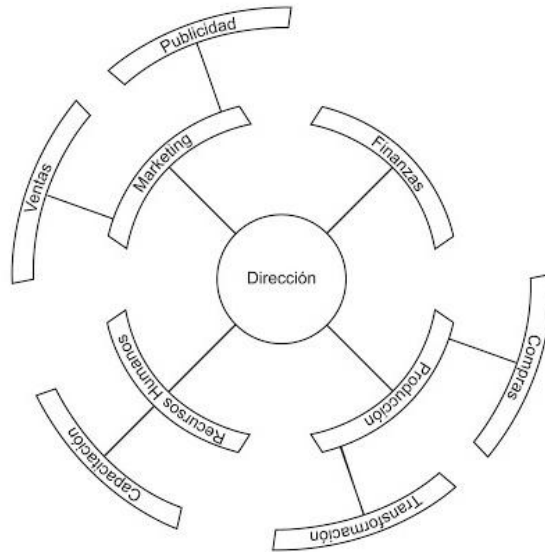
<sup>12</sup> El organigrama en la empresa, <http://www.emprendepyme.net/el-organigrama-en-la-empresa.html> consultada junio 2015



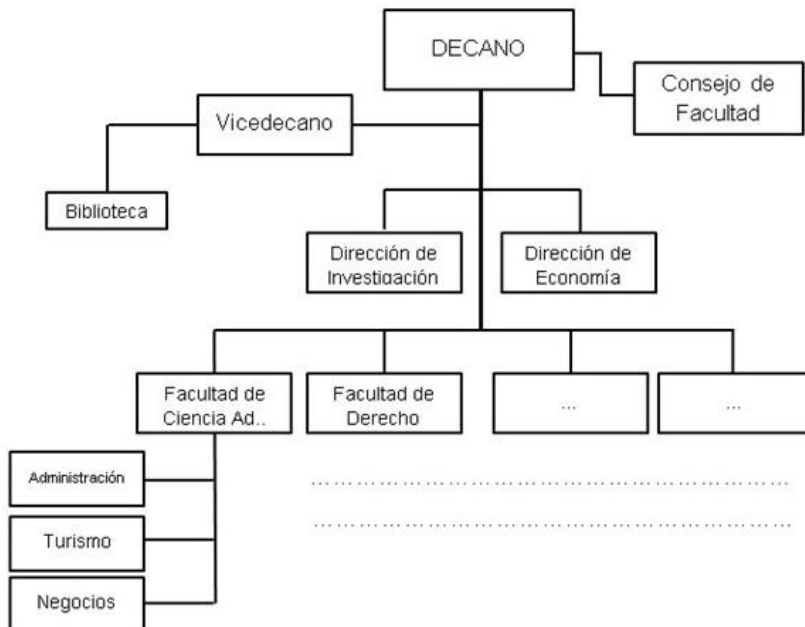
- Horizontales – los niveles jerárquicos comienzan representándose de izquierda el nivel máximo jerárquico y a la derecha los niveles inferiores



- Circulares – los niveles jerárquicos quedan representados desde el centro hacia afuera.

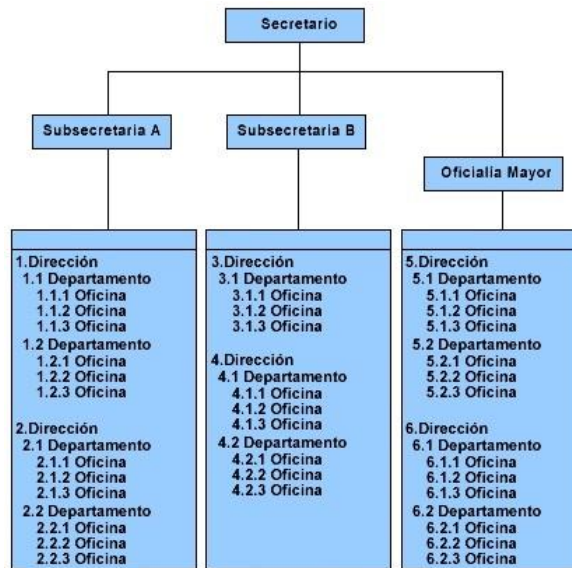


- Mixto – es la combinación de un organigrama vertical con un horizontal.





- Bloque – es una variante del organigrama vertical, integran un mayor número de unidades en espacios reducidos.



### 2.5.5 Cultura organizacional<sup>13</sup>

De acuerdo a las definiciones establecidas por Franklin Fincowsky y Enrique B la cultura organizacional de una empresa está formada por la filosofía, el conjunto de valores, creencias que comparten los miembros de una empresa y que diferencia a los miembros de las demás empresas. Se espera una forma de comportamiento al realizar las funciones, en las relaciones de autoridad y en la responsabilidad asumida por los trabajadores.

La cultura cumple dos funciones fundamentales:

Integración interna

Integra los miembros para que sepan cómo relacionarse, desarrollando una identidad colectiva.

Adaptación externa

Ayuda a la organización a adaptarse al entorno externo<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Franklin Fincowsky, Enrique B. (2009). *Organización de Empresas*. (3ª ed.) México: McGraw-Hill.

## 2.6 El proceso administrativo

El proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para alcanzar un objetivo.

El proceso administrativo consta de dos fases

- ❖ Mecánica o estructural
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
- ❖ Dinámica u operativa
  - ✓ Dirección
  - ✓ Control

### Fase mecánica

Establece lo que debe hacerse.

Planeación – propósitos, planes, objetivos, estrategias, políticas, programas, presupuestos y procedimientos

Organización (actividades).- organigramas, recursos, funciones, división del trabajo, jerarquización, departamentalización, descripción de funciones y coordinación.

### Fase dinámica

Es la parte operativa de la administración.

Dirección.- verifica que se realicen las tareas establecidas apoyándose de la supervisión, liderazgo, comunicación, motivación, toma de decisiones e integración. Control.- dirá que y como se realizó, permitirá hacer comparaciones y correcciones (basado en medición, retroalimentación y corrección).

El proceso administrativo está compuesto de los siguientes elementos:

- **Planeación.**- establece metas y objetivos, es decir, las acciones a seguir.  
Responde a las preguntas ¿qué se quiere hacer? ¿con qué?

---

<sup>14</sup> Portafolio digital (2010) *Cultura Organizacional*, blog consultado en:<http://portafoliodigitalrelacioneslaborales.blgoo.cl/content/view/804808/Cultura-Organizacional.html#content-top>, consultada abril 2015

- **Organización.**- es ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada para alcanzar los objetivos, Responde a la pregunta ¿cómo se va a hacer?
- **Dirección.**- su objetivo es que los miembros de la organización realicen las tareas con voluntad y gusto para el logro de los objetivos. Responde a la pregunta ¿cómo se está haciendo?
- **Control.**- compara los resultados con lo planeado para verificar que las actividades se llevaron de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿cómo se ha realizado?

### 2.6.1 Enfoques del proceso administrativo

#### Enfoque técnico

Centra el interés de la práctica administrativa en principios de eficiencia, instrumentos, procedimientos y reglas que permitan aumentar la productividad de la empresa.

#### Enfoque humano

No basta con que haya una fase de dirección, sino también es importante centrar los esfuerzos de la administración para obtener la gente idónea y confiable que permita lograr un equilibrio entre los recursos, los resultados y el desarrollo de los individuos de una empresa.

#### Enfoque social

Proceso social que tiene como finalidad planear, determinar, clasificar y evaluar todas las actividades organizacionales.

### 2.6.2 Elementos del proceso administrativo según varios autores

- **Henry Fayol**
  - ✓ Previsión.- planeación.- visualizar el futuro y hacer programa de acción
  - ✓ Organización.- construir el organismo material y social de la empresa
  - ✓ Dirección.- coordinación.- guiar y orientar al personal, ligar, unir y armonizar los esfuerzos colectivos.

- ✓ Control.- verifica que las reglas establecidas y las órdenes dadas sean cumplidas.

➤ **Harol Koontz**

Define el proceso como un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con aplicación práctica en la administración y los elementos que lo integran son.

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Integración
- ✓ Dirección
- ✓ Control
- ✓

➤ **George R. Terry**

Define el proceso administrativo como el núcleo esencial de la administración, son los medios por los cuales administra un gerente y los elementos que lo integran son:

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Ejecución
- ✓ Control

➤ **David R. Hampton**

Define el proceso administrativo como un proceso gerencial que cuando se ejecuta debidamente, favorece la eficacia y eficiencia de la organización y señala como sus elementos:

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Dirección
- ✓ Control

➤ **James A. F. Stoner**

Define el proceso administrativo como una serie de partes separadas o funciones que constituyen un proceso total y sus elementos son:

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Dirección
- ✓ Control

➤ **Stephen P. Robbins**

Define el proceso administrativo como un proceso en el cual todos los gerentes o administradores deben realizar diversas actividades interrelacionadas para alcanzar los objetos deseados.

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Dirección
- ✓ Control

➤ **Agustín Reyes Ponce**

Define al proceso administrativo como un conjunto inseparable, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, tiene que estar indisolublemente única con las demás y que, además, se dan de suyo simultáneamente. Por lo tanto seccionar el proceso administrativo es prácticamente imposible e irreal.

Por tanto, consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Su modelo responde preguntas concretas:

¿Qué puede hacerse?

¿Qué se va a hacer?

¿Cómo se va a hacer?

¿Con que se va a hacer?

¿Se ha hecho?

¿Cómo se ha realizado?

- ✓ Previsión

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Integración
- ✓ Dirección
- ✓ Control

➤ **José Antonio Fernández Arena**

Define el proceso administrativo como un proceso racional de trabajo en donde se debe tomar en cuenta tres aspectos fundamentales: pensar lo que se va a hacer, llevarlo a la práctica, medir y comparar resultados.

- ✓ Planeación
- ✓ Implementación
- ✓ Control

➤ **Francisco Laris Casillas**

Define el proceso administrativo como la administración en marcha. Considera todas las etapas dinámicas, pues la administración siempre está en constante movimiento.

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Integración
- ✓ Dirección
- ✓ Control

➤ **Sergio Hernández Rodríguez**

- ✓ Previsión
- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Integración
- ✓ Dirección
- ✓ Control

➤ **Jorge Barajas Medina**

- ✓ Planeación

- ✓ Organización
- ✓ Integración
- ✓ Dirección
- ✓ Control

Considerando las aportaciones de los autores antes mencionados puedo decir que el proceso administrativo es el núcleo esencial que favorece el proceso gerencial y administrativo de manera eficaz y específica de acción, es decir, los pasos a través de los cuales se ejerce la Administración.

### **CAPITULO III PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**



## **CAPITULO III**

### **3 PRESENTACION DE LA EMPRESA**

#### **3.1 Nombre de la empresa:**

Patines y Rodajas

#### **3.2 Giro de la empresa:**

Compra venta de equipos para el manejo de materiales

#### **3.3 Historia / antecedentes**

Patines y Rodajas inicia en abril del 2007 cuando Isabel Montserrat Gámez Mogollón se queda sin trabajo y decide emprender un negocio de comercialización de patines hidráulicos, ruedas y rodajas en la Ciudad de Puebla, después de un tiempo de labor en la presentación de la pyme se decidió crear una página de Internet que le diera mayor presencia y respaldo a los productos que se estaban ofreciendo, en ese momento empezó a haber un mayor número de llamadas en la Ciudad de México solicitando los productos y concretándose en ventas, de tal manera que, Puebla facturaba el 10% de la facturación total de la Ciudad de México razón por la cual se decidió mudarse en agosto del mismo año a la Ciudad de México.

Operando en la Ciudad de México Patines y Rodajas contó con un equipo de trabajo formado por un vendedor, una secretaria, un chofer y un gerente que hicieron un buen equipo de trabajo generando buenas utilidades.

En el 2013 el vendedor principal decidió retirarse de la empresa, las ventas empezaron a decrecer y fue imposible continuar pagando una secretaria, motivo por el cual el equipo de trabajo con el que se disponía se perdió.

## **3.2 Cultura Organizacional**

### **3.2.1 Misión**

Somos una empresa dedicada a la distribución de ruedas, rodajas y patines hidráulicos de una manera eficiente, a un precio justo, brindando asesoría a nuestros clientes que nos permita conocer a detalle sus necesidades en cuanto a equipos para el manejo de materiales, proporcionándoles la información más detallada para la satisfacción de sus necesidades

### **3.2.2 Visión**

Lograr y mantener el liderazgo en el mercado de Equipos para manejos de materiales; brindarle a nuestros clientes soluciones seguras y rápidas con el menor costo y mayor beneficio; garantizando la rentabilidad de la Empresa y asegurando su futuro.

### **3.2.3 Valores**

**Trabajo en equipo.** Compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común.

**Calidad.** Máxima calidad en los productos suministrados como fortaleza de la empresa.

**Profesionalismo.** Todo lo que hacemos lo hagamos bien con conciencia, reconociendo los límites del saber.

**Eficiencia.** Permitir una relación óptima entre los insumos y los resultados, logrando los mejores resultados con los recursos adecuados.

**Servicio.** Fortalecer la relación que existe entre la empresa y el cliente cubriendo la expectativa del cliente y su satisfacción.

**Servicio al cliente.** Proporcionar el servicio al cliente usuario, beneficiario con una atención personalizada, con la mayor agilidad y compromiso por cumplir lo prometido

**Respeto.** Se debe manifestar al equipo de trabajo, clientes y proveedores.

**Seriedad.** Tomar con discreción y responsabilidad los convenios acordados con el cliente así como la información que este nos proporciona.

**Puntualidad.-** cumplir en tiempo y forma los convenios establecidos con el cliente

**Cumplimiento.-** Tener clientes satisfechos para que sean cautivos e incluso generar nuevos clientes basados en las recomendaciones.

**Compañerismo.-** Realizar un trabajo en común hacia un mismo objetivo respetándose y respetando a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

**Responsabilidad.** Cumplir con las obligaciones contraídas con el cliente para fortalecer la imagen de la empresa con el cliente.

### **3.3 Estructura Orgánica**

La empresa Patines y Rodajas **no cuentan con una estructura orgánica definida**, de manera formal. Misma que se pretende definir con la presentación de este proyecto.

### **3.4 Objetivos y Políticas de la empresa Patines y Rodajas**

#### **Políticas Generales**

1. Toda contratación de personal estará basado en el Perfil y Descripción de puesto, pasando por la autorización de la Gerencia.
2. Horario de trabajo es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 con un horario de comida de 14:00 a 16:00 hrs.
3. En caso de que la Gerencia General así lo decida, se concederán vacaciones para todo el personal durante la última semana laboral de Diciembre a cuenta de vacaciones.

4. Deberán evitarse duplicidad de funciones, cada proceso deberá contar con un responsable.
5. Es responsabilidad de la gerencia informar a sus colaboradores sobre las Políticas, Reglamentos, Procesos y Estructura de la empresa.
6. Uso de vestimenta formal, exclusivamente el Chofer – Repartidor vestirá con camisa proporcionada por la empresa con el logo de Patines y Rodajas
7. Restringir el uso del Internet así como limitar el envío y recepción de correos electrónicos personales.
8. Restringir el uso del celular en horas laborales así como el envío y la recepción de mensajes instantáneos o de voz
9. Se limita al trabajador el realizar dos trabajos simultáneos o con un competidor con la finalidad de impedir la divulgación de información confidencial.
10. Queda estrictamente prohibido el uso de sustancias toxicas en horarios laborales.
11. Proteger la información, regular el acceso a la misma y establecer el nivel de confidencialidad haciendo responsable de su mal uso a quien la maneja asegurándose de que ésta no caiga en manos de nuestra competencia y personas ajenas, además de garantizar el uso exclusivo de la misma para la empresa.
12. Los empleados deberán firmar un acuerdo de confidencialidad así como los contratos deberán incluir una cláusula de confidencialidad.

### **Políticas de venta**

1. Los precios mostrados son válidos únicamente para la venta por Internet.
2. A partir del momento en que recibimos su pedido en nuestra tienda virtual, cuenta con 4 días para realizar su pago, si este fuese por Transferencia Interbancaria o Depósito.
3. Si su pago es por Transferencia Interbancaria o Depósito favor de notificar el mismo al fax (01-55) 1517-8923 o al correo [ventas@patinesyrodajas.com](mailto:ventas@patinesyrodajas.com)
4. Todos los pedidos serán atendidos de acuerdo al orden en que sean recibidos.
5. Toda cancelación generará un cargo del 20% del total del pedido.
6. Los precios de todos nuestros productos están expresados en moneda nacional (pesos mexicanos)
7. Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso.
8. Los precios incluyen I. V. A.

## **Política entrega de equipos**

1. Para entrega de equipos es necesario que el pago de los mismos esté en firme en nuestras Cuentas Bancarias.
2. Las entregas se programan de uno a tres días hábiles después de aparecer en firme el pago de los equipos.
3. Los días de entrega están considerados de Lunes a Jueves.
4. Las entregas correspondientes al área metropolitana del Distrito Federal y el Estado de México serán limitadas dentro del Anillo Periférico; las compras mayores a un importe de \$4,000.00 son sin cargo alguno, menor a este importe el cargo por flete será de \$100.00 más IVA
5. Específicamente para clientes ubicados en el Estado de México es necesario tener conocimiento sobre su ubicación para coordinar la forma de entrega, el medio por el cual será entregado y si tiene un costo adicional.
6. Las compras foráneas serán entregadas sin costo adicional al Transporte de Carga de la preferencia del cliente, en caso contrario podemos sugerirle alguna.
7. En caso de que los equipos sean enviados a través de Transportes de Carga el flete será pagado por el cliente.

## **Objetivos**

- Incrementar las ventas a un 20% en relación al año anterior. ANEXO 15
- Elevar la rentabilidad en un 10% con respecto al año anterior.
- Disminuir la rotación de un 15% a un 0% anual.

### 3.5 Localización de la planta

La empresa Patines y Rodajas se encuentra instalada en:

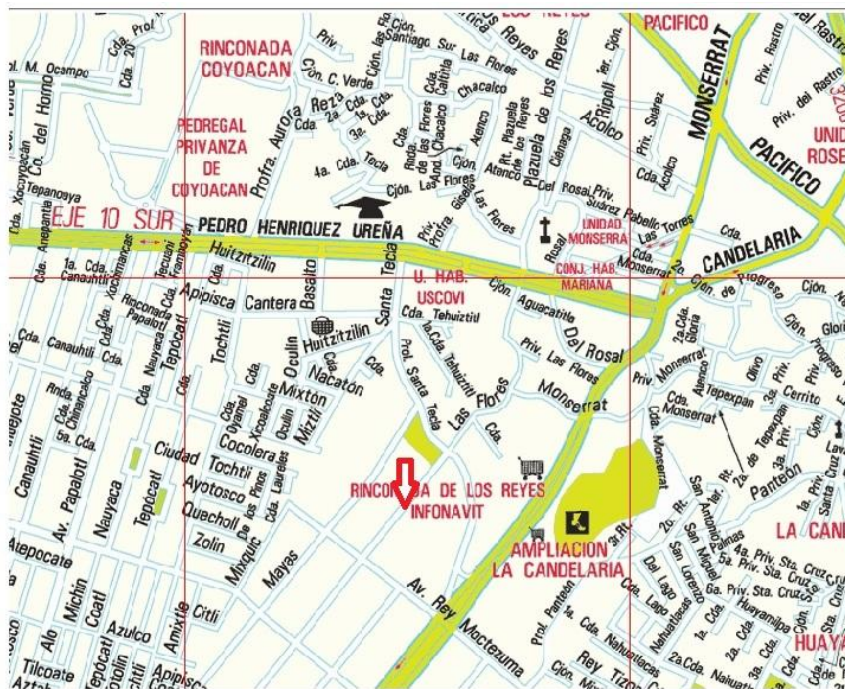
Calle Toltecas #25 Int. 35

Col. Los Reyes Coyoacán

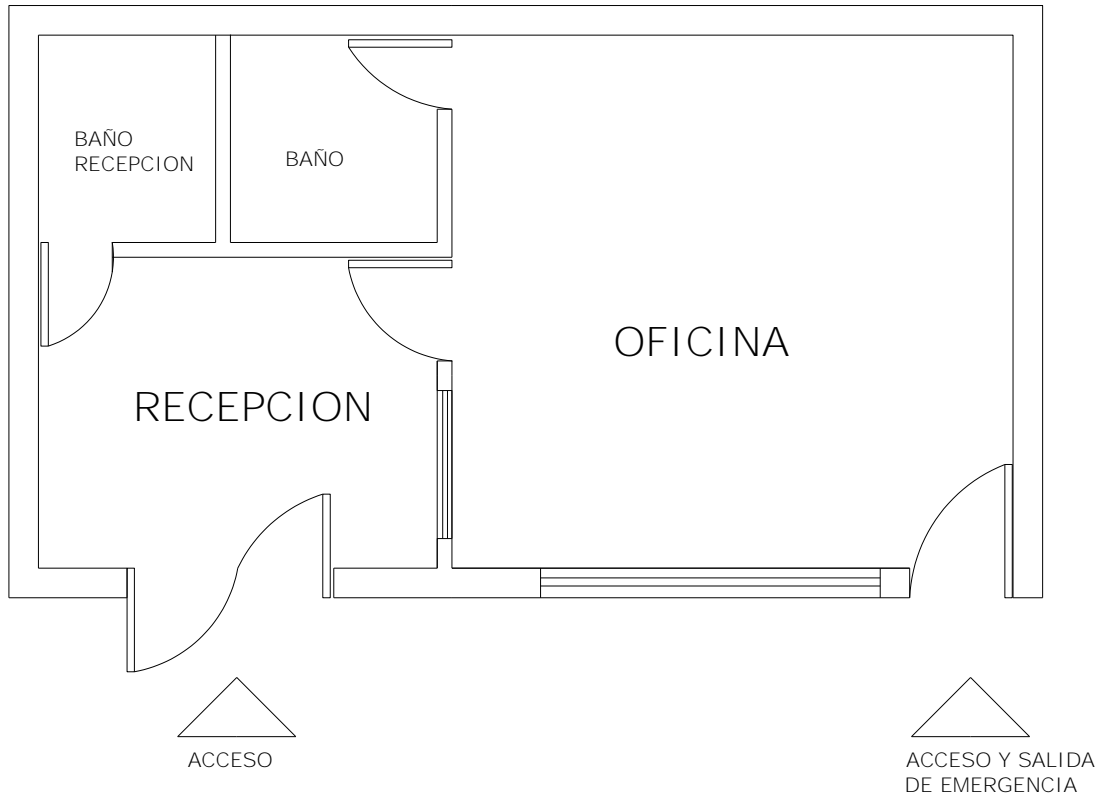
Delegación Coyoacán

México, D. F.

CP 04330



### 3.6 Distribución de la planta



Para lograr una mejor coordinación entre las actividades de la organización se tiene esta distribución física para que de manera eficiente cada puesto tenga su área física, y el ambiente de trabajo sea más agradable.

## **CAPITULO 4. PROPUESTA**

### **DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “PATINES Y RODAJAS”**



## CAPITULO IV

### 4 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PATINES Y RODAJAS

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la investigación de campo, donde se realizó una entrevista al dueño de la empresa y se aplicó un cuestionario a los empleados que la integran, se determinó la necesidad de diseñar una estructura organizacional, por lo que se realiza la siguiente propuesta de estructura organizacional para la empresa Patines y Rodajas.

#### 4.1 Estructura organizacional <sup>15</sup>

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal actual de la empresa Patines y Rodajas, se requiere de los siguientes puestos para integrar la Estructura Organizacional.

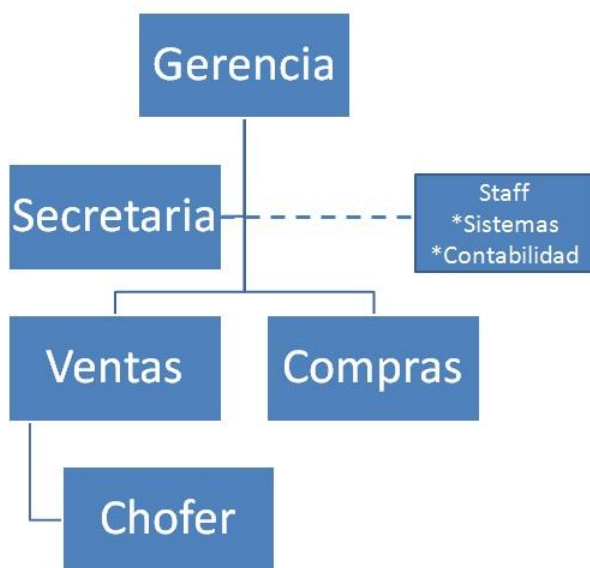
1. Gerente General
2. Vendedor
3. Comprador
4. Contador
5. Informático
6. Asistente de Gerencia
7. Chofer

Dichos puestos deberán estar representados gráficamente en un Organigrama de tipo vertical.

---

<sup>15</sup> Desarrollo organizacional (2008), blog consultado en <http://desarrolloorganizacional-utval.blogspot.com/2008/06/desarrollo-organizacional-postgrado.html>, consultada abril 2015

## 4.2 Organigrama de la empresa<sup>16</sup>: Patines y Rodajas



En la empresa Patines y Rodajas:

- Existe una Gerencia la cual se encarga de dirigir y coordinar el funcionamiento de la empresa.
- En los mandos medios contamos con un departamento de Ventas y Compras
- En los mandos operativos se cuenta con una Secretaria y un Chofer.
- La empresa cuenta con un Staff debido a que los servicios de Contabilidad así como los de Sistemas son cubiertos por despachos externos<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> Desarrollo Organizacional (2008), <http://grupo15rh.blogspot.com/2008/11/como-bien-sabemos-todo-gira-en-torno-al.html>, consultada abril 2015

<sup>17</sup> Estructura Organizacional, Gabriela Hutt y M. Belen Marmiroli, <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf>, consultada marzo 2015

### 4.3 Descripción de puestos que integran la Empresa Patines y Rodajas

	DESCRIPCION DEL PUESTO
---	------------------------

PUESTO:

#### 4.3.1 GERENTE GENERAL

PUESTO AL QUE REPORTA DIRECTAMENTE:

No aplica

PERSONAL A SU CARGO:

- ✓ Vendedor
- ✓ Contador
- ✓ Informático
- ✓ Asistente de Gerencia
- ✓ Chofer - Repartidor

DESCRIPCION DEL PUESTO:

Planear, organizar, dirigir y controlar el correcto funcionamiento de la empresa, el desarrollo de proyectos y el logro de objetivos estratégicos en cumplimiento de la misión institucional.

OJETIVOS DEL PUESTO:

- ✓ Celebrar y autorizar contratos, inversiones y gastos para la empresa
- ✓ Coordinar y controlar el uso adecuado de los recursos materiales de la empresa
- ✓ Cumplir y hacer que se cumplan los reglamentos de la empresa
- ✓ Incrementar la productividad
- ✓ Representar a la empresa

#### FUNCIONES PRINCIPALES:

- Supervisar todas las áreas para conocer las necesidades de la organización
- Establecer y llevar a cabo la planeación estratégica Guiar a su equipo de trabajo para el cumplimiento de la misión y visión organizacional
- Tomar decisiones inteligentes y oportunas basadas en análisis de las diferentes áreas
- Contar con una línea directa de comunicación con los subordinados
- Hacer de la empresa una empresa inteligente, dinámica, creativa y rentable
- Lograr ventajas competitivas que incremente las ventas
- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros
- Definir políticas y líneas de acción
- Llevar acabo ajustes

#### PROCEDIMIENTOS A CARGO

- Órdenes de Compra (Anexo 4)
- Pago a Proveedores
- Facturación (Anexo 5)

#### PERFIL

Edad 30 – 45 años

Sexo – Masculino / Femenino

Estado civil – Casado/a

Presentación formal: vestimenta formal, utilizar camisa dentro del pantalón, sin maquillaje excesivo, hombres cabello corto, sin piercings.

Lugar de residencia – Preferentemente Delegación Coyoacán o Benito Juarez

#### CONOCIMIENTOS:

- Licenciado en Administración

- Inglés
- Planes de negocios
- Evaluación de proyectos
- Herramientas de Office y Windows
- Conocimientos financieros y presupuestarios

#### EXPERIENCIA LABORAL

- 5 años desempeñándose como directivo
- Supervisión, manejo y evaluación de personal
- Conducción de procesos de planeación
- Elaboración y análisis de presupuestos

#### HABILIDADES

- Liderazgo
- Capacidad de relacionarse
- Orientación al logro
- Habilidad de Negociación
- Pensamiento Estratégico
- Autonomía
- Iniciativa
- Trabajo en equipo
- Supervisión y coordinación de proyectos
- Capacidad para atender tareas múltiples
- Comunicarse de manera clara y efectiva de forma oral y escrita

Elaboró Gámez Mogollón Isabel Montserrat	Revisó	Fecha de elaboración  14 de agosto de 2015
--	--------	--



DESCRIPCION DEL  
PUESTO

**4.3.2 Vendedor**

PUESTO AL QUE REPORTA DIRECTAMENTE:

Gerencia General

PERSONAL A SU CARGO:

Chofer

DESCRIPCION DEL PUESTO

Responsable del asesoramiento del cliente para la satisfacción de sus necesidades teniendo una comunicación continua y asertiva con éste, para concretar ventas y alcanzar metas establecidas.

**OBJETIVOS DEL PUESTO**

- ✓ Incrementar las ventas de la empresa
- ✓ Posicionar a la empresa
- ✓ Transmitir a los clientes el valor de los productos y servicios de la empresa

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Asesorar y atender al cliente
- Cobrar facturas pendientes
- Concertar visitas
- Fortalecer la cartera de clientes
- Prospeccionar y captar clientes
- Realizar cotizaciones
- Supervisar entrega de pedidos

## PROCEDIMIENTOS A CARGO

- Registro de cotizaciones (Anexo 6)
- Elaborar cotizaciones (Anexo 7)
- Seguimiento a cotizaciones

## PERFIL

Edad 25 – 45 años

Sexo – Masculino

Estado civil – Indistinto

Lugar de residencia – Preferentemente Delegación Coyoacán

Poseer coche propio

## CONOMIENTOS:

Educación

- Licenciatura en Administración o carrera Comercial

## EXPERIENCIA LABORAL

- 2 año en puesto similar comprobable

## HABILIDADES

Conocimientos

- Conocimiento de la ciudad
- Desarrollar estrategias de ventas
- Desarrollar procedimientos de trabajo
- Desarrollar promociones especiales
- Dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con las ventas
- Manejo de Excel, Word, Power Point e Internet
- Planear, implementar y evaluar las estrategias de ventas
- Promover las ventas
- Revisar y coordinar el trabajo realizado por el personal a su cargo
- Unidades de medidas

#### HABILIDADES PERSONALES

- Administración del tiempo
- Amabilidad y atención al cliente
- Comunicación verbal y escrita
- Manejar equipo de oficina
- Trabajo en equipo

#### DESTREZAS

- Razonamiento numérico
- Solución de problemas
- Manejo de paqueterías esencial de ventas
- Manejar protocolos y estrategias de ventas
- Atención y asesoramiento a clientes

#### CUALIDADES

- Empatía
- Necesidad de éxito
- Disponibilidad
- Puntualidad

#### VALORES

- Honestidad
- Lealtad
- Confiabilidad
- Rectitud

Elaboró Gámez Mogollón Isabel Montserrat	Revisó	Fecha de elaboración  14 de agosto de 2015
--	--------	--



### **4.3.3 Comprador**

**PUESTO DEL QUE DEPENDE DIRECTAMENTE:**

Gerencia General

**PERSONAL A SU CARGO:**

No aplica.

Dado lo delicado de ésta área las actividades de la misma serán realizadas por la Gerencia General.

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Responsable del procedimiento de compras, negociación, comercialización y logística.
- Planificar, organizar y coordinar las actividades del área de compras
- Fijar las listas de precios así como los porcentajes de descuentos y plazos de entrega
- Administrar los factores de utilidad
- Administrar el inventario en función de la rotación
- Seguimiento de los pedidos por recibir
- Búsqueda y selección de proveedores
- Realizar análisis de proveedores por marca y precio
- Atención a proveedores
- Mantener estrecha comunicación con proveedores
- Contestar comunicaciones con proveedores
- Elaborar Órdenes de Compra
- Mantener estrecha comunicación con el personal de ventas

- Mantener archivados documentos que respalden su desarrollo
- Administrar eficientemente el presupuesto para las compras
- Realizar reportes mensuales de Ventas
- Realizar transferencias
- Investigación de precios en el mercado
- Asistir a cursos de capacitación

#### OBJETIVOS DEL PUESTO

- ✓ Reducir costos
- ✓ Ampliar la cartera de proveedores
- ✓ Optimizar las relaciones con los proveedores
- ✓ Integrar al departamento de compras con los otros departamentos

#### NATURALEZA Y ALCANCE

La naturaleza de este puesto es administrativo, es totalmente responsable por la información confidencial que se maneja en el puesto, misma que le permite tener de manera trascendente la toma de decisiones las cuales son fundamentales en el funcionamiento de la empresa.

#### PROCEDIMIENTOS A CARGO

- Órdenes de Compra (Anexo 4) mismo que llevará a cabo la Gerencia
- Notificar pagos a proveedores

#### CONDICIONES DEL TRABAJO

El trabajo es desarrollado totalmente en la oficina, esporádicamente se realiza visita a proveedores.

El desarrollo del trabajo no requiere esfuerzo físico.

#### PERFIL

Edad 25 – 45 años

Sexo – Masculino / Femenino Indistinto

Estado civil – Indistinto

Presentación formal:- vestimenta formal, utilizar camisa dentro del pantalón, sin maquillaje excesivo, hombres cabello corto, saco y corbata.

Lugar de residencia – Preferentemente Delegación Coyoacán o Benito Juárez

#### CONOMIENTOS:

- Licenciado en Administración o Mercadotecnia
- Conocimiento en Windows y Office

#### EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de 2 años en puesto similar

#### HABILIDADES

- Capacidad y criterio objetivo en toma de decisiones
- Manejo de relaciones publicas
- Habilidad numérica
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Alta capacidad de negociación

Elaboró Gámez Mogollón Isabel Montserrat	Revisó	Fecha de elaboración  14 de agosto de 2015
--	--------	--

#### **4.3.4 Contador General**

**PUESTO DEL QUE DEPENDE DIRECTAMENTE:**

Gerencia General

**PERSONAL A SU CARGO:**

No aplica

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Responsable de la planificación, organización y coordinación de los procesos del área contable
- Elaborar estados financieros con información oportuna y verídica
- Elaborar el presupuesto general y dar seguimiento al mismo
- Elaborar declaraciones de impuestos
- Elaborar conciliaciones bancarias
- Revisar reportes mensuales de ventas y gastos

**OBJETIVOS DEL PUESTO**

- ✓ Dar seguimiento a los créditos pendientes por cobrar y/o pagar
- ✓ Administrar y actualizar la información de nomina para los empleados
- ✓ Generar información de manera eficiente y oportuna para la toma de decisiones

**NATURALEZA Y ALCANCE**

Proporciona información contable y financiera de manera oportuna, completa y verificable que permita evaluar alternativas y tomar decisiones.

## PROCEDIMIENTOS A CARGO

- Llevar los registros Contables de la Empresa
- Presentar la declaraciones que sean requeridas por el SAT

## PERFIL

Edad 30 – 45 años

Sexo – Masculino

Estado civil – Indistinto

Presentación formal:- vestimenta formal, utilizar camisa dentro del pantalón, hombres cabello corto, saco y corbata.

Lugar de residencia – Preferentemente Delegación Coyoacán o Benito Juarez

## CONOMIENTOS:

- Contador titulado
- Manejo de Windows y Office
- Programas contables
- Manejo de la pagina del SAT

## EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de 4 años comprobable

## CONOCIMIENTOS

- Código Fiscal del Distrito Federal
- Código fiscal de la Federación y su Reglamento
- Ley del Impuesto sobre la renta y su Reglamento
- Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento

## HABILIDADES

- Capacidad y criterio en toma de decisiones
- Habilidad numérica
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Manejo de relaciones interpersonales

## CUALIDADES

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Toma de decisiones
- Solución de problemas
- Planeación
- Ejecución

## VALORES

- Confiabilidad
- Honestidad
- Lealtad
- Rectitud

Elaboró Gámez Mogollón Isabel Montserrat	Revisó	Fecha de elaboración  14 de agosto de 2015
--	--------	--

#### 4.3.5 Informático

**PUESTO AL QUE REPORTA DIRECTAMENTE:**

Gerencia General

**PERSONAL A SU CARGO:**

No aplica

**DESCRIPCION DEL PUESTO**

Coordinar los recursos necesarios con el desarrollo e implementación de los sistemas informáticos para el correcto funcionamiento de estos así como los equipos de computo que permitan el adecuado desempeño de quienes integran la empresa.

**OBJETIVOS DEL PUESTO**

- ✓ Diseñar, desarrollar, implantar y mantener los sistemas de información que requiera la organización, conforme a las normas, estándares y prioridades establecidos.

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos de acuerdo a los objetivos, misión y visión de la empresa.
- Diseño y monitoreo de la página de Internet
- Vigilar el posicionamiento de la página web de la empresa en los buscadores principales
- Analizar el movimiento progresivo de la página web para poder implementar acciones que mejoren su posicionamiento
- Mantener la página web actualizada

- Programar y realizar mantenimiento a la página web
- Correcto funcionamiento de los equipos de computo
- Programar y realizar mantenimiento a los equipos de computo
- Asegurar la comunicación electrónica dentro y fuera de la empresa de acuerdo a los lineamientos de la empresa
- Mantener la integridad de datos y sistemas de información.

#### PERFIL

Edad 25 – 60 años

Sexo – Masculino

Estado civil – Indistinto

Lugar de residencia – Preferentemente Delegación Coyoacán

#### CONOMIENTOS:

##### Educación

- Lic. en Informática, Ing. en Sistemas Computacionales o carrera afín
- Manejo del 100% de Office y sistemas de programación
- Manejo de base de datos

#### EXPERIENCIA LABORAL

- 2 año en puesto similar comprobable

#### HABILIDADES

- Lenguajes de programación
- Base de datos
- Redes
- Telefonía
- Ingeniería de software
- Software
- Hardware
- Paquetería
- Administración de servidores
- Conocimientos generales de electrónica



## HABILIDADES

- Diseño
- Actitud de servicio
- Iniciativa y organización
- Trabajar bajo presión
- Toma de decisiones
- Responsabilidad
- Liderazgo

## COMPETENCIAS

- Establecer y fomentar relaciones interpersonales
- Capacidad de dialogo
- Disposición para integrar equipos de trabajo
- Supervisión y coordinación de proyectos
- Asesoría a usuarios de sistemas de computo

Elaboró Gámez Mogollón Isabel Montserrat	Revisó	Fecha de elaboración  14 de agosto de 2015
--	--------	--

#### **4.3.6 Asistente de Gerencia**

**PUESTO DEL QUE DEPENDE DIRECTAMENTE:**

Gerencia General

**PERSONAL A SU CARGO:**

No aplica

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Apoyar a las personas involucradas en la empresa para la entrega de información, respuestas, proyectos, cotizaciones entre otros para que estos sean cumplidos en tiempo y forma.
- Atender llamadas de manera cortés y canalizarlas a la persona adecuada, tomando datos de quien llama antes de pasarlas.
- Colaborar con actividades eventuales o extraordinarias que se realicen en la empresa
- Colaborar con otras funciones afines a su cargo que le sean asignadas
- Colaborar de manera oportuna y eficiente en los procesos administrativos
- Coordinar y supervisar las actividades del chofer - repartidor
- Elaborar reportes mensuales de ventas, gastos y facturación o cualquier otro que le sea solicitado
- Informar a su jefe superior inmediato las situaciones laborales del día
- Llevar control de los archivos bajo su responsabilidad, manteniendo la información y correspondencia ordenada, archivada y respaldada debidamente.
- Llevar control de los materiales de oficina, prever necesidades y realizar la solicitud correspondiente.
- Llevar un control adecuado de las cotizaciones realizadas

- Mantener actualizado y respaldado el control de archivos físicos y electrónicos.
- Mantener discreción sobre los asuntos de la empresa
- Realizar facturas además de depósitos bancarios
- Realizar y coordinar el material laboral del chofer repartidor
- Resolver y dar trámite a las vicisitudes diarias de la empresa
- Supervisar el itinerario y cumplimiento del mismo del chofer repartidor

#### NATURALEZA Y ALCANCE

Su trabajo está basado directamente con las habilidades, responsabilidades y capacidad que le permitan facilitar la labor de quienes integran la empresa así como los objetivos de la misma.

Es responsable de salvaguardar la información generada en la empresa así como realizar acciones prioritarias de acuerdo a las exigencias que el puesto exige para su operatividad.

#### PROCEDIMIENTOS A CARGO

- Atender llamadas telefónicas (Anexo 8)
- Entregar al chofer el sobre con el que serán entregados los materiales a las fleteras (Anexo 9)
- Llevar un control de los embarques realizados (Anexo 10)
- Entregar facturas que soporten las entregas de equipos y materiales del día (Anexo 11)
- Realizar Reporte mensual de facturación (Anexo 12)
- Realizar Reporte mensual de gastos (Anexo 13)

#### PERFIL

Edad 25 – 45 años

Sexo – Femenino

Estado civil – Indistinto

Presentación formal: vestimenta formal, traje sastre, sin maquillaje excesivo, colores discreto, hombre saco y corbata.

Lugar de residencia – Preferentemente Delegación Coyoacán

#### CONOMIENTOS:

- Estudios secretariales con computación
- Técnicas de archivo y oficina
- Manejo adecuado de documentos
- Redacción de correspondencia general

#### EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de 2 años en puesto similar

#### HABILIDADES

- Administración del tiempo
- Iniciativa y discreción
- Manejo de computadora
- Manejo de conflictos
- Manejo de paquetes Word, Excel, Power Point e Internet
- Organización del trabajo
- Redacción
- Uso del teléfono

#### CUALIDADES

- Adaptabilidad
- Cooperación
- Discreción
- Iniciativa
- Paciencia
- Puntualidad
- Responsabilidad

#### VALORES

- Confiabilidad

- Honestidad
- Lealtad
- Rectitud

Elaboró Gámez Mogollón Isabel Montserrat	Revisó	Fecha de elaboración  14 de agosto de 2015
--	--------	--



## DESCRIPCION DEL PUESTO

### 4.3.7 Chofer repartidor

PUESTO AL QUE REPORTA DIRECTAMENTE:

Ventas

PERSONAL A SU CARGO:

No aplica

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- Contacto directo con todos los clientes al realizar las entregas de los equipos y materiales - EXTERNA
- Comunicación directa con la administración para la planeación de la ruta y actividades a realizar en el día. - INTERNA

FUNCIONES PRINCIPALES

- Manejar vehículo transportando equipos, materiales y herramientas.
- Recolectar y entregar equipos tanto con proveedores como con clientes
- Realizar embarque en fleteras cuando sea requerido
- Cargar y descargar los equipos y materiales
- Verificar las condiciones del vehículo antes de salir, reportar las fallas para ser atendidas.
- Entregar equipos y materiales a clientes en los lugares indicados
- Embarcar materiales y equipos a fleteras previamente establecidas
- Trazar rutas de entregas
- Elaborar sobres para embarques
- Verificar las condiciones del vehículo antes de salir

- Reportar fallas y averías de la unidad asignada
- Informar sobre cualquier anomalía presentada

#### Entregar reporte de gastos

- Mantener limpia y en orden la unidad de trabajo, poner gasolina, llevar el vehículo al taller.
- Elaborar reportes periódicos de las tareas asignadas
- Realizar cualquier otra tarea a fin que le sea asignada, seguir instrucciones suministradas para cumplir con el plan de trabajo diario.
- El descargar y entregar debe realizarse conforme a los procedimientos establecidos, recabando los acuses de recibo necesarios.
- Revisar el buen estado de productos a entregar
- Acomodar los productos en el vehículo, el cual deberá facilitar la descarga paulatina conforme al avance en el recorrido.
- Amarrar algunos equipos para evitar el que se vayan golpeando en el vehículo

#### NATURALEZA Y ALCANCE

Su trabajo se basa en instrucciones y procedimientos claramente establecidos, recibe supervisión general de manera directa y periódica.

El chofer es responsable de conducir los vehículos de la empresa, de manera segura, confiable y puntual. Si durante la ejecutoria del trabajo se presenta con problemas como: la fletera seleccionada ya no va al lugar indicado, en entregas personales la dirección es otra, entre otros, los cuales resolverá con la ayuda de su supervisor inmediato.

#### PROCEDIMIENTOS A CARGO

- Reporte de gastos (Anexo 14)
- Reportar las entregas realizadas en el día a la secretaria.

#### CONDICIONES Y RIESGO DE TRABAJO

- Disponibilidad de 9 a 6 de lunes a viernes
- El cargo requiere concentración para evitar errores en entregas.
- Ejecuta tareas repetitivas

- Portar licencia de conducir vigente
- Portar y contestar el celular
- El cargo requiere del uso de equipos y/o dispositivos de la seguridad tales como:
  - ✓ Cinturón de seguridad
  - ✓ Botas de seguridad
  - ✓ Guantes
- Para visita a empresas adicional y ocasionalmente requiere:
  - ✓ Casco
  - ✓ Cofia
  - ✓ Cubre bocas
  - ✓ Bata

#### PERFIL

Edad 25 – 45 años

Sexo – Masculino

Estado civil – Indistinto

Lugar de residencia – Preferentemente Delegación Coyoacán

Poseer Licencia de Chofer

#### CONOMIENTOS:

Educación

- Bachiller
- Educación vial

#### EXPERIENCIA LABORAL

- 1 año en puesto similar comprobable

#### HABILIDADES

- Conocimiento Básico del Reglamento vial del Distrito Federal y Estado de Mexico
- Conocimiento de la ciudad, rutas urbanas.
- Conocimiento de los señalamientos viales
- Técnicas de balanceo y calculo de peso
- Mecanica general



## HABILIDADES PERSONALES

- Iniciativa
- Seguir instrucciones orales y escritas
- Establecer relaciones interpersonales
- Tomar decisiones en situaciones difíciles
- Detectar fallas en los vehículos
- Prevenir situaciones peligrosas
- Búsqueda de información
- Relación con clientes
- Trabajo en equipo

## DESTREZAS

- Disposición de aprender sobre el producto y ensamble de los mismos
- Uso de equipos y herramientas mecánicas
- Uso de herramientas para el ensamble de los materiales y equipos.

## CUALIDADES

- Empatía
- Positivismo
- Confianza en sí mismo
- Disponibilidad
- Puntualidad

## VALORES

- Honestidad
- Lealtad
- Confiabilidad
- Rectitud

Elaboró Gámez Mogollón Isabel Montserrat	Revisó	Fecha de elaboración  14 de agosto de 2015
--	--------	--

## **Conclusiones**

A través de este estudio podemos observar la necesidad de una estructura organizacional dentro de la empresa Patines y Rodajas; que por el número de empleados con los que se pretende formar la plantilla de trabajo podemos determinar que es una micro empresa que cuenta con Bienes Materiales, Sistemas y el deseo de la consolidación de un Capital Humano.

Es de suma importancia la creación de un equipo de trabajo para la delegación de responsabilidades y el funcionamiento óptimo de la empresa, mediante la descripción de cada puesto y el conocimiento de quien ocupa dicho cargo. El tener claro las líneas de mando dentro de la empresa permitirá que las actividades sean realizadas de manera eficiente y estas no sean duplicadas, además de evitarse confusiones en la realización de sus actividades, formando un sentido de pertenencia dentro de la misma.

La creación de la estructura organizacional permitirá a la empresa cumplir con los objetivos establecidos de manera eficiente permitiendo que sea una empresa competitiva.

A través del análisis realizado se puede observar una serie de problemas en su estructura lo cual nos llevó al planteamiento de formalizar los procesos mediante manuales de procedimientos para cada puesto con la finalidad de que no se dupliquen las actividades, además de que se recomienda que cuando ingrese un nuevo personal a la empresa se haga de su conocimiento el manual que corresponda a sus actividades así como la descripción del puesto para el cual fue contratado, cerciorándose que el empleado desde que inicie sus labores dentro de la empresa tenga claro como se encuentra organizada así como sus responsabilidades de forma detallada y clara para el desarrollo del puesto para el cual fue contratado.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que la estructura organizacional propuesta mediante este proyecto sea revisada en un mediano plazo para que tenga una mejora continua en base a las nuevas necesidades que se vayan presentando con el tiempo y en respuesta a las tendencias del mercado.

## **ANEXOS**

# ANEXO 1

Gener

Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Patines y Rodajas

**Instrucciones:**  
Lea cuidadosamente cada una de las preguntas escritas y marque con una equis (x) la respuesta de usted considere adecuada.

**DATOS PERSONALES**  
Cargo: Chofer  
Departamento: Ventas  
Supervisor inmediato: Lic. Isabel Gómez

1. ¿Qué grado de instrucción posee?  
 Posgrado  Licenciatura  
 Preparatoria  Técnico  
 Educación Básica  Sin estudios

2. ¿Ocupa usted el cargo por el cual fue contratado en la empresa Patines y Rodajas?  
 Sí  No

3. ¿Se le entreno previamente en la empresa para ocupar el cargo por el cual fue contratado?  
 Sí  No

4. ¿Se le informo oportunamente de las funciones y responsabilidades del cargo?  
 Sí  No

5. ¿Entendió usted cada una de las funciones y responsabilidades que le fueron asignadas?  
 Sí  No

6. ¿Considera usted adecuadas las tareas asignadas a su cargo?  
 Sí  No

7. ¿Entiende usted y está consciente del grado de responsabilidad a su cargo?  
 Sí  No

8. ¿Se considera usted capacitado para desempeñar su trabajo?  
 Sí  No

9. ¿Piensa usted que se desenvolverá mejor si ocupase otro puesto?  
 Sí  No

10. Describa de manera clara y concisa las tareas y/o funciones principales del puesto, y en qué porcentaje dedica su tiempo a cada una de ellas:  
Respuesta: Entregar y recoger materiales, visitar clientes.

10. Describa de manera clara y concisa las tareas y/o funciones secundarias del puesto, y en qué porcentaje dedica su tiempo a las mismas:  
Respuesta: Hacer sobres p/ embarque, depositos o retiros bancarios, lavar vehículos, son actividades que ocupan poco tiempo de mis actividades.

11. ¿Cómo considera la relación con su jefe?  
 Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria

12. ¿Entiende usted cada una de las instrucciones dadas por su jefe?  
 Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria

13. ¿Sigue usted un programa de actividades o las actividades que realiza son imprevistas de acuerdo a lo que necesiten en el día?  
 Sí  No

14. ¿Conoce y cumple las normas de la empresa "Patines y Rodajas"?  
 Sí  No

15. ¿Cómo considera las condiciones de trabajo dentro de la empresa para el desempeño de sus funciones?  
 Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria

Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Patines y Rodajas

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas escritas y marque con una equis (x) la respuesta de usted considere adecuada.

DATOS PERSONALES

Cargo:

Limpieza  
Mantenimiento.

Departamento:

Supervisor inmediato:

Isabel G3mez

1. ¿Qué grado de instrucción posee?

- Posgrado  Licenciatura  
 Preparatoria  Técnico  
 Educación Básica  Sin estudios

2. ¿Ocupa usted el cargo por el cual fue contratado en la empresa Patines y Rodajas?

- Sí  No

3. ¿Se le entreno previamente en la empresa para ocupar el cargo por el cual fue contratado?

- Sí  No

4. ¿Se le informo oportunamente de las funciones y responsabilidades del cargo?

- Sí  No

5. ¿Entendió usted cada una de las funciones y responsabilidades que le fueron asignadas?

- Sí  No

6. ¿Considera usted adecuadas las tareas asignadas a su cargo?

- Sí  No

7. ¿Entiende usted y está consciente del grado de responsabilidad a su cargo?

- Sí  No

8. ¿Se considera usted capacitado para desempeñar su trabajo?

- Sí  No

9. ¿Piensa usted que se desenvolverá mejor si ocupase otro puesto?

- Sí  No

10. Describa de manera clara y concisa las tareas y/o funciones principales del puesto, y en qué porcentaje dedica su tiempo a cada una de ellas:

Respuesta: Limpiar las areas de la oficina

10. Describa de manera clara y concisa las tareas y/o funciones secundarias del puesto, y en qué porcentaje dedica su tiempo a las mismas:

Respuesta: hacer mandados o favores para la jefa.

11. ¿Cómo considera la relación con su jefe?

- Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria

12. ¿Entiende usted cada una de las instrucciones dadas por su jefe?

- Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria

13. ¿Sigue usted un programa de actividades o las actividades que realiza son imprevistas de acuerdo a lo que necesiten en el día?

- Sí  No

14. ¿Conoce y cumple las normas de la empresa "Patines y Rodajas"?

- Sí  No

15. ¿Cómo considera las condiciones de trabajo dentro de la empresa para el desempeño de sus funciones?

- Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria

Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Patines y Rodajas

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas escritas y marque con una equis (x) la respuesta de usted considere adecuada.

DATOS PERSONALES

Cargo: Gerente  
Departamento: Gerencia General  
Supervisor inmediato: Un. Isabel Gómez

1. ¿Qué grado de instrucción posee?

- Posgrado  Licenciatura  
 Preparatoria  Técnico  
 Educación Básica  Sin estudios

2. ¿Ocupa usted el cargo por el cual fue contratado en la empresa Patines y Rodajas?

- Sí  No

3. ¿Se le entreno previamente en la empresa para ocupar el cargo por el cual fue contratado?

- Sí  No

4. ¿Se le informo oportunamente de las funciones y responsabilidades del cargo?

- Sí  No

5. ¿Entendió usted cada una de las funciones y responsabilidades que le fueron asignadas?

- Sí  No

6. ¿Considera usted adecuadas las tareas asignadas a su cargo?

- Sí  No

7. ¿Entiende usted y está consciente del grado de responsabilidad a su cargo?

- Sí  No

8. ¿Se considera usted capacitado para desempeñar su trabajo?

- Sí  No

9. ¿Piensa usted que se desenvolverá mejor si ocupase otro puesto?

- Sí  No

10. Describa de manera clara y concisa las tareas y/o funciones principales del puesto, y en qué porcentaje dedica su tiempo a cada una de ellas:

Respuesta: Hacer cotizaciones, ordenes de compra, seguimiento de las entregas, contabilidad, visitas a clientes y proveedores.

10. Describa de manera clara y concisa las tareas y/o funciones secundarias del puesto, y en qué porcentaje dedica su tiempo a las mismas:

Respuesta: Acomodar material, controlar estado de cuentas, Reportes ventas-gastos, ocupan gran parte de mi tiempo cuando me ocupo de estas tareas.

11. ¿Cómo considera la relación con su jefe?

- Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria

12. ¿Entiende usted cada una de las instrucciones dadas por su jefe?

- Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria

13. ¿Sigue usted un programa de actividades o las actividades que realiza son imprevistas de acuerdo a lo que necesiten en el día?

- Sí  No

14. ¿Conoce y cumple las normas de la empresa "Patines y Rodajas"?

- Sí  No

15. ¿Cómo considera las condiciones de trabajo dentro de la empresa para el desempeño de sus funciones?

- Excelente  Satisfactoria  Regular  Poco Satisfactoria



## ANEXO 2

Entrevista aplicada al dueño y Gerente de la empresa.

Instrucciones;

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, responda de manera específica y justifique sus respuestas.

Isabel Montserrat Gamez Rogollón

1.- ¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?

No existe porque no se consideraba necesario pues no se tenía la visión de una estructura organizacional.

2.- ¿Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad?

Ha costado trabajo establecer la autoridad en algunas áreas de desempeño, específicamente con el chofer.

3.- ¿La empresa tiene políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por toda la organización?

No existen ninguno de estos documentos debido a que todo se implementó de manera oral y de manera automática.

4.- Número actual de empleados

3

5.- ¿Cómo está contratado el personal?

No existe un contrato como tal.

6.- Edad laboral promedio de la empresa

8 años

## ANEXO 3

### MANUAL DE COTIZACION POR EJEMPLO

#### Manual de Orden de Compra

Este manual nos sirve para realizar la compra o contratación de un servicio, el cual estipula las condiciones de la misma así como los datos del proveedor.

1. Colocaremos el numero consecutivo de la Orden de Compra
2. Registramos los datos del proveedor
  - a. Nombre
  - b. Domicilio completo con Código Postal
  - c. Registro Federal de Contribuyentes
  - d. Número telefónico
3. Registramos la fecha de expedición de la Orden
4. Registramos la fecha de entrega que nos dio el Proveedor
5. Registramos el lugar o la forma de entrega
6. Registramos las condiciones de pago de esta Orden
7. Nos indica el numero de partida de la Orden
8. La cantidad del producto, material y/o equipo comprado
9. Descripción del producto
10. Registramos el precio unitario
11. Registramos el total que se obtiene de la multiplicación de la cantidad solicitada (#8) por el precio unitario (#9)
12. Si la Orden de compra tiene notas como Tipo de cambio por que la compra es hecha en dólares deberá especificarse el tipo de cambio y el precio convenido.
13. Se registra el descuento otorgado por el proveedor
14. Se sacan los totales de la compra
15. Se escribe con letra el importe total de la compra.
16. Si hay observaciones se anotan en este recuadro, observaciones como por ejemplo, el color del material, si se embarca por alguna fletera especial o el número de cliente de una fletera en específico.

17. La Orden de Compra contiene de manera permanente los datos Fiscales de Facturación al cual deberá facturarse cada compra.

**patines y rodajas**  
soluciones de peso sobre ruedas

**1**  
ORDEN DE COMPRA  
**1 616**

**2**  
**3**

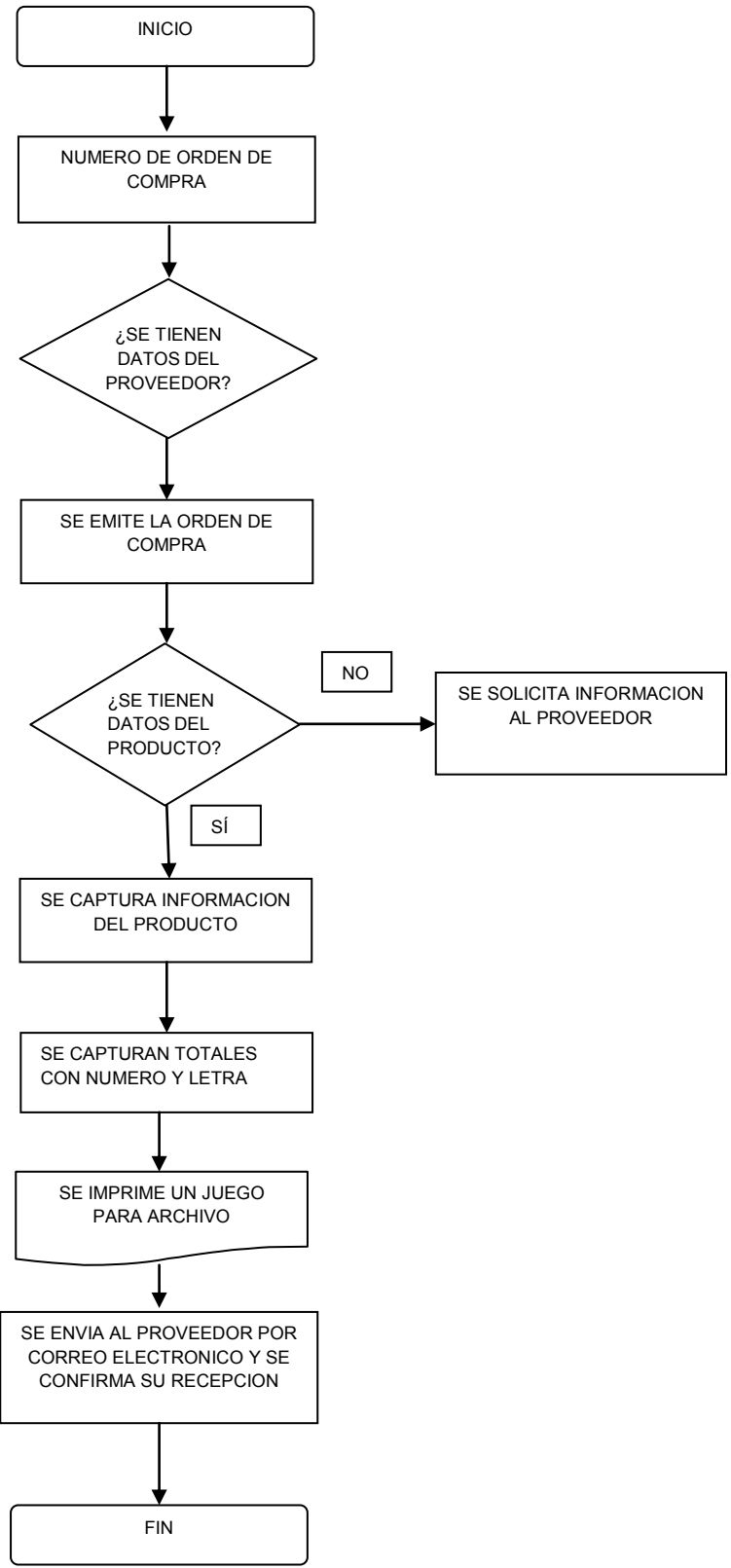
<b>PROVEEDOR</b> MC-LANE INTERNACIONAL, SA DE CV AV EJIDO DE TEOLOYUCA #21 COL. PARAJE SAN JOSE C.P. 54770 MPIO. TEOLOYUCA, EDO. DE MEXICO R. F. C. MIN-980522-P15 FAX (01-59) 3914-5239	<b>FECHA DE EXPEDICION</b> 15 de abril de 2015	<b>FECHA DE ENTREGA</b> 15 de abril de 2015 <b>4</b>
	<b>ENTREGAR EN</b> POR COORDINAR <b>5</b>	<b>CONDICIONES DE PAGO</b> 100% ANTICIPADO <b>6</b>

**DATOS DE FACTURACION**

**17**  
 ISABEL MONTSERRAT GAMEZ MOGOLLON  
 ANDADOR SANTA CRUZ #17 SANTA MARIA XONACA TEPEC PUEBLA, PUE. C.P. 72940  
 R. F. C. GAMI-760623-H56  
 FORMA DE PAGO: TRANSFERENCIA CUENTA BANAMEX DIGITOS 1587

POS	CANTIDAD	DESCRIPCION	MODELO	PRECIO UNIT.	TOTAL
<b>7</b> 1	<b>8</b> 4	<b>9</b> PATIN 27" X 48" 2,000 KGS  <b>12</b> 200 USD PATIN 27" x 48" DE 3,000 KGS. T/C \$15.00		<b>10</b> \$3,000.00	<b>11</b> \$12,000.00
<b>15</b> TRECE MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M. N.				<b>13</b> 0% DESCUENTO	SUBTOTAL \$12,000.00
				<b>14</b> I. V. A.	SUBTOTAL \$12,000.00 \$1,920.00
				TOTAL	\$13,920.00

OBSERVACIONES: **16** \_\_\_\_\_



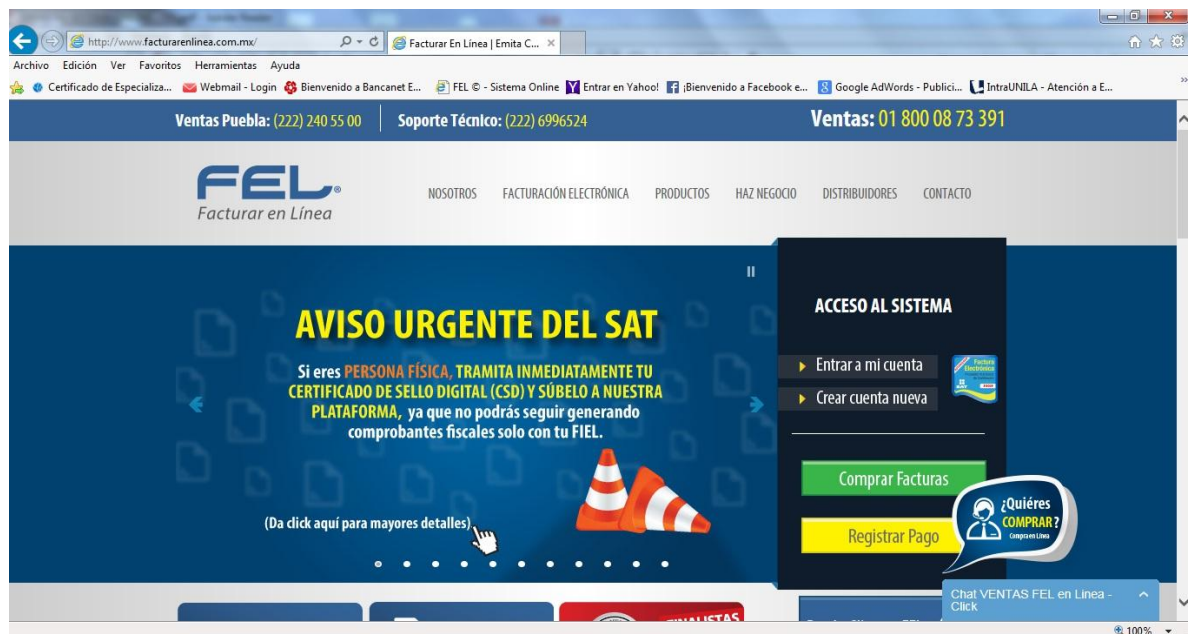
## ANEXO 5

### Manual Facturación Electrónica

Este manual nos sirve para ingresar al portal de facturación, crear Facturas en archivos CFDI, llevar un registro de archivos CFDI y XML, dar de alta clientes y productos.

### Manual Facturación

1. Ingresamos al portal <http://www.facturarenlinea.com.mx/>
2. Ingresamos a la pestaña “Entrar a mi cuenta”



3. Nos envía a una nueva página donde debemos capturar los datos
  - a. Usuario: Éste es el RFC que se dio de alta en el Registro.
  - b. Cuenta: La cuenta inicialmente es el RFC.
  - c. Contraseña: La contraseña es la frase secreta que se eligió durante el Registro; como mínimo la contraseña cuenta con 8 caracteres, al menos

una mayúscula, una minúscula y un símbolo especial (#\$%&@=). Por ejemplo: Password&

FEL - Sistema Online - Internet Explorer  
http://www.fel.mx/CFDI/Presentacion/Usuario/Ingreso.aspx

**FEL**  
Facturar en línea® CFDI

Ingreso | Soporte

**INGRESO DE USUARIOS**

Usuario:   
Cuenta:   
Contraseña:    
[¿Olvidó su contraseña?](#)

**REGISTRO DE NUEVO USUARIO**

Si cuenta ya con los requisitos de inscripción siga una de las dos siguientes opciones, de lo contrario pregunte por los requisitos necesarios.

1. Regístrese ahora en línea desde nuestro sistema.
2. Regístrese vía telefónica por medio de nuestros asesores.  
Teléfono de Soporte: 01 (222) 699 65 24

**Asegurado por Oshawto**  
¡Paga click para verificar!

#### 4. Ingresamos al panel principal

FEL - Sistema Online  
http://www.fel.mx/CFDI/Presentacion/Usuario/Panel...

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Certificado de Especializa... Webmail - Login Bienvenido a Bancanet E... FEL - Sistema Online Entrar en Yahoo! ¡Bienvenido a Facebook e... Google AdWords - Publici... IntraUNILA - Atención a E...

**FEL**  
Facturar en línea® CFDI

**patines y rodajas**  
el mundo de los patines online

GAMI760623HS6  
Sucursal: Principal  
Función: Principal  
Certificado: Instalado  
Expiración de certificado: 18 septiembre 2017  
Serie: -  
Folio actual: 387  
Fecha de vigencia para Contabilidad Electrónica

**Panel Principal** | Registro de CFDI | Cartera de Clientes | Catálogo de Productos | Soporte | Ayuda

**ACCESOS**

Generar un nuevo CFDI:   
Registro de cartera de clientes:   
Registro de CFDI's emitidos:   
Catálogo de Productos:   
Catálogo de Empleados:   
Archivos BRIDGE TXT:   
Buzón de CFDI:   
Pre-Nomina:   
Tickets:   
Prefacturas:   
Generar una Retención:   
Registro de retenciones emitidas:

**INFORMACIÓN DE CUENTA**

Usuario: GAMI760623HS6  
Sucursal: Principal  
Función: Principal  
Certificado: Instalado  
Expiración de certificado: 18 septiembre 2017  
Serie: -  
Folio actual: 387  
Fecha de vigencia para Contabilidad Electrónica

**ESTADO DE CRÉDITOS**

No. de créditos: 100  
Créditos usados: 99  
Créditos restantes: 1   
Fecha de vigencia: 23/10/2015  
¿Necesita adquirir más créditos?

**AVISO FEL**

¿AL EMITIR TU FACTURA TE SALE ERROR 3067?  
Esto es por disposición oficial ya que no es posible emitir CFDI con FEL sólo con CSO de acuerdo al punto 2.2.7 de la PRIMERA RESOLUCION DE MODIFICACIONES A LA RESOLUCION MISCELANEA FISCAL PARA 2015. Solucionalo tú mismo, únicamente tienes que generar tu Certificado de Sello Digital (CSD) y después instalarlo en el sistema [manual paso a paso](#).

Marzo 2015 - Liga con fundamento

## 5. Generar CFDI

- a. Muestra la Información Fiscal del emisor que aparecerá en el CFDI como la Dirección Fiscal, Régimen Fiscal, Lugar de Expedición este campo es editable por si se requiere cambiar la información. También vera en folio, serie y fecha que aplicarán en su comprobante. En este apartado se tiene que seleccionar el tipo de Comprobante y Régimen Fiscal que se va aplicar para el comprobante, en caso de que se tenga más de uno configurado en su cuenta

The screenshot shows the top navigation bar with the FEL logo and 'Facturar en línea® CFDI'. To the right, there is a user session box for 'GAMI760623HS6' with 'Sucursal: Principal' and 'Sesión: 20/04/2015 12:51:47 p.m.', along with a 'Cerrar Sesión' link. Below the navigation bar is a menu with 'Panel Principal', 'Registro de CFDI', 'Cartera de Clientes', 'Catálogo de Productos', 'Soporte', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'EMISOR' and contains the following fields:

RFC:	GAMI760623HS6	Sucursal:	Principal
Razón Social:	ISABEL MONTSERRAT GAMEZ MOGOLLON	Serie:	-
Tipo de CFDI:	Seleccione	Folio:	387
Régimen Fiscal:	Régimen Intermedio de las Personas Físicas con Actividades Empresariales	Fecha:	20 abr 2015
Lugar de expedición:	PUEBLA, Puebla		

Ver información de emisor

- b. Receptor - permite realizar la búsqueda de información del cliente al que se emitirá el CFDI, elija el tipo de filtro para realizar la búsqueda (Cliente, RFC o Razón Social) y coloque la primera letra en el campo "Búsqueda de cliente" y elija el receptor; para ver información general del cliente seleccione la opción "Ver información de cliente" la cual muestra información como: Calle, Colonia, Número Exterior e Interior, Localidad, Municipio, Referencia, Estado y País.

The screenshot shows the 'RECEPTOR' section with radio buttons for 'Cliente', 'RFC', and 'Razón Social'. The 'Cliente' option is selected. Below is a search field labeled 'Búsqueda de cliente:'. The results displayed are:

Cliente:	361 GRADOS LOGISTICA P. O. P., SA DE CV
RFC:	TSU121122JT7
Razón Social:	361 GRADOS LOGISTICA P. O. P., SA DE CV

Ver información de cliente

6. Forma de pago- En este apartado se podrá implementar información fiscal adicional (Imagen 10) que aplique al comprobante como: Forma de Pago: Es el plazo de como se recibe el pago del Comprobante a Generar, y de acuerdo a la Resolución Miscelánea Fiscal Actual sólo existen las dos siguientes formas:
- a. En una sola Exhibición: La cual quiere decir que se da el pago Completo por la contraprestación que se está haciendo.
  - b. En Parcialidades: Se refiere que el pago de la contraprestación se va a pagar por periodos. Importante: Para hacer un CFDI en “Parcialidades” se tiene que Capturar esa Leyenda en el Campo Forma de Pago, y poner el numero de periodos en que va ser pagada la contraprestación. Por ejemplo: Parcialidades
  - c. Hay dos formas de hacer un comprobante en parcialidades, la primera es que se haga un solo comprobante y en la descripción se detalle sobre los periodos que se va a pagar.
  - d. La segunda es que se haga un comprobante por cada parcialidad, para este caso primero se tiene que hacer una factura por el monto total y después una por cada parcialidad se va a seleccionar Añadir información de folio fiscal original y capturar el UUID o folio Fiscal, serie, fecha y monto de la primera factura
  - e. Condición de Pago: Es una leyenda opcional de información libre que tenga que ver con el pago del comprobante.
  - f. Método de Pago: Elegir el método de pago que se adecue a sus necesidades, las opciones son: Cheque, Efectivo, Transferencia Bancaria, Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito o puede elegir “otro” para escribir el método de pago que requiera.
  - g. Descuento: podrá agregar una leyenda del motivo de descuento.
  - h. Moneda: Seleccionar el tipo de moneda, el valor del tipo de cambio y la fecha.



» FORMA DE PAGO

Forma de pago  Condiciones de pago  Método de pago  Descuento  Moneda  Pagaré

Forma de Pago:   
 Añadir información de folio fiscal original

Método de pago:

7. Etiquetas personalizadas y firmas - Agrega etiquetas personalizadas (Sólo en caso de que las haya dado de alta), para ingresar información adicional de su negocio, esta información aparecerá en la parte superior del Comprobante Fiscal Digital para que pueda ser vista por el cliente (Para más información consultar la sección “2.4.7 Etiquetas Personalizadas”). En esta parte se tendrá que ingresar la información correspondiente al nombre de etiqueta que este dada de alta en la cual tiene como máximo 200 caracteres. También es posible ingresar tres firmas personalizadas con Nombre y Puesto en la factura, para mostrarlas sólo llene el nombre y puesto.

» ETIQUETAS PERSONALIZADAS Y FIRMAS

Llenar etiquetas personalizadas  Llenar firmas

NO SE ACEPTAN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES :

TODA CANCELACION Y/O DEVOLUCION AUTORIZADA CAUSARA UN CARGO DEL 20%:

EN PATINES HIDRAULICOS LA GARANTIA ES DE 3 MESES CONTRA DEFECTOS DE FABRICACION:

ESTA FACTURA CANCELA Y SUSTITUYE A LA:

ORDEN DE COMPRA:

OBSERVACIONES:

COTIZACION:

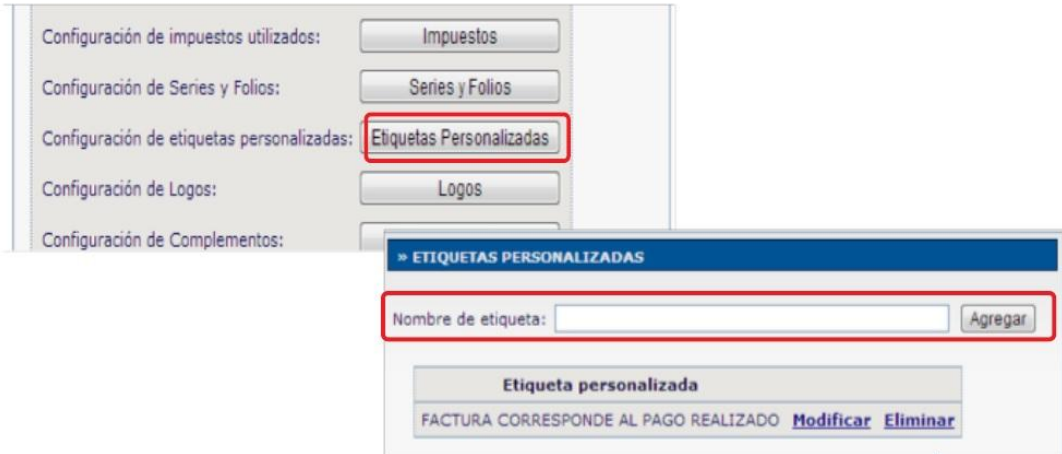
Descuento:

Subtotal:

Total:

8. Las Etiquetas personalizadas permiten agregar información específica del negocio o de alguna venta en especial, para que esa información aparezca en el CFDI sólo tiene que hacer clic en la sección “Etiquetas Personalizadas” de Configuración de Cuenta, y se tendrá que dar de alta en Nombre de etiqueta, cualquier nombre de

nota que requiera agregar y tendrá como máximo 100 caracteres por ejemplo: Nombre de Chofer, Número de orden, Destino, etc., y después de clic en Agregar y podrá ser utilizada a la hora de generar su CFDI para más información consultar el apartado “Llenado de etiquetas Personalizadas”. El Sistema permite actualizar una etiqueta personalizada si así lo desea, para ello es necesario dar clic en Modificar y después Guardar, o para quitar alguna etiqueta de clic en Eliminar y después aceptar.



9. Conceptos En este panel se describirá el producto o productos por los cual se hizo la contraprestación este conjunto de información es a lo que llamamos Partidas o conceptos, con un alcance máximo de 300 partidas por CFDI, continuación su descripción:
  - a. No de Identificación: Sirve para ingresar de forma manual la clave que idéntica al producto (Campo Opcional).
  - b. Cantidad: Es la representación numérica, correspondiente al producto o servicio entregado en una partida (campo obligatorio).
  - c. Unidad: Es la cantidad representada en medida, ejemplo: metros litros, pulgadas, pesos, kilos etc. (Campo Obligatorio)
  - d. Descripción: Información detallada por el cual se hace la contraprestación, con 3000 caracteres como máximo tomando en cuenta espacios (Campo Obligatorio).

- e. Precio unitario: Es la Cantidad correspondiente al precio por unidad del producto expresado en la descripción (Campo Obligatorio).
- f. Descuento: Cantidad que refleja la reducción de una cantidad aplicada un sólo concepto o a toda el comprobante, el cálculo de este puede ser por Cantidad en ese apartado o por tasa capturándola en Porcentaje descuento general.
- g. Importe: Es el resultado de la multiplicación de la cantidad por el precio unitario. Al tener toda esta información será necesario para que nuestro concepto sea tomado en dar clic cuenta en, “Agregar” y en caso de querer borrar la información capturada dar clic en “Limpiar”. Una vez agregada las partidas se podrán borrar

**» CONCEPTOS**

Impuestos por partida  IEPS Alcohol, Tabaco, Plaguicidas ...

Monto (cálculo inverso traslados):

Impuesto trasladado:  IVA, (IVA 16.00%)    Impuesto retenido:  ISR, (ISR 11.00%)  
 IVA, (IVA 11.00%)

Buscar producto:     Porcentaje descuento general:

No. Identificación:	Cantidad:	Unidad:	Descripción:	Precio Unitario:	Descuento:	Importe:
PR18-36	1.00	PIEZA	PATIN HIDRAULICO 18" X 36" DE 3,000 KGS. MARCA BDI	4400.00	0.00	4400.00

No. Ident.	Cantidad	Unidad	Descripción	Precio Unitario	Importe	
PR18-36	1.00	PIEZA	PATIN HIDRAULICO 18" X 36" DE 3,000 KGS. MARCA BDI	4400.00	4400.00	

10. Para emitir oficialmente el Comprobante Fiscal digital por Internet, dar clic en “Emitir CFDI” y después “Aceptar” Para poder mostrar CFDI en PDF y poder enviarlo por correo electrónico dar clic en “Aceptar” en ¿Mostrar CFDI emitido?

» TOTAL

Importe con Letra: CINCO MIL CIENTO CUATRO PESOS, 00/100 MXN

PDF Inglés

\$ 4,400.00

Items trasladados: \$ 704.00

Total: \$ 5,104.00

Redondear total

Ajustar cifras totales manualmente

Vista Previa Guardar Prefectura Emitir CFDI

Mensaje de página web


¿Emitir oficialmente el Comprobante Fiscal Digital por Internet?

Aceptar Cancelar

11. El Sistema muestra la versión Impresión del CFDI o Formato PDF Tamaño carta

» IMPRESION DE COMPROBANTE FISCAL DIGITAL

Enviar desde: no-reply@facturarenlinea.com.mx

Requisito:  Asegúrese de ingresar correctamente los correos electrónicos de envío:


Email:  Enviar Descargar PDF

Asunto:

Mensaje:

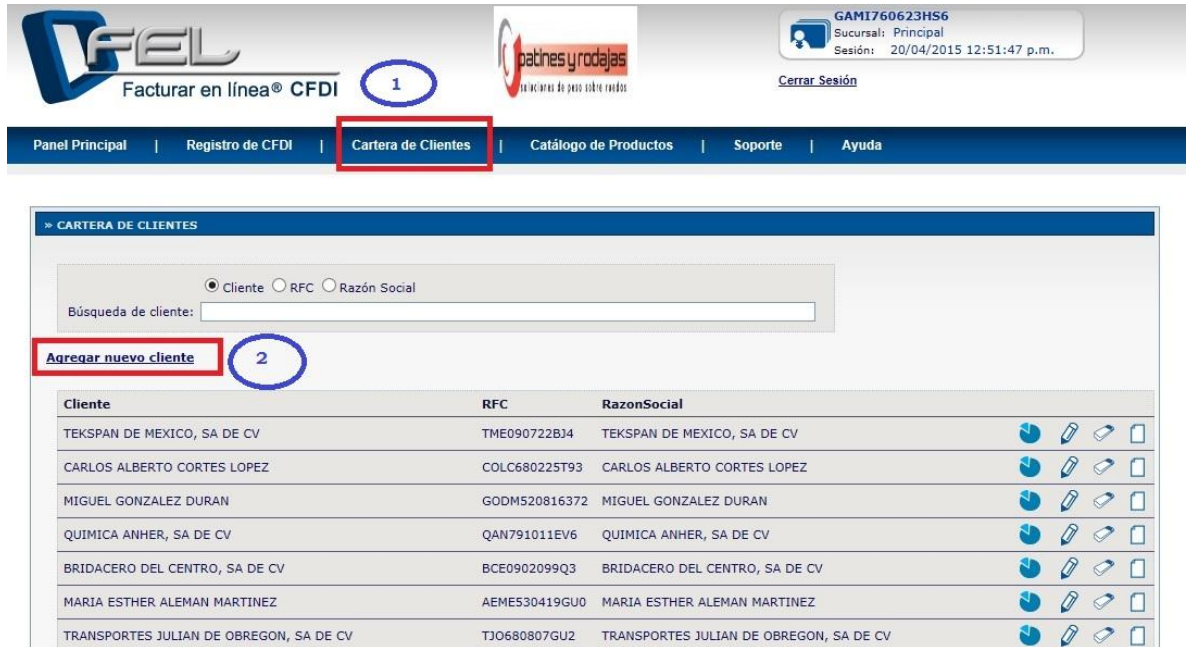
[Adobe Plugin](#) [Actualizar contenido](#)

Envío del CFDI por email en directo..

 <p>soluciones de peso sobre ruedas</p>	<p>ISABEL MONTSERRAT GAMEZ MOGOLLON GAMI760623HS6 Domicilio Fiscal ANDADOR SANTA CRUZ 17 Col. SANTA MARIA XONACATPEC 72940 PUEBLA Puebla México Tel. 55 1517 8923 / 55 5421 6246</p>	<p><b>Factura No: 382</b> FOLIO FISCAL (UUID): 170A950A-4755-4112-B769-87AD160DBADC NO. DE SERIE DEL CERTIFICADO DEL SAT: 00001000000203220546 NO. DE SERIE DEL CERTIFICADO DEL EMISOR: 00001000000300867028 FECHA Y HORA DE CERTIFICACIÓN: 2015-04-06T17:15:59 FECHA Y HORA DE EMISIÓN DE CFDI: 2015-04-06T17:15:58</p>
	<p>CLIENTE: MANGUERAS METALICAS FLEXIBLES, SA DE CV RFC: MMF790919ER9 DIRECCIÓN: AV PRESIDENTE JUAREZ No. 265 COL. SAN JERONIMO TEPETLACALCO TEL. (01-55) 5397-8855 C.P. 54100</p>	<p>Régimen Fiscal: Régimen Intermedio de las Personas Físicas con Actividades Empresariales Lugar de Expedición: PUEBLA, Puebla Forma de Pago: Pago en una sola exhibición Método de Pago: No identificado</p>

## Manual de clientes

1. Para administrar la información fiscal de los Clientes es indispensable hacer clic en “Cartera de Clientes” dentro del Panel Principal, esta funcionalidad permitirá al usuario agregar a sus clientes, se puede dar de alta capturando la información uno por uno o se puede cargar la base de datos



The screenshot shows the FEL system interface. At the top, there is a header with the FEL logo, the text 'Facturar en línea® CFDI', and a circled '1' next to the 'Cartera de Clientes' menu item. To the right, there is a user information box with 'GAMI760623HS6', 'Sucursal: Principal', and 'Sesión: 20/04/2015 12:51:47 p.m.'. Below the header is a navigation bar with 'Panel Principal', 'Registro de CFDI', 'Cartera de Clientes', 'Catálogo de Productos', 'Soporte', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'CARTERA DE CLIENTES' and contains a search section with radio buttons for 'Cliente', 'RFC', and 'Razón Social', and a search input field. Below the search section is a button labeled 'Agregar nuevo cliente' with a circled '2' next to it. Below the button is a table of clients with columns for 'Cliente', 'RFC', and 'RazonSocial', and a set of icons for each row.

Cliente	RFC	RazonSocial
TEKSPAN DE MEXICO, SA DE CV	TME090722BJ4	TEKSPAN DE MEXICO, SA DE CV
CARLOS ALBERTO CORTES LOPEZ	COLC680225T93	CARLOS ALBERTO CORTES LOPEZ
MIGUEL GONZALEZ DURAN	GODM520816372	MIGUEL GONZALEZ DURAN
QUIMICA ANHER, SA DE CV	QAN791011EV6	QUIMICA ANHER, SA DE CV
BRIDACERO DEL CENTRO, SA DE CV	BCE0902099Q3	BRIDACERO DEL CENTRO, SA DE CV
MARIA ESTHER ALEMAN MARTINEZ	AEME530419GU0	MARIA ESTHER ALEMAN MARTINEZ
TRANSPORTES JULIAN DE OBREGON, SA DE CV	TJO680807GU2	TRANSPORTES JULIAN DE OBREGON, SA DE CV

2. Dar de alta un nuevo cliente - Esta opción se tendrá que hacer cada se requiera registrar uno o más clientes, desde la opción “Cartera de Clientes” dar clic en Dar de alta a un cliente nuevo. Información del contacto” e “Información fiscal”, (Imagen 23) los cuales se listan a continuación:
  - a. Nombre del cliente
  - b. Calle
  - c. Número Exterior e Interior
  - d. Colonia
  - e. Localidad
  - f. Referencia,
  - g. Municipio

- h. Estado
- i. País
- j. Código Postal
- k. Nota Adicional (Permite agregar información de carácter descriptiva). Si se agrega en Contacto1 el correo electrónico, este saldrá por default al emitir sus comprobantes como máximo 3 correos en este campo, y el teléfono saldrá junto con la información fiscal en la versión impresa
- l. Los campos que se encuentran marcados con asterisco (\*) son obligatorios. En caso de que no se hayan completado correctamente, el Sistema le mostrará un mensaje indicándole que el campo está vacío. Si los datos de contacto del cliente son los mismos que los datos fiscales, puede seleccionar ir a la casilla “Usar misma información de contacto” para ahorrar tiempo de captura.

**» INFORMACION DE CONTACTO**

**\*Cliente:**

Calle:

Número Exterior:

Número Interior:

Colonia:

Localidad:

Referencia:

Municipio:

Estado:

País:

Código Postal:

No. de Cuenta:

Nota Adicional:   
0 caracteres.

Contacto 1  Contacto 2  Contacto 3

**» INFORMACION FISCAL**

Usar misma información de contacto

**\*RFC:**

**\*Razón Social:**

Calle:

Número Exterior:

Número Interior:

Colonia:

Localidad:

Referencia:

Municipio:

**\*Estado:**

**\*País:**

Código Postal:

**» IMPORTAR CLIENTES**

Importar archivo .csv

Importar archivo .zip con XML's

## **Manual Registro CFDI**

Este apartado guarda los comprobantes que se han emitido en la cuenta para que el usuario pueda descargarlos, cancelarlos y hacer reportes

1. La información que se muestra de cada comprobante es:
  - a. Serie: Letra o palabra para identificar el CFDI
  - b. Folio: Número que se utiliza para registrar el CFDI
  - c. Fecha: Día, mes y año en que se generó el CFDI
  - d. Receptor: RFC del cliente
  - e. UUID: Identificador Universal Único del CFDI o folio Fiscal
  - f. Tipo de CFDI: Factura, Recibo de honorarios, Carta porte etc.
  - g. Estado: Vigente o Cancelado
  - h. Moneda: Tipo de moneda con la que se creó el CFDI
  - i. Total: Monto Total del CFDI
  - j. Reutilizar: Funcionalidad que sirve para reutilizar la misma información de la factura seleccionada y ahorrar tiempo de captura.
  - k. Mostrar: Verá la factura en formato PDF para descargar o enviar por correo electrónico.

**FILTRADO DE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES**

Filtrar por sucursal:       Filtrar por día:   Todos

Serie de sucursal:

Buscar receptor:

Buscar cliente por:  Cliente  Razon Social  RFC      Filtrar por mes:

RFC:       Filtrar por año:

Cliente:       Folio de CFDI:

Filtro:  Ninguno  Por Cliente  Por RFC

Enviar comprobantes por correo

**COMPROBANTES FISCALES DIGITALES EMITIDOS**

Seleccionar todos      Página 1 de 1, 5 Registros      [Inicio](#) [Anterior](#) [Siguiente](#) [Fin](#)

Folio	Fecha	Receptor	UUID	Tipo de CFDI	Estado	Moneda	Total	
<input type="checkbox"/>	382	06/04/2015	MMF790919ER9 170A950A-4755-4112-B769-87AD160DBADC	Factura	Vigente	MXN	\$3,572.80	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	383	13/04/2015	PAE990119B19 63087288-4E19-4738-AA4E-FCE9280FACA7	Factura	Vigente	MXN	\$11,426.00	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	384	13/04/2015	APC081127K14 7482F6B4-06CF-4373-A56A-9AF8ED434C09	Factura	Vigente	MXN	\$9,048.00	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	385	15/04/2015	POR940825S7A F0A01257-8319-496B-B796-174D8502D15F	Factura	Vigente	MXN	\$9,048.00	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	386	15/04/2015	MSM110620A17 89A0C06D-7A1B-4E30-997D-28CD951DB03E	Factura	Vigente	MXN	\$278.40	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>

XML por fecha  XML por selección

Plantilla:

Folio inicial:

2. Filtrado CFDI - La forma en que se van a mostrar los CFDIs dependerá de la forma de filtrado que se aplique y a partir de fecha en que se seleccione. Para hacer una búsqueda de un CFDI de un Cliente o RFC específico primero se necesita hacer la búsqueda del Receptor el cual se puede encontrar por: Cliente, Razón Social y RFC.
3. De acuerdo con el filtro seleccionado también es necesario ubicar la fecha en que fue generado, el filtro se podrá hacer por:
  - a. Día: Para ver los CFDIs de un día en específico tendrá que seleccionar el número del día que requiere en "Filtrar día", especificar el mes y año en cual se genero ese comprobante "Filtrar mes" y "Filtrar año".
  - b. Mes: Para ver todos lo CFDIs emitidos en un mes en Especifico, tendrá que tener seleccionado todos en "Filtrar por día", seleccione el mes y año requerido en "Filtrar mes" y "Filtrar año".
  - c. Año: Para ver los comprobantes emitidos en un año, es necesario especificar el año requerido en "Filtrar año" y seleccionar todos en "Filtrar



mes”. El filtrado de año se podrá generar siempre y cuando su facturación anual se igual o menor a 1000 registros

» FILTRADO DE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES

Filtrar por sucursal: Principal  Filtrar por día: Todos  Todos

Serie de sucursal:  Filtrar por mes: Abril

Buscar receptor:  Filtrar por año: 2015

Buscar cliente por:  Cliente  Razon Social  RFC Folio de CFDI:  Buscar

RFC: TSU121122JT7

Cliente: 361 GRADOS LOGISTICA P. O. P., SA DE CV

Filtro:  Ninguno  Por Cliente  Por RFC

Enviar comprobantes por correo

4. Cancelación CFDI - El apartado de Registro de CFDI se podrá Cancelar el comprobante emitido y al hacer este proceso ya quedará cancelando en el SAT y no es necesario hacer otro proceso. Tiene que hacer el filtrado para encontrar el comprobante que se desea cancelar, y después seleccione y de clic en Cancelar CFDI, después mostrará el siguiente mensaje: “Antes de proseguir verifique que los CFDIs estén correctamente seleccionados. ¿Desea Cancelar los CFDIs seleccionados?” Si está seguro de cancelar de clic en Aceptar y si su cancelación fue Exitosa muestra un mensaje mencionándolo con el número de comprobantes que fueron cancelados.

» COMPROBANTES FISCALES DIGITALES EMITIDOS

Seleccionar todos Página 1 de 1, 5 Registros

Folio	Fecha	Receptor	UUD	Acción
<input type="checkbox"/> 382	06/04/2015	MMF790919ER9	170A950A-4755-4112-E769	Mostrar
<input type="checkbox"/> 383	13/04/2015	PAE990119B19	63087288-4E19-4738-A44E	Mostrar
<input checked="" type="checkbox"/> 384	13/04/2015	APC081127K14	7482F6B4-06CF-4373-A56A	Mostrar
<input type="checkbox"/> 385	15/04/2015	POR940825S7A	F0A01257-8319-496B-E796	Mostrar
<input type="checkbox"/> 386	15/04/2015	MSM110620A17	89A0C06D-7A1B-4E30-8628-206D06512000E	Mostrar

Cancelar CFDI   XML por fecha  XML por selección Descargar Acuses SAT:

Plantilla: Por Defecto

Folio inicial: 382

Mensaje de página web

¿ Antes de proseguir verifique que los CFDI's estén correctamente seleccionados. ¿Desea cancelar los CFDI's seleccionados?

**3**

5. Descarga CFDI En registro de CFDI se podrá descargar los comprobantes que filtremos y seleccionemos, sólo hay que elegir el formato que deseamos obtener Descargar PDF o Descargar XML, estos también.

Para descargar varios registros de XML sólo se podrá hacer en grupos de 1000, para esto hay que seleccionar Todos y en folio inicial ingresar el número de folios del cual va iniciar nuestra descarga y así consecutivamente.

La Funcionalidad de Descarga de PDF está disponible los días 4 al 13 y del 18 al 28 de cada mes. El máximo de registro de PDF es de 50 por cada descarga.

Para comprobar que el CFDI fue entregado al SAT puede descargar un acuse de que el SAT recibió ese comprobante en formato XML sólo basta con seleccionar el CFDI y dar clic en XML Envío.

» COMPROBANTES FISCALES DIGITALES EMITIDOS

Seleccionar todos Página 1 de 1, 5 Registros [Inicio](#) [Anterior](#) [Siguiente](#) [Fin](#)

Folio	Fecha	Receptor	UUID	Tipo de CFDI	Estado	Moneda	Total		
<input type="checkbox"/>	382	06/04/2015	MMF790919ER9	170A950A-4755-4112-B769-87AD160DBADC	Factura	Vigente	MXN	\$3,572.80	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	383	13/04/2015	PAE990119B19	63087288-4E19-4738-AA4E-FCE9280FACA7	Factura	Vigente	MXN	\$11,426.00	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>
<input checked="" type="checkbox"/>	384	13/04/2015	APC081127K14	7482F6B4-06CF-4373-A56A-9AF8ED434C09	Factura	Vigente	MXN	\$9,048.00	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	385	15/04/2015	POR940825S7A	F0A01257-8319-496B-B796-174D8502D15F	Factura	Vigente	MXN	\$9,048.00	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	386	15/04/2015	MSM110620A17	89A0C06D-7A1B-4E30-997D-28CD951DB03E	Factura	Vigente	MXN	\$278.40	<a href="#">Reutilizar</a> <a href="#">Mostrar</a>

Cancelar CFDI  Descargar XML  XML por fecha  XML por selección

Plantilla: Por Defecto

Folio inicial:

6. Reportes CFDI Para descargar un reporte se puede filtrar por mes, día, o a un cliente específico (para más información vea el Apartado Filtrado de CFDI), una vez ubicados los comprobantes deseados, si se va a generar un reporte en formato PDF dar clic en Generar Reporte o para un reporte en Excel dar clic en Exportar a Excel, los reportes muestran información resumida de su facturación que sirve de apoyo para la contabilidad.

» COMPROBANTES FISCALES DIGITALES EMITIDOS

Seleccionar todos      Página 1 de 1, 5 Registros      Inicio Anterior Siguiente Fin

Folio	Fecha	Receptor	UUID	Tipo de CFDI	Estado	Moneda	Total		
<input type="checkbox"/>	382	06/04/2015	MMF790919ER9 170A950A-4755-4112-B769-87AD160DBADC	Factura	Vigente	MXN	\$3,572.80	<a href="#">Reutilizar</a>	<a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	383	13/04/2015	PAE990119B19 63087288-4E19-4738-AA4E-FCE9280FACA7	Factura	Vigente	MXN	\$11,426.00	<a href="#">Reutilizar</a>	<a href="#">Mostrar</a>
<input checked="" type="checkbox"/>	384	13/04/2015	APC081127K14 7482F6B4-06CF-4373-A56A-9AF8ED434C09	Factura	Vigente	MXN	\$9,048.00	<a href="#">Reutilizar</a>	<a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	385	15/04/2015	POR940825S7A F0A01257-8319-496B-B796-174D8502D15F	Factura	Vigente	MXN	\$9,048.00	<a href="#">Reutilizar</a>	<a href="#">Mostrar</a>
<input type="checkbox"/>	386	15/04/2015	MSM110620A17 89A0C06D-7A1B-4E30-997D-28CD951DB03E	Factura	Vigente	MXN	\$278.40	<a href="#">Reutilizar</a>	<a href="#">Mostrar</a>

XML por fecha
  XML por selección
 Descargar Acuses SAT:

Plantilla:

Folio inicial:

## Manual Catalogo de productos

Esta opción sirve para Guardar los productos o servicios que brinda el Usuario y eso se utilizará para que la captura de CFDI sea más rápida.

Al ingresar a Catálogo de Productos, será posible dar de alta una base de datos o un producto, con los que podrá editarlos, borrarlos y hacer una estadística sobre el producto

Agregar producto Esta opción se tendrá que elegir cada vez que se requiera guardar producto nuevo desde la opción “Catálogo de productos” Para agregar un producto será necesario contar con la siguiente información:

1. No. Identificación (SKU): Es número o clave única con el cual se va identificar el producto o servicio, puede ser alfanumérico y no puede ser repetido para otros productos, (Caracteres máximos 100).
2. Unidad: Es la cantidad representada en Unidad de Medida, ejemplo: metros litros, pulgadas, pesos, kilos etc. (Caracteres máximos 50)
3. Descripción: Información detallada por el cual se hace la contraprestación, con 300 caracteres como máximo tomando en cuenta espacios.
4. Precio Unitario: Es la Cantidad correspondiente al precio por unidad del producto expresado en la descripción. (Caracteres máximos 18.6). Una vez capturada la información, dar clic en “Alta” para guardar, para borrar dar clic en Limpiar y para ver los productos agregados dar clic en Regresar

























» FILTRADO DE PRODUCTOS

No. Identificación
  Descripción
  Búsqueda Libre

Búsqueda de productos:

» CATÁLOGO DE PRODUCTOS

**Agregar producto**

No. Identificación	Unidad	Descripción	Valor unitario	
R7-DIR-NAY-C/B	PIEZA	RUEDA 7" X 2" EN NYLAMID INCLUYE BALEROS 6204	\$385.000000	  
R2-NY	PIEZA	RUEDA 2" X 1" EN NYLON PARA PUNTAS DE PATIN	\$42.840000	  
PR-30	PIEZA	PATIN HIDRAULICO 27" X 48" CAPACIDAD DE CARGA 3,00 ...	\$4000.000000	  
G8-PCI-R	PZA	RODAJA GIRATORIA 8" FIERRO POLIURETANO 3" DE PISAD ...	\$1250.000000	  
F8-PCI-R	PZA	RODAJA FIJA 8" FIERRO POLIURETANO 3" DE PISADA PAR ...	\$860.000000	  
F3-LPLY	PIEZA	ROD FIJA 3" PLACA POLIURETANO COLOR GRIS	\$102.000000	  
RC	PIEZA	RUEDA DE CARGA DE NYLAMID Ø3" X 2 3/4" CON BALEROS ...	\$185.000000	  
PP-50	PIEZA	PATIN HIDRAULICO 27" X 48" MARCA BDI DE 5.000 KGS	\$11500.000000	  

» ADMINISTRACION DE PRODUCTOS

Importar archivo .csv

Importar archivo .zip

Eliminar catálogo de productos

\*No. Identificación (SKU):

\*Unidad:

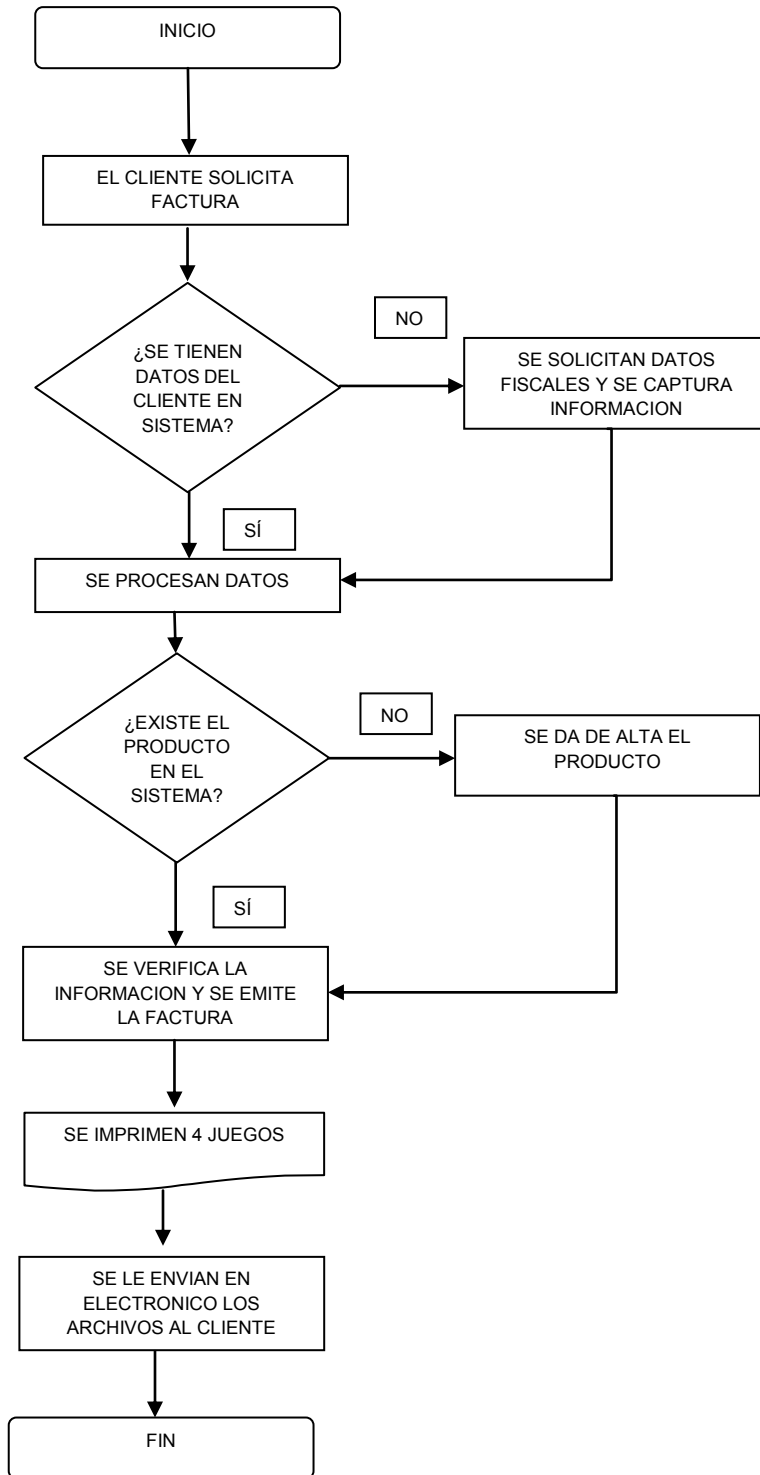
\*Descripción:

\*Precio unitario:

Limpiar

Alta

Regresar



## ANEXO 6

### **Manual de registro de cotizaciones**

Este manual nos permite llevar un consecutivo en las cotizaciones para llevar un mejor control mensual y anual para la fácil localización de una cotización.

1. Se coloca el número de la cotización
  - a. Iniciando por el mes - “04” que corresponde al mes de Abril
  - b. Después el numero consecutivo de la cotización – “5319” separado de una diagonal
2. Se registra la fecha en que se está realizando la cotización
3. Se registra el nombre del cliente a quien se le está cotizando
4. Se especifica el producto, material y/o equipo a cotizar

1	2	3	4
Numero	Fecha	Cliente	Producto
045310	1004	Almacenadora Peña	PR30
045311	1304	Abastecimientos y Servs. Ind.	G6PNV
045312	1304	Peña SA de CV	PR20
045313	1304	Peluches Marinos.	PR30
045314	1504	Serretecno	G6PCU Impak
045315	1604	Maquinaria DSW	CLPNV INOX F4PNV INOX
045316	1604	Sum Comerciales de Guerrero	PR30
045317	1704	Calsatex	PR30
045318	1704	Tum	PR30
045319	1704	Zehak	G6PFS.
045320			
045321			
045322			
045323			
045324			
045325			
045326			
045327			
045328			
045329			
045330			
045331			
045332			
045333			



## ANEXO 7

### Manual de cotizaciones

Este manual nos sirve para presentar al cliente el presupuesto del material solicitado. Es realizado en un formato previamente establecido el cual lleva el logotipo de la empresa en la esquina superior izquierda así como al final de la hoja la ubicación y número telefónico.

1. Se colocan los datos del cliente
  - a. Nombre de la empresa
  - b. Nombre de la persona a la que va dirigida la cotización
  - c. Domicilio del cliente
  - d. Ciudad donde se encuentra ubicado el cliente
  - e. Número telefónico
  - f. Email
2. Se registra el numero de cotización, mismo que se lleva en una libreta externa con un consecutivo
  - a. Se pone la fecha en que se está realizando la cotización
  - b. Se pone el tiempo considerado para la entrega del material cotizado
3. Se coloca la cantidad del material y/o equipo a cotizar
4. Se describe con ficha técnica el equipo y/o material a cotizar
  - a. Se coloca la descripción del producto
  - b. Se identifica con un modelo
  - c. Se describen las características técnicas del equipo y/o producto cotizado
5. Se pone el precio unitario
6. Se pone el precio total que es el resultado de la multiplicación de las piezas cotizadas y el precio unitario
7. El formato incluye las notas de venta, mismas que podrán modificarse de acuerdo a las condiciones que se fijan con el cliente.
  - a. Condiciones de pago
  - b. Nombre de banco, cuenta Bancaria, CLABE, nombre del beneficiario y RFC

- c. Se informa a partir de cuando se considera el tiempo de entrega
- d. Se informa sobre los fletes foráneos
- e. Se informa sobre el posible cambio de precios
- f. Se informa sobre los gastos de envío
- g. Se informa en donde están considerados los precios
- h. Se informa de que los precios están considerados sin IVA, ocasionalmente el cliente solicitará que se modifique la cotización incluyendo el IVA y en ocasiones el flete, reflejando un costo total.
- i. Por último la cotización se firma con el nombre de quien la está presentando.

		1	
<b>ZETRAK, SA. DE CV.</b> ATENCION <b>SR. FEDERICO DEHEZA</b> DOMICILIO <b>PROL. MIGUEL ALLENDE # 7 MZ. 1 LT. 7 COL. BO. SANTIGUITO</b> CIUDAD <b>TULTITLAN, EDO. DE MEXICO</b> TELEFONO <b>58 88 44 22 / 01 427 2 60 60 35</b> EMAIL <a href="mailto:fdeheza@zetrak.com.mx">fdeheza@zetrak.com.mx</a>		No. <b>MX-04/5319</b> FECHA <b>17-feb-15</b> TIEMPO DE ENTREGA: <b>2 DIAS</b>	
2			
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Estimado <b>SR. FEDERICO DEHEZA</b> Por medio de la presente y de acuerdo a nuestra entrevista nos permitimos enviarle nuestro presupuesto por el siguiente equipo:			
12	RODAJA GIRATORIA 6" PLACA TROQUELADA SEMI ACERO MODELO <b>G6-PFS</b> CAPACIDAD DE CARGA 680 KGS. DIAMETRO DE LA RUEDA 6" ALTURA TOTAL 7 ½" ANCHO DE PISADA 2" MEDIDA DE LA PLACA 6¼" x 4½"	4	
3		5	6
		<b>\$1,086.80</b>	<b>\$13,041.60</b>

**NOTAS:**

- \*CONDICIONES DE PAGO: (DEPOSITO O TRANSFERENCIA)
- \*BANAMEX ISABEL MONTSERRAT GAMEZ MOGOLLON SUC. 4087 CTA. 0131587  
CLABE INTERBANCARIA 002180408701315873 / RFC GAMI-760623-HS6
- \*EL TIEMPO DE ENTREGA SE CONSIDERA APARTIR DE LA RECEPCION DE SU PEDIDO
- \*FLETES FORANEOS CORREN A CUENTA Y RIESGO DEL CLIENTE.
- \*PRECIOS SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO
- \*LOS PRECIOS NO INCLUYEN GASTOS DE ENVIO
- \*PRECIOS L. A. B. NUESTRA PLANTA
- \*PRECIOS MAS I. V. A.

7

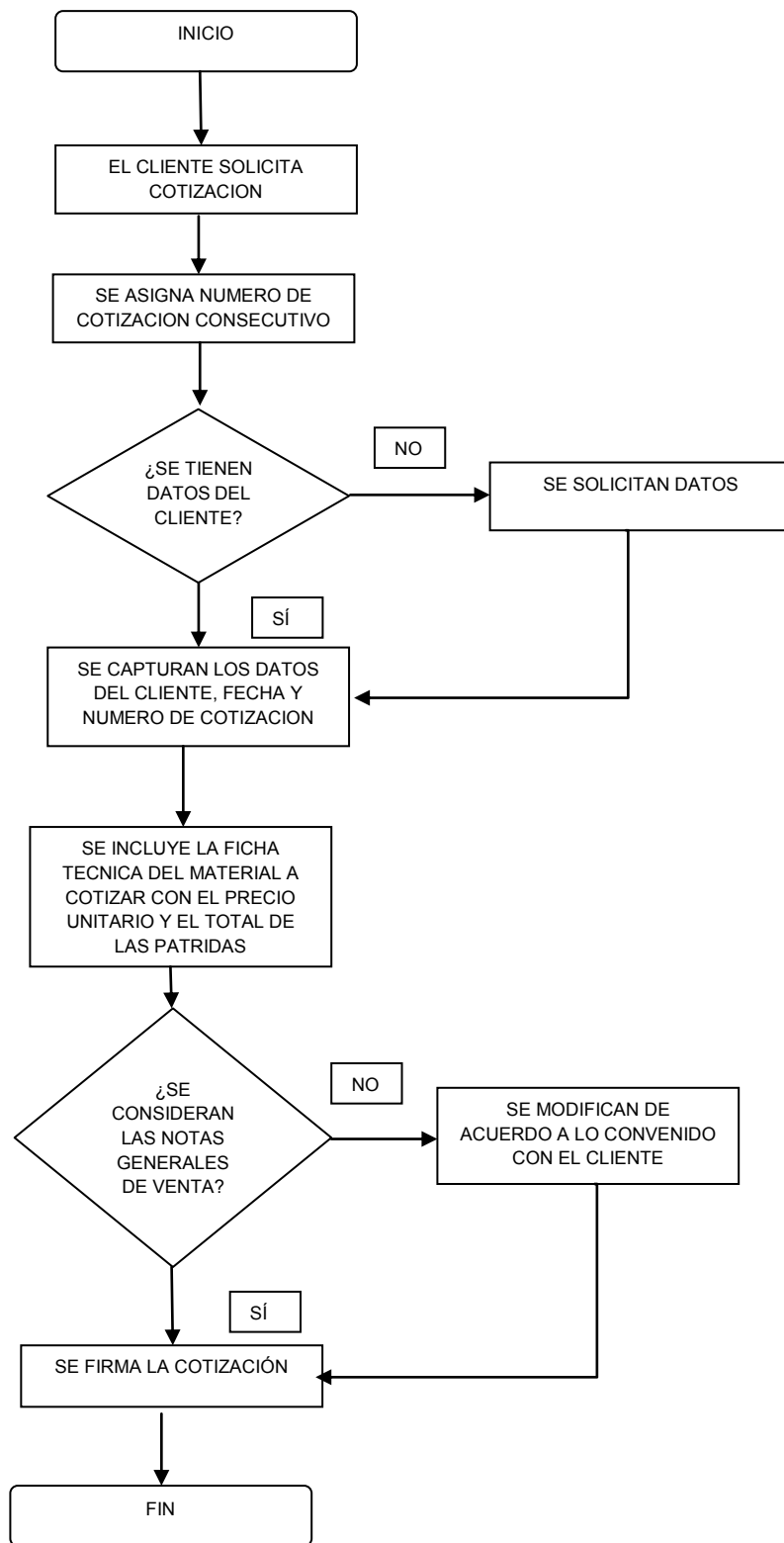
En espera de vernos favorecidos con su preferencia, quedamos a sus órdenes para cualquier duda o comentario.

Atentamente,

**Lic. Isabel Gámez Mogollón**

8

LAS FLORES #139-A COL. LOS REYES COYOACAN D.F. 04330 Tl/Fax (01-55) 54-01-62-46



## ANEXO 8

### Manual de llamadas

1. Sonreír antes de contestar
2. Contestar al segundo timbrado
3. Saludar “Patines y Rodajas buenos días / Buenas tardes”
4. Escuchar atentamente las necesidades del cliente
5. Hacer muchas preguntas para indagar y entender las necesidades del cliente
6. Dar respuestas positivas “de acuerdo, entiendo, correcto, sí. . . .”
7. En caso necesario pedir permiso para dejar en espera en el teléfono al cliente
8. Tomar datos del cliente:
  - a. Nombre de quien llama
  - b. Nombre de la empresa que llama
  - c. Número telefónico
  - d. Correo electrónico
  - e. Ubicación



## ANEXO 9

### Manual sobre de embarque

Este manual nos describe la manera en que deberá llenarse un sobre para embarcar los materiales y/o equipos por alguna fletera previamente establecida.

1. Anotar el remitente con todos su datos, pues estos datos serán tomados para la Carta Porte como el que envía el material y/o equipo
  - a. Nombre
  - b. RFC
  - c. Dirección (Calle, número, Colonia, Ciudad, Código Postal)
  - d. Número telefónico
2. Poner el nombre completo del Remitente que incluya
  - a. RFC
  - b. Dirección (Calle, número, Colonia, Ciudad, Código Postal)
  - c. Número telefónico
3. En caso que el domicilio de facturación y envío sean diferentes deberán especificarse en el sobre:
  - a. Nombre completo
  - b. Dirección (Calle, número, Colonia, Ciudad, Código Postal)
  - c. Número telefónico
4. Notas adicionales
  - a. Fletera por la que se será embarcado el material y/o equipo
  - b. Cantidad y descripción corta del material y/o equipo
  - c. Especificar si el envío va a "Domicilio" u "Ocurre"
  - d. Especificar si el envío es "Pagado" o "Por cobrar"
  - e. Especificar el valor declarado, mismo que se toma del subtotal de la factura, es decir, el importe antes de IVA; esto para efectos del seguro.
5. Colocar dentro del sobre una copia de la factura, si el cliente es nuevo, agregar una tarjeta de presentación.
6. Anexar una copia engrapada al sobre de la factura que ampare el material que se está enviando y el valor que se está declarando para efectos del seguro.

REMITE:  
ISABEL MONTSERRAT GAMEZ MOGOLLON  
GAMI-760623 HS6  
ANDADOR SANTA CRUZ #17  
SANTA MARIA XONACATEPEC C.P. 72940  
PUEBLA, PUE. TEL. (01-55) 5421-6246

1

Facturar a  
Applied Mexico, SA de CV  
RFC ANE-001016-249  
Av Silvestre Terrazas Enriquez No. 2816  
Col. Sector 12 Campesina Nueva  
Chihuahua, Chih. CP 31440

2

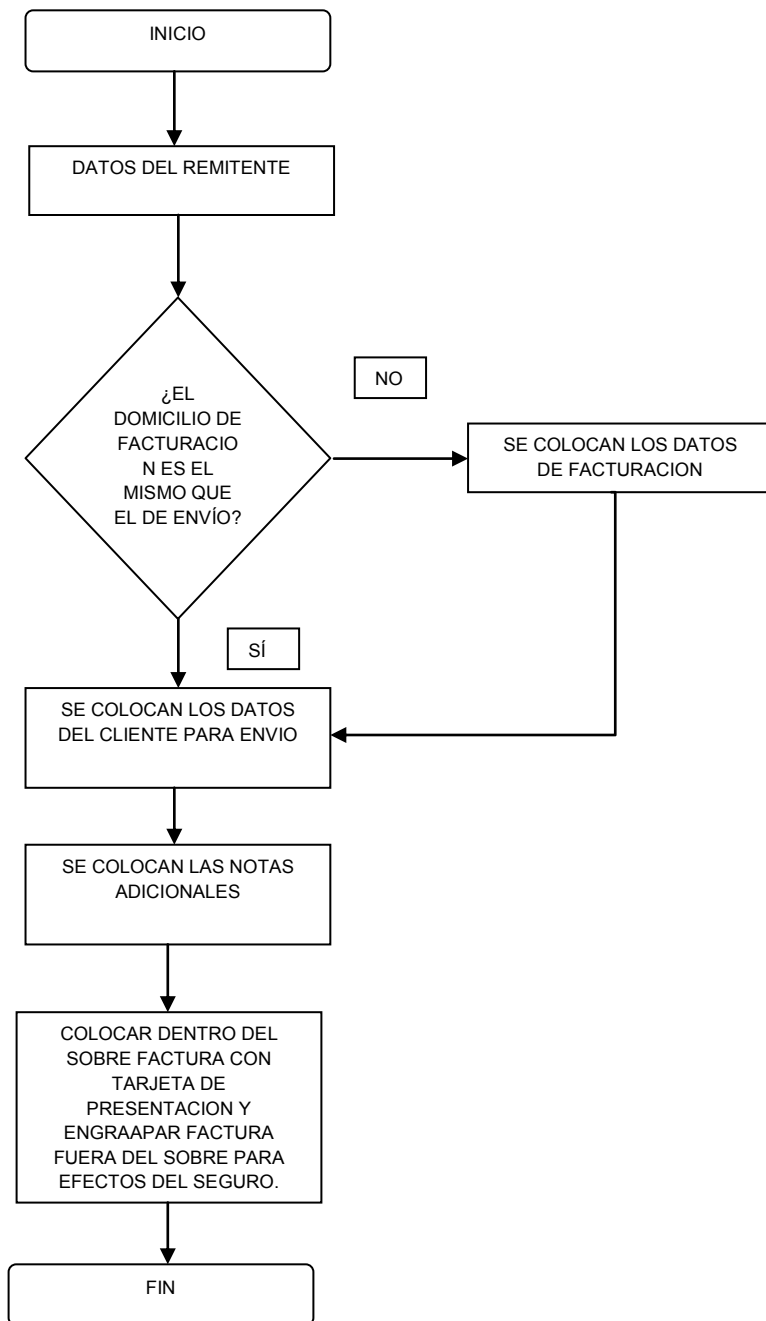
Fleusa  
7 pastimes  
A domicilio  
Por cobrar  
Valor declarado \$25,900.5

3

Enviar a:  
Applied Mexico, SA de CV  
Calle 17 Pte. # 709  
Col. Centro  
Puebla, Pue CP. 72000  
Tel. (01-222) 237-8533

4





## ANEXO 10

### Reporte Talones de embarque

Este reporte nos sirve para llevar un control de los embarques se hacen para tener un registro del medio por el cual fue embarcado, la fecha, la factura con que se envió y el material que fue enviado.

	A	B	C	D	E
1	<b>Talones de Embarque</b>				
2					
3	Guía No.	Paqueteria	Fecha	Destinatario	Contiene
4	VC494758	León - Mexico	08/01/15	Vilchis Mercado Jose Aurelio (Toluca)	Fact 337 (1 patin hco)
5	19891653	Aeromex	15/01/15	Carlos Licea Menodza (Ruedas)	Fact 342 (Ruedas)
6	VC495480	León - Mexico	21/01/15	Vilchis Mercado Jose Aurelio (Toluca)	Fact 343 (1 patin hco)
7	21134655037	Paquetexpress	21/01/15	Gustavo Amador Cesar (Aguascalientes)	Fact 341 (1 patin hco)
8	21134756456	Paquetexpress	28/01/15	Distribuidora de Montacargas y Refacciones (Jiutepec)	Fact 346 (2 patin hco)
9	46247	Grijalva	30/01/15	Juan Carlos Yañez Moreno (Tuxtla Gtz)	Remision 171 (1 patin hco)
10	B1060940	Travisa	06/02/15	Embutidos Corona, SA de CV (Zapopan, Jal.)	Fact 350 (3 patin hco)
11	YM0616	Transp Logisticos	06/02/15	Ferreteria Gomez Ollivier (Tehuacan, Pue.)	Fact 351 (rodajas)
12	21134934696	Paquetexpress	06/02/15	Carpinteria Carvy, SA de CV (Guamuchil, Sin.)	Remision 177 (1 patin hco)
13	5586	LPA	11/02/15	Applied Mexico, SA de CV (Puebla, Pue.)	Fact 354 (4 patin hco)
14	23957	Transp Mercurio	11/02/15	Novus Nutrition, SA de CV (Cordoba, Ver.)	Fact 288 (2 patin hco)
15	5614	LPA	12/02/15	Applied Mexico, SA de CV (Puebla, Pue.)	Fact 355 (2 patin hco)
16	B17891	LPA	12/02/15	Acabados Rio Tejo, SA de CV (Puebla, Pue.)	Fact 356 (2 patin hco)
17	01-FA-A-22047	NTT	02/03/15	Ruver Industrial, SA de CV (Cd. del Carmen, Camp.)	Fact 368 (1 patin hco)
18	21136673490	Paquetexpress	23/03/15	Distribuidora de Montacargas y Refacciones (Jiutepec)	Fact 376 (Ruedas)
19	21819	Rapidos de la Cuenca	26/03/15	La mas Dorada SPR de RL de CV (Isla, Ver.)	Fact 379 (1 patin hco)
20	2136755556	Paquetexpress	26/03/15	Catorce Cero Uno, SA de CV (Morelia, Mich.)	Fact 381 (1 patin hco)
21					
22					
23					
24					
25					

Para realizar este reporte sacaremos la información del talón de embarque. Los pasos para realizar éste reporte son:

1. El número de guía
2. La fletera por la que se hizo el envío
3. La fecha en que fue realizado el embarque
4. El nombre del cliente al que fue enviado y su destino

5. El material enviado
6. El numero de factura que respalda el material enviado

**LPA** LOGÍSTICA PROFESIONAL DE LA ANGELOPOLIS, S. DE R.L. DE C.V.

SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE PUBLICO DE CARGA  
MEXICO - PUEBLA - ORIZABA - VERACRUZ - MEXICO - PUEBLA TEPIC  
JALAPA - VERACRUZ - MEXICO - PUEBLA - TEHUACAN Y CORDOBA

ESTADO DE MEXICO: CALLE CIPRES MANZANA 18 LOTE 8 No. 1-B  
FRACC. INDUSTRIAL TABLA HONDA  
TLALNEPANTLA, EDO. DE MEXICO C.P. 54126  
TELS.: 2207 5827, 2207 5812

MEXICO, D.F.: CALLE DEL TORNO No. 167  
(JAMAICA) C.P. 15870  
TELS.: 5768-0108, 5768-0155,  
Y 5768-0212

PUEBLA: BOULEVARD CARMEN MILLAN No.40  
SAN FELIPE HUEYOTLIPAN C.P. 72030  
TELS.: 268 1716, 268 1717,  
224 2824, 224 2709

MEXICO, D.F.: TRANSPORTISTAS No. 15 BODEGA  
E1-E2, E3 COL. ALVARO OBREGON  
DEL IZTAPALAPA C.P. 9220  
MEXICO, D.F. TEL.: 5745-978

CARTA PORTE No. **B 18543**

FECHA: 07/04/2015

ORIGEN: DE DISTRITO FEDERAL  
DESTINO: CH. CHIHUAHUA, CHIH.

REMITENTE: RFC: GAMI-760623-HS6  
GAMEZ MOGOLLON ISABEL MONSERRAT  
ANDADOR STA CRUZ NO.17  
COL. STA MA XONACANTEPEC

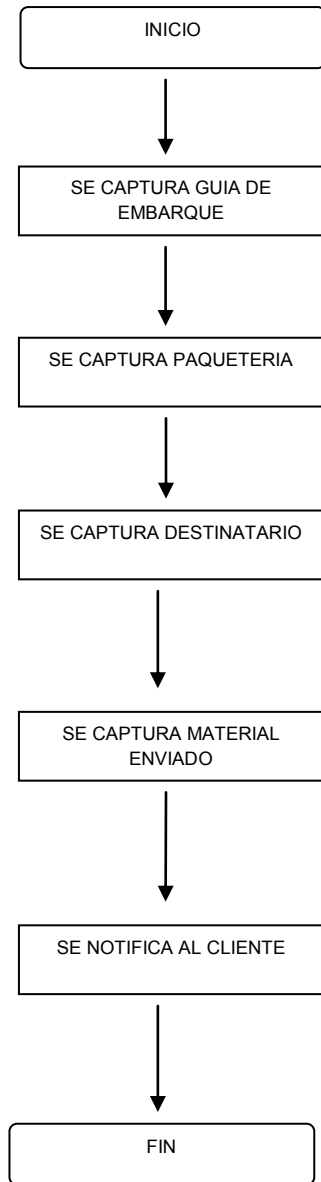
DESTINATARIO: RFC: AME-001016-2W9  
APPLIED MEXICO, S.A. DE C.V.  
AV SILVETRE TERRAZAS ENRIQUEZ 8810  
SECT. 12 CAMPESTINA NVA CP. 31010

(6) FRACCION No. 297 (7) CLASE 3a (8) CUOTA POR TONELADA Convenio VALOR DECLARADO: 0.30

BULTOS		CONTENIDO	PESO	VOLUMEN		TARIFA	IMPORTE
CANTIDAD	TIPO			MTS'	PESO EST.		
7		PATINES	1,000.00			139.00	973.00
TOTAL BULTOS		REEMBARCARSE CON:	No. TALON		FLETE		
OBSERVACIONES:		O FLETE POR CORRIER		SEGURO		973.00	
AGENTE		DESTINATARIO: DEBO Y PAGARE INCONDICIONALMENTE EN ESTA CIUDAD O EN CUALQUIER OTRA QUE SE ME REQUIERA A LOGÍSTICA PROFESIONAL DE LA ANGELOPOLIS S.A. DE R.L. DE C.V LA CANTIDAD DE \$ _____ EL DIA _____		O. LINEAS		0.00	
NOMBRE Y FIRMA		CONVINIENDOSE QUE LA FALTA DE PAGO EN LA FECHA DE SU VENCIMIENTO CAUSARA INTERESES MORATORIOS DE _____ % MENSUAL SOBRE SALDOS INSOLUTOS. RECIBI DE CONFORMIDAD		MANIOBRAS		0.00	
				SERV. ENTREGA		69.00	
				AUTOPISTAS Y LIB.		0.00	
				SUB-TOTAL		1,042.00	
				* 4% RET. I.V.A.		38.92	
				I.V.A. 16%		166.72	
				TOTAL		1,247.64	

\*IMPUESTO RETENIDO DE CONFORMIDAD CON LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

( UN MIL CIENTO SESENTA Y NUEVE PESOS (80/100 M.N.) PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION



## ANEXO 11

### Manual de entregas diarias

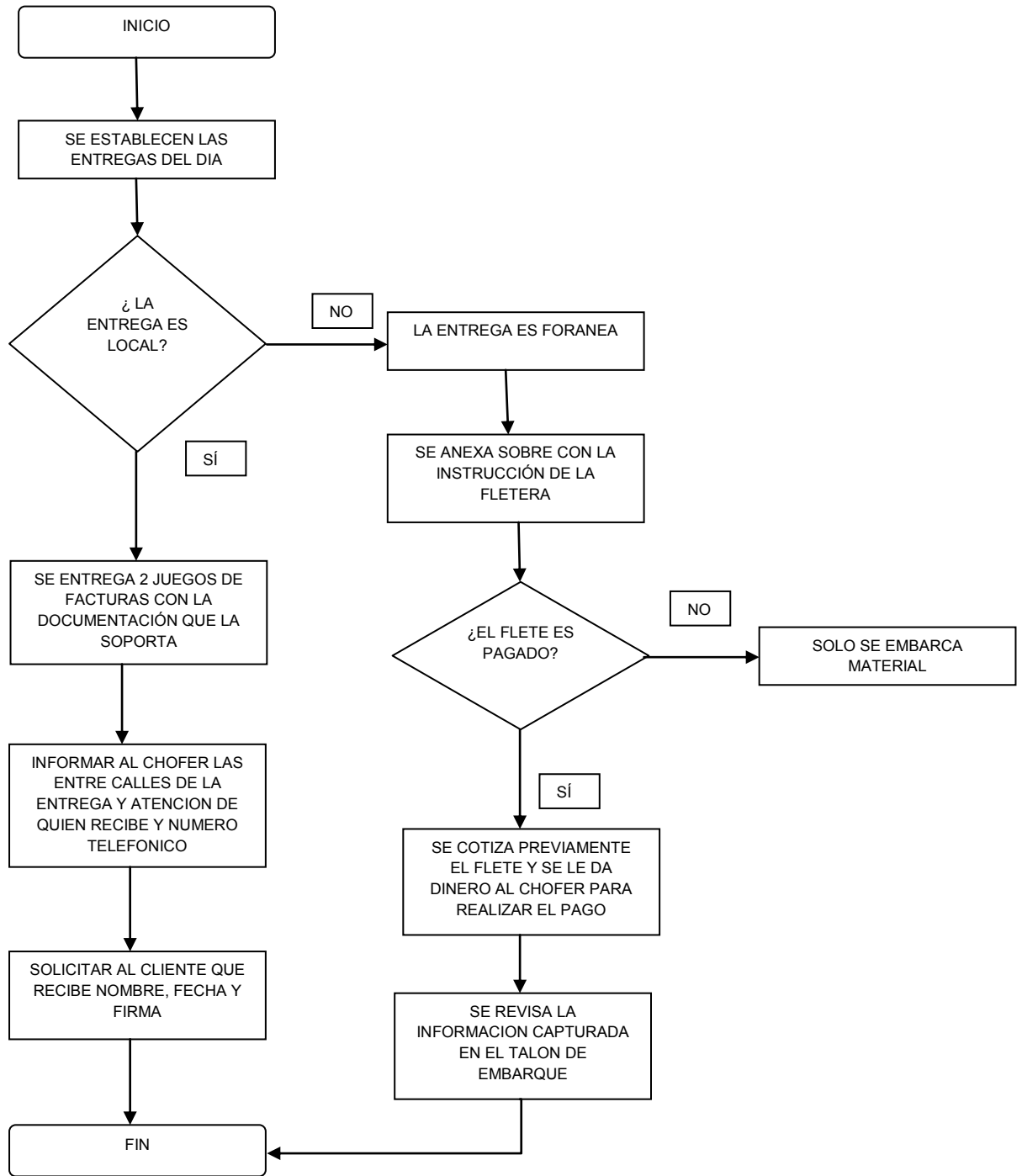
Se deberá entregar al chofer para el reparto diario de equipos y materiales la siguiente documentación e información:

Para embarque foráneo:

1. Sobre debidamente llenado con copia de factura
2. Instrucción de la fletera por la cual será embarcado
  - a. Dirección y teléfono de la fletera
3. Si el flete lo vamos a pagar nosotros, entregar el importe del mismo

Para entrega metropolitana

1. Factura original y copia
  - a. Una copia es para el cliente y la otra para que el cliente la firme
2. Orden de compra original y copia
  - a. Revisar la Orden de Compra pues esta indica cuantas copias deberán anexarse tanto de factura como de Orden de compra así como las condiciones de entrega, horarios, portación de equipo de seguridad entre otros.
3. Anexar en la factura las entre calles de la entrega así como cerciorarse que las facturas cuenten con un número telefónico.
4. Anotar en la factura en atención a quien será entregado el material



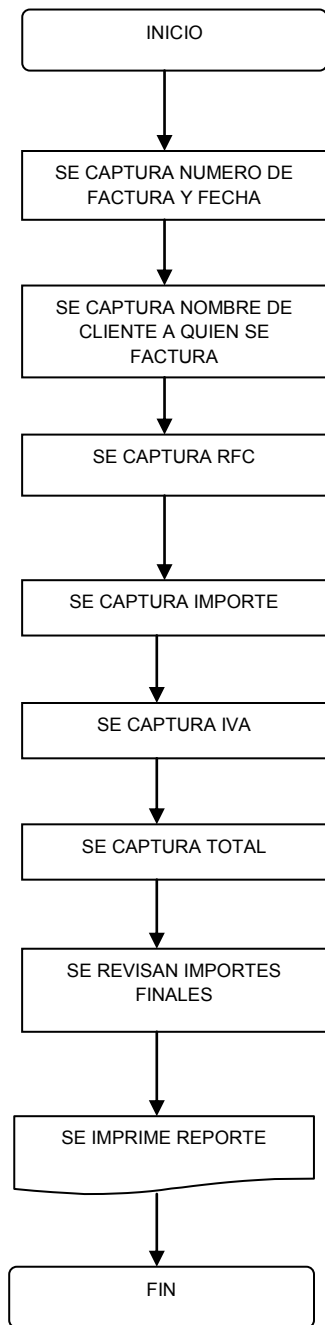
ANEXO 12

**Manual Reporte mensual de Facturación**

Este reporte nos sirve para llevar un control mensual de las ventas además de ser la relación que mensualmente se entregará al Contador para que se realicen las declaraciones mensuales correspondientes.

1. Ordenar por numero consecutivo las facturas del mes correspondiente
2. Capturar el numeral de la factura
3. Capturar el RFC
4. Capturar fecha
5. Capturar importe antes de IVA
6. Capturar IVA
7. Capturar importe total
8. Verificar que la suma de los totales del Importe antes de IVA, IVA e Importe Total

ISABEL MONTSERRAT GAMEZ MOGOLLON R. F. C. GAMI-760623-HS6						
Relación facturas mes de ENERO						
Factura	Cliente	RFC	Fecha	Importe	IVA	Total
333	WIS DISTRIBUIDORA DE MEXICO, SA DE CV	WDM110217UL4	22-dic	\$1,650.00	\$264.00	\$1,914.00
334	TRANSPORTES JULIAN OBREGON, SA DE CV	TJO680807GU2	24-dic	\$3,900.00	\$624.00	\$4,524.00
337	JOSE AURELIO VILCHIS MERCADO	VIMA680809GH0	07-ene	\$8,000.00	\$1,280.00	\$9,280.00
338	ROBERTO SANTIAGO GOMEZ HERNANDEZ	GOHR7207126B6	07-ene	\$9,000.00	\$1,440.00	\$10,440.00
339	BLANCA ESTELA GARCIA VALLADARES	GAVB620905F27	19-ene	\$10,640.00	\$1,702.40	\$12,342.40
340	RIGOBERTO GUERRERO ZARATE	GUZR390212H34	19-ene	\$4,060.00	\$649.60	\$4,709.60
341	GUSTAVO AMADOR CESAR	AACG720620SW5	19-ene	\$3,800.00	\$608.00	\$4,408.00
342	CARLOS LICEA MENDOZA	LIMC6502153Y6	19-ene	\$7,200.00	\$1,152.00	\$8,352.00
343	JOSE AURELIO VILCHIS MERCADO	VIMA680809GH0	21-ene	\$4,000.00	\$640.00	\$4,640.00
344	CANCELADA		27-ene	\$0.00	\$0.00	\$0.00
345	AFRISA, S DE RL MI	ANF130423AQA	27-ene	\$4,450.00	\$712.00	\$5,162.00
346	DISTRIBUIDORA DE MONTACARGAS Y REFACCIONE	DMR020527DF8	28-ene	\$8,200.00	\$1,312.00	\$9,512.00
347	ALFA PODER Y CONFIABILIDAD, SA DE CV	APC081127K14	28-ene	\$7,800.00	\$1,248.00	\$9,048.00
348	CANCELADA		28-ene	\$0.00	\$0.00	\$0.00
349	ROSA MARIA CRUZ MAGAÑA	CUMR730519AY1	28-ene	\$5,520.00	\$883.20	\$6,403.20
350	EMBUTIDOS CORONA, SA DE CV	ECO771130II4	30-ene	\$12,600.00	\$2,016.00	\$14,616.00
362	FERRETERIA PEGASO, SA DE CV	FPE980326GH9	14-feb	\$4,200.00	\$672.00	\$4,872.00
363	CARLOS LICEA MENDOZA	LIMC6502153Y6	14-feb	\$556.93	\$89.11	\$646.04
				<b>\$95,576.93</b>	<b>\$15,292.31</b>	<b>\$110,869.24</b>





### **Manual de Reporte mensual de gastos**

Este reporte nos sirve para llevar un control mensual de los gastos además de ser la relación que mensualmente se entregará al Contador para que se realicen las declaraciones mensuales correspondientes.

#### Reporte mensual de gastos

1. Identificar los gastos bancarios y los de caja chica
2. Separar los gastos por proveedor con pago bancario
3. Separar los gastos por proveedor con pago de caja chica
4. Los gastos de caja chica se separan por número de póliza, se identifica a través del estado de cuenta si es depósito a un tercero o cheque capturando el número del mismo cuadrando con las facturas (gasolina, transportes, etc.) el importe del movimiento bancario o cheque

	A	B	C	D
1		<b>POLIZA 1</b>		
2		<b>GASTOS POR COMPROBAR 05/01 \$3,000.00</b>		
3	IMPORTE	PROVEEDOR	FACTURA	
4				
5	\$1,223.17	TRANSPORTES OLIVARES PADILLA, SA DE CV	ATI3011	
6	\$266.20	GASOLINERA PALACIOS, SA DE CV	AAF-57793	
7	\$266.20	SABINO AGUIRRE, SA DE CV	A42171	
8	\$266.20	SERVICIO ULTRAMODERNO, SA DE CV	B252574	
9	\$124.00	GRUPO OPERATIVO MART, SA DE CV	G4T 83	
10	\$266.20	SERVICIO EJE 10, SA DE CV	AAF-67251	
11	\$266.20	SUPER SERVICIO TABLA HONDA, SA DE CV	F13441	
12	\$340.44	DHL EXPRESS MEXICO, SA DE CV	IAFFA42628	
13				
14	\$3,018.61			
15				
16				
17				
18				
19				
20		<b>POLIZA 2</b>		
21		<b>CHEQUE 776 POR \$700.00</b>		
22	IMPORTE	PROVEEDOR	FACTURA	
23	\$266.20	SERVICIO DIVISION, SA DE CV	AAF-59832	
24	\$436.62	RODAJAS Y PRODUCTOS METALICOS, SA DE CV	5366	
25				
26	\$702.82			
27				
28				
29				
30				

Diario Banco Bx Facturas Gastos DIOT Gtos Varios

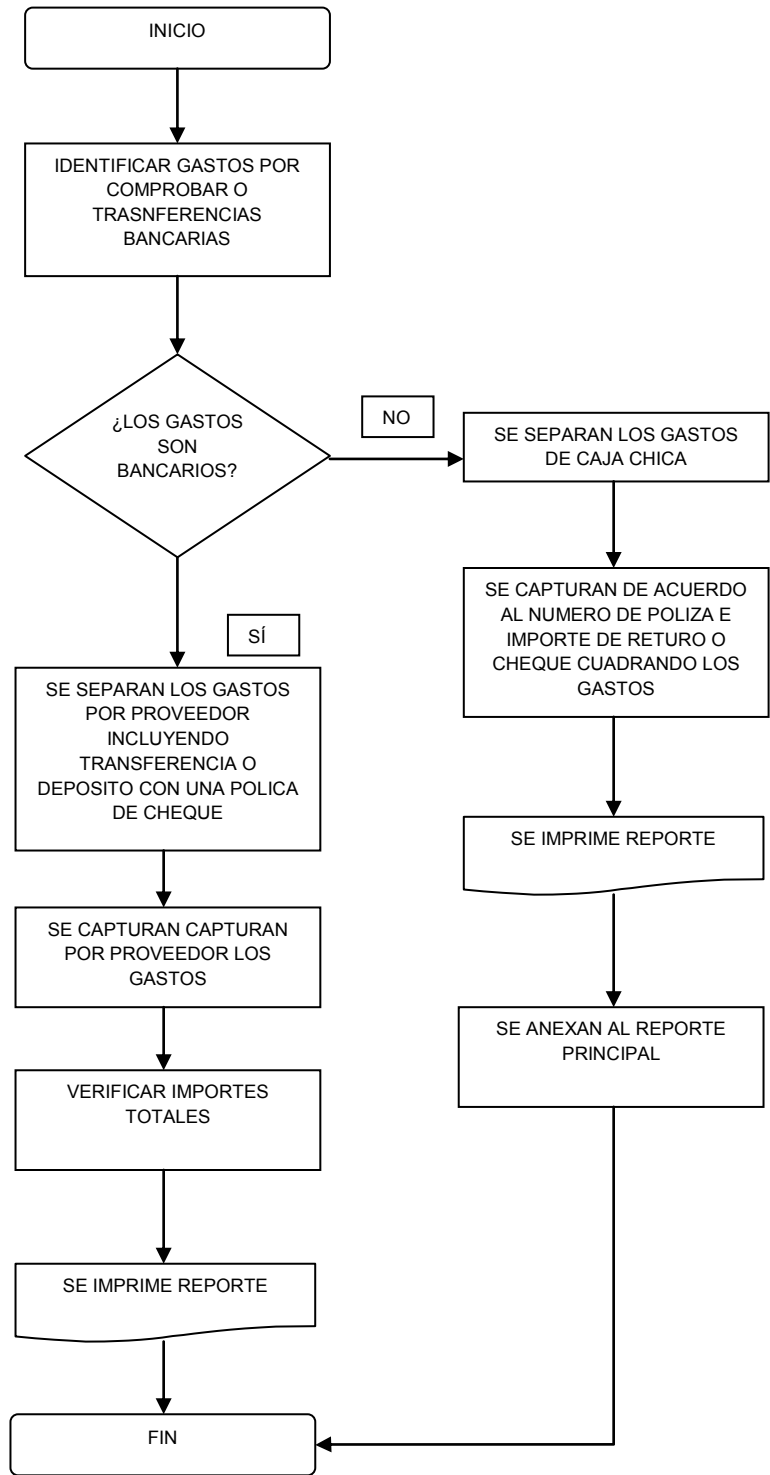
Listo

5. Capturar todos los gastos de un solo proveedor
6. Capturar numero de factura
7. Capturar RFC del proveedor
8. Capturar fecha de emisión de factura
9. Capturar importe antes de IVA
10. Capturar IVA
11. Capturar importe total
12. Capturar la póliza con los comprobantes con el que se cuadró el gasto, tomando los pasos 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
17											
18											
19					15992	TOP910802R28	17/12/2014	\$1,054.46	\$168.71	\$1,223.17	
20					AAF-57793	GPA961226ST9	08/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
21					A42171	SAG9305078L3	09/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
22					B252574	SUL601206R87	11/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
23					G4T83	GOM140325ES7	17/12/2014	\$106.90	\$17.10	\$124.00	
24					AAF-67251	SED930927NFA	17/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
25					F13441	SST990322N26	18/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
26					IAFFA42628	DEM8801152E9	08/12/2014	\$293.48	\$46.96	\$340.44	
27											
28											
29					AAF-59832	SDI951114GZ3	22/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
30					5366	RPM860307AU3	15/12/2014	\$376.40	\$60.22	\$436.62	
31											
32											
33					B67915	CRC990316S45	28/01/2014	\$86.58	\$13.42	\$100.00	
34					B64893	CRC990316S45	03/12/2014	\$228.92	\$35.48	\$264.40	
35					114002	ROGJ4603196D4	01/12/2014	\$228.92	\$35.48	\$264.40	
36					E11209	AAS990615C38	19/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
37					A136499	SST670509DM9	12/01/2015	\$234.98	\$36.42	\$271.40	
38					BKGMEXAAAS12528	OFA9210138U1	30/12/2014	\$149.13	\$23.86	\$172.99	
39					A10763	SDE730203KA6	02/12/2014	\$228.92	\$35.48	\$264.40	
40					AAF-51073	SRO940928CA9	07/10/2014	\$259.75	\$40.24	\$299.99	
41											

13. Verificar que la suma de los totales del Importe antes de IVA, IVA e Importe Total

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1					ISABEL MONTSERRAT GAMEZ MOGOLLON						
2					R. F. C. GAMI-760623-H86						
3											
4					<b>Relación gastos mes de ENERO</b>						
5											
6					<b>Factura</b>	<b>RFC</b>	<b>Fecha</b>	<b>Importe</b>	<b>IVA</b>	<b>Total</b>	
7					2098	MIN-980522-PI5	31/01/2015	\$5,800.00	\$928.00	\$6,728.00	
8					2074	MIN-980522-PI5	22/01/2015	\$8,325.00	\$1,428.00	\$10,353.00	
9					2039	MIN-980522-PI5	12/01/2015	\$6,216.00	\$994.56	\$7,210.56	
10					2090	MIN-980522-PI5	30/01/2015	\$5,945.00	\$951.20	\$6,896.20	
11					2082	MIN-980522-PI5	29/01/2015	\$2,972.50	\$475.60	\$3,448.10	
12					2086	MIN-980522-PI5	29/01/2015	\$5,945.00	\$951.20	\$6,896.20	
13					475	SAGR-740404-540	30/01/2015	\$10,189.65	\$1,630.34	\$11,819.99	
14					33	GUSO840202AA	22/12/2014	\$1,350.00	\$216.00	\$1,566.00	
15						TME840315KT6	13/01/2015	\$2,434.00	\$0.00	\$2,434.00	
16					3950	RPM-860307-AU3	15/01/2014	\$2,635.35	\$421.66	\$3,057.01	
17											
18											
19					15992	TOP910802R28	17/12/2014	\$1,054.46	\$168.71	\$1,223.17	
20					AAF-57793	GPA961226ST9	08/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
21					A42171	SAG9305078L3	09/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
22					B252574	SUL601206R87	11/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
23					G4T83	GOM140325ES7	17/12/2014	\$106.90	\$17.10	\$124.00	
24					AAF-67251	SED930927NFA	17/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
25					F13441	SST990322N26	18/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
26					IAFFA42628	DEM8801152E9	08/12/2014	\$293.48	\$46.96	\$340.44	
27											
28											
29					AAF-59832	SDI951114GZ3	22/12/2014	\$230.48	\$35.72	\$266.20	
30					5366	RPM860307AU3	15/12/2014	\$376.40	\$60.22	\$436.62	
31											
32											
33								<b>\$55,626.62</b>	<b>\$8,503.88</b>	<b>\$64,130.50</b>	
34											



ANEXO 14

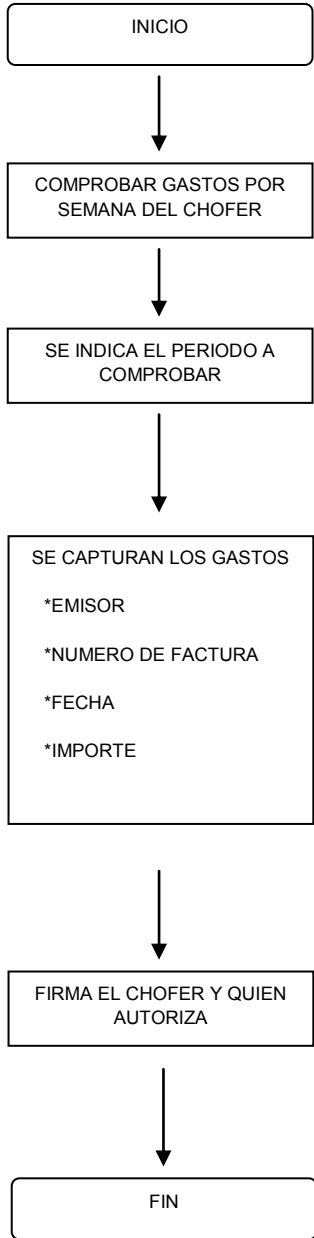
Manual de gastos del chofer

Se le entregará al chofer una suma para cubrir los gastos que corresponden al día pudiendo ser estos:

1. Gasolina
2. Fletes
3. Entre otros

El reporte que deberá llenarse es el siguiente:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	<b>REPORTE DE GASTO SEMANAL</b>							
2	DEL 04/05/2015 AL 08/05/2015							
3								
4								
5	GASOLINA							
6	FACTURA 67739				04/05/2015		320.00	
7								
8	CAJAS DE CARTON EMPACK							
9	FACTURA 77469				06/05/2015		37.55	
10								
11	PAQUETERIA Y MENSAJERIA ESTRELLA ROJA							
12	FACTURA 32246				07/05/2015		566.10	
13								
14	FLETES DE PUEBLA, SA DE CV							
15	TALON 364027				08/05/2015		1,565.10	
16								
17								
18							<b>2,488.75</b>	
19								
20								
21	***DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS 75/100 M. N.***							
22								
23								
24								
25		ELABORÓ				REVISÓ		
26								
27								
28		<b>ISABEL GAMEZ</b>				<b>ALONSO ARROYO</b>		
29								





**ISABEL MONTSERRAT GAMEZ MOGOLLON**  
**R. F. C. GAMI-760623-HS6**

**INGRESOS Y EGRESOS 2014**  
**BASE PARA DECLARACION ANUAL 2014**

<b>MES</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>EGRESOS</b>
<b>ENERO</b>	\$141,685.80	\$119,361.54
<b>FEBRERO</b>	\$123,315.06	\$126,445.34
<b>MARZO</b>	\$122,431.20	\$108,741.01
<b>ABRIL</b>	\$68,328.84	\$71,334.04
<b>MAYO</b>	\$196,153.57	\$221,487.62
<b>JUNIO</b>	\$215,700.11	\$212,160.72
<b>JULIO</b>	\$120,422.52	\$106,336.57
<b>AGOSTO</b>	\$137,571.18	\$179,637.67
<b>SEPTIEMBRE</b>	\$266,955.10	\$254,982.51
<b>OCTUBRE</b>	\$72,634.36	\$47,961.44
<b>NOVIEMBRE</b>	\$114,015.25	\$125,628.45
<b>DICIEMBRE</b>	\$137,789.81	\$135,095.37
	<b>\$1,717,002.80</b>	<b>\$1,709,172.28</b>

## BIBLIOGRAFÍA:

- Arbaiza, Lydia. Administración y Organización: Un enfoque contemporáneo, Pags. 320. Ed. Cengage Learning, 2013
- B. Dygert, Charles. Culturas Organizacionales, Triunfadoras y Rentables. Pags. 140. Ed. Panorama Editorial. 2013
- Chiavenato, Idalberto, Administración: Procesos Administrativo, Pags.436. Ed. Mcgraw – Hill Interamericana,2000
- Daft, Richard L., Administración, Pags. 784, Ed. Cengage Learning, 2004
- DAFT, Richard, *Teoría y Diseño Organizacional*, 6° ed., México, Thomson Soluciones empresariales, 2000, 699 pp.
- Franklin Fincowsky, Enrique B. (2009). *Organización de Empresas*. (3ª ed.) México: McGraw-Hill.
- Galindo, Lourdes Münch. *Fundamentos de administración: Casos y Prácticas*. 360. Ed. Trillas, 2011.
- Griffin, Ricky W., Administración, Pags. 340. Ed. Cengage Learning, 2011.
- Guzmán Valdivia, Isaac. *La sociología de la empresa*. México, Ed. Jus, 1963.
- Koontz, Harold, Elementos de Administración, Pags. 457, Ed. Mcgraw – Hill Interamericana, 2013
- Koontz, Harold, y Wehrich, Heinz. (2004). *Administración; una perspectiva global*. (7ª ed.) México: McGraw-Hill.
- Mondy, R. Wayne. Administración de Recursos Humanos. Pags. 512. Ed. Pearson. 2010
- Morcillo, Patricio. *Cultura e Innovación Empresarial: La conexión perfecta*. Madrid, España, Ed. Thomson, 2006.
- O Neill, Christopher y Mowll, Jonathan, Administración, Pags.267. Ed. Trillas. 2012
- Reyes Ponce, Agustín, *Administración Moderna, Pags.480 Ed. Limusa, 2008*
- Richard Hall, *Organización, estructura y proceso*, p. 52.



- Robbins, Stephen P., Coulter Mary. 2009. Administración (9a ed. ) México, Editorial Pearson
- Rodríguez , Leonardo. *Planificación, organización y dirección de la pequeña empresa*. Ed. South Westem Publishing, s.f.
- Rodriguez Valencia, Joaquin. Reorganización de la empresa: El cambio en la estructura organizacional. Pags. 200. Ed. Trillas, 2010.

## MESOGRAFÍA

- Competencias de personas y Perfiles ocupacionales, Secretaría de Economía, [http://www.conocer.gob.mx/perfiles\\_ocupacionales/pdf/educacion.pdf](http://www.conocer.gob.mx/perfiles_ocupacionales/pdf/educacion.pdf), consultada mayo 2015
- Desarrollo organizacional (2008), blog consultado en <http://desarrolloorganizacional-iutval.blogspot.com/2008/06/desarrollo-organizacional-postgrado.html>, consultada abril 2015
- Desarrollo Organizacional (2008), <http://grupo15rh.blogspot.com/2008/11/como-bien-sabemos-todo-gira-en-torno-al.html>, consultada abril 2015
- El organigrama en la empresa, <http://www.emprendepyme.net/el-organigrama-en-la-empresa.html>, consultada junio 2015
- Estructura Organizacional, Gabriela Hutt y M. Belen Marmioli, <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf>, consultada marzo 2015
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Censos económicos 2009 [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mon\\_o\\_Micro\\_peque\\_mediana.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mon_o_Micro_peque_mediana.pdf), consultada marzo 2015
- Portafolio digital (2010) *Cultura Organizacional*, blog consultado en: <http://portafoliodigitalrelacioneslaborales.bligoo.cl/content/view/804808/Cultura-Organizacional.html#content-top>, consultada abril 2015
- Taller de descripción de puestos, Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, <http://intranet.cibnor.mx/intranet/admin/pdf/PresentacionTallerDescrPuestos.pdf>, consultada abril 2015