

Lic. Gestión y Administración de PyME.

Proyecto de Investigación

Implementación de una Planeación Estratégica en la empresa “Cosméticos AROMA”.

**Luz María Bernal León
AL12506314**

**Lic. GAP Reyna María del Camino Amaya Galindo
Docente en Línea**

**Lic. Brenda Jaimes Madrigal
Asesor Externo**

**P.F. Rosa María Jaimes Madrigal
“Cosméticos AROMA”**

Fecha: 29 de mayo de 2018

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
1.1. ANTECEDENTES	3
A) DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	3
B) ENTORNO SOCIO-ECONÓMICO	4
1.2. DIAGNÓSTICO	4
A) AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	4
B) MATRIZ MAFE	6
1.3. PROBLEMA CENTRAL	7
1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	7
A) OBJETIVO GENERAL	8
B) OBJETIVO ESPECÍFICOS	9
1.5. JUSTIFICACIÓN	7
1.6. MARCO TEÓRICO (RECTIFICAR)	9
1.7. METODOLOGÍA (RECTIFICAR)	14
A) TIPO DE INVESTIGACIÓN	14
B) DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	14
C) UNIDAD DE ANÁLISIS	14
D) POBLACIÓN	15
E) CENSO	15
F) INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	15
II. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	15
2.1. PLAN DE ACCIÓN (RECTIFICAR)	15
A) PLAN DE ACCIÓN	15
B) ALCANCES	17
C) LIMITACIONES	17
D) RECURSOS	18
2.2. EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	18
A) RESULTADOS COMPARATIVOS	18
B) ANÁLISIS DE INTERVENCIÓN	24
2.3. PRODUCTO FINAL	25
3. CONCLUSIONES	76
4. ANEXOS	80

I. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

a) Datos generales de la empresa

Nombre completo de la Empresa: Rosa María Jaimes Madrigal / Cosméticos AROMA

RFC: JAMR730411N35

Domicilio y lugar de ubicación: Lago Atitlán No. 9, Col. Agua Azul, Ciudad Nezahualcóyotl
Estado de México C.P. 57500



Fuente: Google Maps

Fotografía pequeña de la empresa



Empresa "Cosméticos Aroma"

Fecha de inicio de operaciones: 1987

Sector: Industrial

Giro: Producción de cosméticos

Número de empleados: 11

Descripción de actividades: Se dedica a la producción y venta de cosméticos.

Misión: No tiene

Visión: No tiene

Valores: No tiene

Organigrama: No tiene

Propuesta de Organigrama



b) Entorno socio-económico

Número de habitantes: 1,104,585 habitantes

Índice de Desarrollo Humano (IDH): 0.86

Organización Política: Presidente municipal Juan Hugo de la Rosa García.

Economía del Mercado: Las actividades que predominan en el municipio de Nezahualcóyotl es el comercio informal, la venta al menudeo en mercados y centros comerciales, esto derivado de que la mayoría de la población se traslada a la ciudad de México para trabajar.

Por lo cual, este municipio no cuenta con actividades del sector primario y escasamente del secundario, ya que existen diversas fabricas que activan la economía.

PIB: Es de 81,814,760,701 pesos

Inflación 6.77%

1.2. DIAGNÓSTICO

a) Auditoría Administrativa

Una vez que se aplicó la Auditoria Administrativa se obtuvieron los siguientes resultados:

Planeación: se obtuvieron 93 puntos de 284 posibles con un porcentaje de 33%

obteniendo los siguientes resultados. La empresa no cuenta con filosofía empresarial, los objetivos no son claros, alcanzables, ni medibles, además de que no están documentados, las estrategias son poco funcionales, por lo que no se realizan de manera constante ni adecuada, no cuentan con organigrama, políticas, reglamento interno ni programas, los presupuestos son asignados por el fundador y se basa en las predicciones de modo informal y empírica.

Organización: se obtuvieron 150 puntos de 385 posibles, con un porcentaje de 38% obteniendo los siguientes resultados. Se cuenta con descripciones de funciones muy básicas además de que en su mayoría no se tienen documentados, por lo cual existe duplicidad de ellas. Existen instructivos los cuales hacen referencia a manejo de la maquinaria solamente.

Dirección: se obtuvieron 165 de 330 puntos posibles, con un porcentaje 50%, obteniendo los siguientes resultados. La comunicación es poca y se da de modo verbal en su mayoría, no se realizan reportes de forma escrita. Los estímulos que se les da a los empleados no

son de manera económica sin embargo se les conceden permisos a sus necesidades de acuerdo con la productividad que se ha tenido. El liderazgo es autoritario además de que se tiene resistencia al cambio, a pesar de ello se mantiene un ambiente de respeto y cordialidad.

Control: se obtuvieron 134 puntos de 275 posibles, con un porcentaje de 48%, obteniendo los siguientes resultados. Se cuenta con estándares de calidad y control en la producción de los cosméticos. Se supervisan diariamente las áreas con la finalidad de reducir la merma y que los empleados realicen sus funciones adecuadamente. Cuentan con un sistema de control de inventario en el cual contabilizan las piezas fabricadas por día y por empleado.

Integración: se obtuvieron 271 puntos de 374 posibles, con un porcentaje de 72%, obteniendo los siguientes resultados. El reclutamiento del personal se realiza por medio de recomendaciones de los trabajadores y empleados. La selección está a cargo de la dueña y el fundador, uno de los requisitos que debe de cumplir sin excepción, el aspirante al puesto es que tiene que ser conocido y considerado de confianza por algún familiar. La contratación se da de forma verbal, sin firmar contrato, la relación laboral se da hasta que el empleado o la empresa lo considere. Debido a dicha situación la gran mayoría de los empleados son parte de la misma familia, que aceptan estas condiciones de trabajo. La inducción se les proporciona una breve plática con datos relevantes de la historia del negocio.

b) Matriz MAFE

FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 45%; text-align: center;">Internos</div> <div style="width: 10%; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;"></div> <div style="width: 45%; text-align: center;">Externos</div> </div>	F1. Producto de calidad. F2. Empresa con lazos familiares sólidos. F3. Negocio propio. F4. Experiencia en el ramo. F5. Clientes fieles al producto. F6. Activo tangible propio. F7. Clientes en área Metropolitana y República Mexicana. F8. Baja rotación de personal. F9. Legalmente constituida. F10. Cuenta con personal legal. F11. Bajo nivel de ausentismo. F12. Trabajo en equipo F13. La empresa es proveedora de marcas más reconocidas F14. Precios atractivos. F15. Cadena de suministros adecuada. F16. Entrega de pedidos en tiempo y forma. F17. Buen control de inventarios. F18. Almacén en buenas condiciones.	D1. Resistencia al cambio. D2. Administración empírica y anárquica. D3. No cuentan con productos innovadores. D4. Desconfianza a medios digitales. D5. El personal no cuenta con prestaciones de ley. D6. Liderazgo autoritario. D7. Carece de planeación estratégica. D8. Carece de cultura empresarial. D9. Falta de comunicación formal. D10. Ambiente conservador. D11. Estructura organizacional no definida. D12. Publicidad nula. D13. Falta de motivación al personal. D14. Duplicidad de funciones. D15. Personal poco capacitado. D16. Salarios bajos. D17. Habilidades gerenciales deficientes. D18. Falta de equipo de ventas.
OPORTUNIDADES	FO (MAXI – MAXI)	DO (MINI – MAXI)
O1. Acceso a nuevos mercados. O2. Incorporación al comercio electrónico. O3. Innovación y creatividad en diseño e imagen. O4. Obtener créditos a través de instituciones bancarias. O5. Expandirse en el mercado. O6. Crédito por parte de los proveedores. O7. Acceso a nuevas tecnologías	1. Desarrollar estrategias de marketing que permitan introducir el producto de calidad a nuevos mercados. 2. Implementación de cursos de capacitación al personal de la empresa ya que presenta bajo nivel de rotación de personal. 3. Construcción de equipos de trabajo para desarrollar la creatividad e innovación de los productos, así como su imagen. 4. Fidelización de clientes con base a enriquecer su información y aumentar acciones de marketing.	1. Evaluar los principales procesos de planeación estratégica. 2. Seleccionar las estrategias más factibles para la implementación de una planeación estratégica dentro del proceso administrativo de la empresa "Cosméticos Aroma". 3. Cuantificar el impacto económico que tendrá la implementación de una planeación estratégica.
AMENAZAS	FA (MAXI – MINI)	DA (MINI – MINI)
A1. Competencia desleal A2. Crisis económica A3. Inflación A4. Plagio industrial A5. Espionaje A6. Desastres naturales A7. Cambio en la preferencia de los clientes A8. Robos A9. Delincuencia A10. Aumento en los precios de las materias primas	1. Hacer énfasis en la calidad de los productos a fin de conseguir nuevos clientes y conservar a los actuales. 2. Beneficiarse de los lazos sólidos familiares para evitar el espionaje y los robos a la empresa. 3. Adquirir materia prima y almacenarla con el propósito de evitar un aumento en los precios. 4. Designar equipo de evacuación en caso de un desastre natural.	1. Delegar funciones para evitar la duplicidad de ellas y reducir tiempos. 2. Creación de producto innovadores para evitar la pérdida total de clientes. 3. Diseñar un plan de marketing a fin de dar a conocer la marca y captar clientes.

1.3. PROBLEMA CENTRAL

Al realizar una Auditoría Administrativa y analizar los resultados obtenidos, se puede establecer que el principal problema es la falta de planeación estratégica que le permita a la empresa marcar el rumbo hacia donde se dirige, de manera eficaz y ordenada a través del establecimiento de objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo.

Las causas que originan lo antes expuesto son: la administración empírica con la que se maneja desde sus inicios, falta de conocimiento, creencia que por ser una empresa de carácter familiar el único fin es cubrir las necesidades de sus miembros, ambiente conservador, resistencia a cambios ante un mundo competitivo en esta industria.

Por lo que es relevante considerar que la falta de planeación estratégica actualmente afecta a la PyME, las consecuencias se ven reflejadas en las pérdidas mensuales que a continuación se desglosan

PERDIDAS MENSUALES DE LA EMPRESA "COSMÉTICOS AROMA"	
Concepto	Pérdida mensual
Exceso de inventario	\$ 12,000.00
Transporte (gasolina)	\$ 9,000.00
Merma en estuches rotos	\$ 7,000.00
Compras inesperadas de materias primas	\$ 11,000.00
Reparación de maquinaria	\$ 6,000.00
TOTAL	\$ 45,000.00

1.4. JUSTIFICACIÓN

La implementación de una planeación estratégica le traerá a la empresa beneficios en su situación financiera, reduciendo la incertidumbre en la toma de decisiones, minimizando riesgos, generando estabilidad y confianza tanto a sus trabajadores como a sus clientes además podrá visualizar mejor sus procesos, la administración de sus recursos, así tener

personal motivado y comprometido con sus actividades, lo que se obtendrá estar un paso más adelante de las pymes que carecen de ella.

La información obtenida de este proyecto de investigación servirá como material de apoyo para futuras intervenciones, con la finalidad de que el contenido de las bases y facilite la implementación de una planeación estratégica.

Este proyecto podrá ser utilizada en cualquier otra PyME que así lo necesite debido a que en su gran mayoría son negocios familiares que carecen de conocimientos formales de administración por lo que solamente se administran empíricamente.

El impacto económico se verá reflejado en incrementar la rentabilidad de la empresa lo que le permitirá un crecimiento en las ventas, reducir merma y obtener una estructura sólida que le permita hacer frente a los cambios de su entorno.

El impacto social se verá reflejado, en la estabilidad de la empresa y se marcará un camino a seguir, se identificará su esencia compartiendo e identificándose los empleados con ella.

Además de tener una mejor atención hacia los clientes que le han sido fieles a la marca y realizando la captación de nuevos por distintos medios, obteniendo como resultado cubrir sus necesidades en tiempo y forma.

En el impacto profesional se aplicarán todos los conocimientos administrativos enfocados en la fase de planeación con el firme compromiso de que la empresa tenga los beneficios esperados al momento de poner en marcha este proyecto.

El presente proyecto de intervención es adecuado para la PyME debido a la situación de la empresa en estos momentos.

1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

a) Objetivo General

Implementar una planeación estratégica en la empresa “Cosméticos AROMA” para su mejora en un lapso de 8 semanas.

b) Objetivo Específicos

- Elaborar la filosofía empresarial, el organigrama y descripción de puesto.
- Establecer objetivos institucionales y las estrategias que se llevaran a cabo.
- Definir programas, presupuestos, políticas institucionales.
- Establecer el reglamento interno de la empresa.
- Dar a conocer al personal administrativo la filosofía empresarial, la estructura organizacional, objetivos, estrategias que se llevaran a cabo, políticas de trabajo y reglamento interno de la empresa.

1.6. MARCO TEÓRICO

Diferentes autores hacen mención que dentro del proceso administrativo ubicamos a la planeación como la primera fase que se lleva a cabo dentro de la empresa sin importar el tamaño de ésta, siendo pieza clave para llevarla al éxito o en el peor de los casos al fracaso.

Es un término muy presente dentro del ámbito empresarial, por lo que es importante tener conocimiento que se trata de marcar el rumbo a seguir de una empresa, optimizando recursos y minimizando riesgos.

La importancia de que una empresa cuente con una planeación es mucha, ya que ocupa un lugar privilegiado en las organizaciones, debido a que se tiene claro que el futuro depende en gran medida de la planeación.

Según Rodríguez J. (2005) son dos razones en las que recae dicha importancia “la primera se enfoca a que la planeación debe de considerarse antes de cualquier otra función administrativa lo que le hace tener una posición de primacía, la segunda razón se debe a que tiene transitividad”, esto se refiere a que obra más allá de las necesidades de acción planteadas en esta etapa, lo que conlleva a trascender en las siguientes etapas del proceso administrativo (Rodríguez, 2005, pág. 22)

De acuerdo con lo anterior se entiende entonces que la planeación es esencial para que la empresa lleve a cabo un adecuado funcionamiento, previniendo los cambios que a futuro

se pretenden establecer con medida a sus necesidades, por lo que marcar el camino y la dirección a seguir es pieza fundamental para llegar a tener una estructura sólida.

Fred, D (2008) nos dice que el término de Planeación Estratégica (PE) “tiene sus inicios en el año de 1950, siendo hasta mediados de la década de los 60` s cuando comenzó a ser común. En aquellos años se tenía la creencia de que la PE era la solución y la respuesta a todos los problemas en los que la empresa se enfrentaba día con día”. Estados Unidos por su parte estaba obsesionado con dicho término y era implementado en la gran mayoría de las empresas norteamericanas. (Fred, 2008, pág. 5)

A pesar de ello en la década de los 80` s dejó de implementarse debido a que los diversos modelos de planeación no reportaban grandes avances y rendimientos para las empresas que lo consideraban.

Fred, D (ídem) también menciona que en la década de los 90` s fue esencial para que la PE resurgiera y esta vez con mayor fuerza, por lo que en la actualidad este proceso es pieza clave para el mundo empresarial. (ídem)

Lo que la caracteriza a la planeación según Rodríguez, J. (2005) es una actividad en la cual intervienen la dirección superior de la empresa la gerencia, donde se tiene acceso a la información necesaria para considerar todos los aspectos de la misma, con la finalidad de obtener un compromiso en niveles inferiores.

Por lo que da respuestas a cuestionamientos muy sencillos como ¿en donde se encuentra la empresa en estos momentos? y ¿hacia donde se quiere llegar?, reconocer ¿quién son nuestros clientes? Y ¿quienes pretendemos que sean en un futuro?

La PE da las bases necesarias para una toma de decisiones acertadas que permita formular objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y acotados en el tiempo. (Rodríguez, 2005, pág. 96)

Así mismo Rodríguez, J indica que está se da a largo plazo con pasos firmes que le permitan a la empresa seguir por un rumbo definido. (ídem)

Actualmente las empresas sin importar su tamaño utilizan la PE como una herramienta básica que les ayuda alcanzar de sus objetivos con la única finalidad de obtener un crecimiento significativo.

Permite a la gerencia identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que enfrentará a la competencia dentro de su entorno, ubicando este análisis como pieza esencial para la formulación de estrategias que le permitan obtener una ventaja competitiva que a largo plazo le traerá grandes beneficios. Entendiendo como ventaja competitiva según Fred, D (2008) indica “Cualquier cosa que la empresa haga especialmente bien en comparación con las empresas rivales” (Fred, 2008, pág. 8)

Se tiene mayor conciencia del entorno externo refiriéndose con mayor énfasis a las amenazas, mayor conocimiento y comprensión de las estrategias de sus competidores, mayor productividad de los colaboradores, menor resistencia al cambio, mayor comprensión de las relaciones entre el desempeño y las recompensas.

Al contar con una planeación estratégica se puede prevenir problemas de la empresa, así como ayuda a mejorar el producto o servicios que se ofrece y la mejor toma de decisiones, donde los principales beneficios que esta etapa del proceso administrativo aporta es que permite que la empresa sea rentable y productiva además de que trata de darle forma a su futuro, ejerciendo el control de sus recursos. (Fred, 2008, pág. 16)

Por otro lado, tenemos que la comunicación juega un papel muy importante e indispensable para lograr que la PE se convierta en un beneficio ya que a través de la participación del personal de alta jerarquía como de los operativos se dará la comprensión y el compromiso que se debe de tener para que sea exitosa, teniendo así que tanto el diálogo como la participación de todos los colaboradores de la empresa son indispensables.

Se tiene por bien entendido que las empresas que planean estratégicamente obtienen mayores beneficios a comparación de quienes no lo hacen, obteniendo una mejora en las ventas, rentabilidad y productividad.

La PE es un proceso que llevara a la empresa (que carece de ella) a un terreno desconocido, no se trata de que sea como una receta de cocina en la cual se deben de seguir los pasos para lograr el éxito, sino que es una guía.

Considerando lo anterior también se deben de evitar ciertos errores a la hora de planear de manera estrategica tales como utilizarla con la finalidad de obtener el control de todas las decisiones y recursos de la empresa, no tener una comunicación fluida con los empleados, que la gerencia deje de apoyar el proceso de PE, no involucrar a todo el personal de la empresa, no fomentar un clima de colaboración, entre otros. (Fred, 2008, pág. 17)

La mayoría de las pequeñas y medianas empresas han lograda sobrevivir a lo largo del tiempo debido a fugases rendimientos, sin embargo, pocas de ellas podrán seguir en pie considerando la administración empírica como una opción, con planes y objetivos a corto plazo, careciendo en su totalidad de una visión encaminada a una mejora continua para el futuro, debido a que no lo consideran “necesario”, por la falta de conocimiento para realizarlo de una manera adecuada, por que carecen de experiencia, utilizan las soluciones de emergencia como medio para la obtención de resultados o miran a la planeación como una perdida de tiempo, consideran que es muy costosa, miedo al fracaso, exceso de confianza, etc. Un sin fin de razones que tiene los gerentes de estas empresas para que la PE no desfile entre sus desiciones administrativas.

Desafortunadamente es una realidad que a pesar que las PyME son generadoras de empleo, carezcan de personal capacitado y especializado en las funciones que desempeñan dentro de las mismas por no contar con el conocimiento suficiente para llevarlas acabo, no contar con cédulas de puestos que le permitan hacer la selección correcta de su plantilla de empleados, por lo que muchas de estas funcionan probando suerte, improvisando o formulando planes de emergencia, teniendo como resultado un estancamiento o el cierre total.

Son pocas las PyME que cuentan con una PE adecuada lo que las ha colocado con una ventaja competitiva por arriba del resto que no lo hacen por resistencia al cambio.

Por lo que la PE da aportes muy importantes para la pequeña y mediana empresa incrementando la sensibilidad de ésta hacia el entorno que la rodea, le ofrece la capacidad

para evaluar las oportunidades fundamentales y significativas que se den a largo plazo con la finalidad de realizar cambios relevantes dentro de la empresa, minimizando riesgos de forma prioritaria.

Va encaminando paso a paso a la empresa que se pretende ser con el establecimiento de la formulación de estrategias que ayuden a cumplir los objetivos institucionales.

Finalmente se debe de considerar que el éxito de una PE implementada en una PyME depende en gran medida al compromiso por parte de la gerencia, la aceptación, la responsabilidad y el involucramiento debido a que la mayoría del personal no está familiarizado con acciones estratégicas por lo que combatir la resistencia al cambio es una barrera por vencer.

Una manera de estructurarla consiste en la formulación de la filosofía empresarial, la cual permite definir una misión, visión y valores institucionales además de elaborar presupuestos y programas que le permitan hacer frente al mundo competitivo que le rodea.

Sérvulo R. (2010) nos menciona que “La planeación estratégica dentro de una pequeña empresa es importante a pesar de que sus dueños o gerentes no lo consideren por la falta de recursos económicos o la falta de conocimiento, lo que llevarla a cabo es evidente que se necesita un manejo de organización de forma tanto externa como interna” (Sérvulo, 2010, págs. 83-84) .

Según Rodríguez J.(2005) nos menciona que los aspectos claves para lograr que las pequeñas y medianas empresas crezcas se debe principalmente a definir objetivos y trabajar en las estrategias adecuadas para cumplirlos, identificar las oportunidades del mercado, realizar los presupuestos anuales considerando los recursos financieros de la empresa, establecer un proceso adecuado para generar la toma de decisiones, implementar un sistema adecuado y factible de comunicación, organización y capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Se debe de considerar que las empresas que implementan la PE sufren un período de transición en le cual muchos de sus puntos fuertes dan paso a convertirse en puntos débiles, por lo que es relevante que se tenga el ímpetu para corregir estas nuevas

debilidades y seguir en el proceso como una mejora continua a largo plazo. (Rodríguez, J. 2005 p.98)

1.7 METODOLOGÍA

a) Tipo de investigación

Explicativa – Descriptiva con fin aplicativo

Investigación como explicativa debido a que se realizó una auditoría administrativa dentro de la empresa con la finalidad de recabar información y diagnosticar su situación actual permitiendo así identificar las principales causas de las deficiencias que presenta, seleccionando la de mayor porcentaje y el efecto que tiene estas en el proceso administrativo.

Investigación descriptiva debido a que se recolecto información en la auditoria administrativa y se midieron los resultados con el propósito de encontrar la mayor problemática.

Posteriormente se define como aplicativo debido a que en el diagnóstico que se realizó, se desarrollará y se propondrán soluciones factibles las cuales al momento de aplicarlas se obtendrán resultados comparativos.

Enfoque de la investigación

El enfoque que tendrá la investigación será mixto ya que interviene el cualitativo a través de la recolección de datos analizado las actividades que se realizan dentro de la empresa y las actitudes de los empleados ante situaciones que presentan. Mientras tanto, el cuantitativo se determinan las pérdidas que se tiene a lo largo de un año.

b) Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se definió como mixto debido a que se realiza con base a la utilización de fuentes documentales como libros físicos y digitales, sitios web oficiales y consultas al Diario Oficial de la Federación, así mismo se realizó una investigación de campo la cual se llevó acabo con el personal de la empresa dentro de sus instalaciones, lo que permitió realizar la observación directa de las actividades diarias de los trabajadores y documentarlas en el informe de la auditoria administrativa.

c) Unidad de análisis

Empresa “Cosméticos AROMA”

d) Población

12 trabajadores

e) Censo

12 trabajadores

f) Instrumento de recolección

Para llevar a cabo la recolección de información se aplicarán los siguientes instrumentos.

- Entrevista. Este instrumento se aplicará a la dirección con la finalidad de conocer los planes, metas y objetivos que tiene la empresa, así como definir su estructura organizacional y su filosofía empresarial.
- Entrevista. Este instrumento se aplicará a los empleados tanto administrativos como operativos con la finalidad de recabar información referente a sus funciones, actividades, responsabilidades y obligaciones, a fin de elaborar las cédulas de puestos que permitan delegarlas para evitar la duplicidad de ellas.

II. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

2.1. PLAN DE ACCIÓN

a) Plan de acción

Objetivo general: Establecer una Planeación Estratégica en la empresa “Cosméticos Aroma”

- **Objetivo:** Elaborar la filosofía empresarial, organigrama y descripción de puestos.
Actividades por realizar:
 1. Realizar entrevista a dirección con el objetivo de obtener información referente a la planeación de la empresa, tendrá una duración de 2 días y los responsables serán el Director General y el estudiante.
 2. Realizar entrevista a trabajadores con el objetivo de obtener información referente a sus funciones y actividades, tendrá una duración de 3 días y los responsables serán los empleados y el estudiante.

3. Análisis de información obtenida de ambas entrevistas, tendrá una duración de 2 días y el responsable será el estudiante.
 4. Elaboración de la filosofía empresarial con base a la información obtenida en la entrevista realizada a la dirección, tendrá una duración de 2 días y los responsables serán el Director General y el estudiante.
 5. Elaboración de cédulas de puesto con base a la información obtenida en la entrevista realizada al personal administrativo y operativo, tendrá una duración de 2 días y el responsable será el estudiante.
 6. Elaboración de organigrama de acuerdo con la información obtenida en las entrevistas realizadas, tendrá una duración de 2 días y el responsable será el estudiante.
- **Objetivo:** Establecer objetivos institucionales y las estrategias que se llevarán a cabo.
Actividades por realizar:
 1. Formulación de objetivos basándose en las necesidades de la empresa de acuerdo con la información que proporcionó la dirección en la entrevista realizada, tendrá una duración de 3 días y los responsables serán el Dirección General y estudiante.
 2. Formulación de estrategias que permitan lograr los objetivos establecidos de acuerdo con la información que proporcionó la dirección en la entrevista realizada, tendrá una duración de 3 días y los responsables serán el Dirección General y estudiante.
 - **Objetivo:** Definir programas, presupuestos, políticas institucionales.
Actividades por realizar:
 - Elaborar presupuesto, identificando los ingresos y gastos de la empresa de acuerdo a la información obtenida en la entrevista a la dirección, tendrá una duración de 4 días y los responsables serán el Director General y el estudiante.
 - Establecer el programa administrativo acuerdo a la información obtenida en la entrevista a la dirección, tendrá una duración de 4 días y los responsables serán el Director General y el estudiante.
 - Definir políticas institucionales, basándose en las NOM, tendrá una duración de 3 días y los responsables serán el Director General y el estudiante.
 - **Objetivo:** Establecer el reglamento interno de la empresa.
Actividades por realizar:

- Analizar información obtenida referente al reglamento interno de la empresa, tendrá una duración de 2 días y el responsable será el estudiante.
- Documentar el reglamento interno tomando como base la LFT, tendrá una duración de 3 días y los responsables serán el Director General y el estudiante.
- **Objetivo:** Dar a conocer al personal administrativo la filosofía empresarial, la estructura organizacional, objetivos, estrategias que se llevaran a cabo, políticas de trabajo y reglamento interno de la empresa
Actividades por realizar:
 - Reunión con el Director General para darles a conocer la planeación estratégica de la empresa, tendrá una duración de 2 días y los responsables serán el Director General y el estudiante.
 - Elaboración de carteles con la misión, visión, valores y organigrama institucional, tendrá una duración de 2 días y el responsable será el estudiante.
 - Colocar en puntos estratégicos los carteles institucionales, tendrá una duración de 1 días y el responsable será el estudiante.
 - Impresión del reglamento interno, tendrá una duración de 1 días y el responsable será el estudiante.
 - Reunión con el personal operativo, tendrá una duración de 2 horas y los responsables serán el Director General, los empleados y el estudiante.

b) Alcances

Este proyecto tiene como alcance reducir los niveles de incertidumbre en la toma de decisiones en la alta gerencia, incrementar la productividad de los empleados en un 25%, disminuir la resistencia al cambio dando las bases necesarias para que se genere un ambiente de confianza en el cual se pueda visualizar con claridad la relación que existe entre el desempeño y los resultados obtenidos, convirtiendo un 50% de las oportunidades que tiene la empresa en fortalezas.

c) Limitaciones

Las limitantes que se presentan es la resistencia al cambio por parte del fundador, así como el involucramiento y la responsabilidad que adopte el personal encargado de hacer que la empresa funcione. También es importante tener en cuenta el grado de aceptación del personal operativo y la importancia que le den a la implementación de este proyecto.

d) Recursos

Recursos mensuales para el proyecto de intervención en la empresa "Cosméticos AROMA"			
Recursos	Alumno	Empresa	Total mensual
Humanos			
Empleado Operativo		X	4,000
Empleado Administrativo		X	10,000
Total			14,000
Financieros			
Comidas	X		1,200
Transporte	X		1,000
Impresión de carteles y trípticos	X		500
Refrigerio para empleados	X		500
Total			3,200
Materiales			
Copias	X		300
Papelería	X		200
Computadora	X		7,000
Memoria USB	X		250
Impresora		X	3,500
Total			11,250
Tecnológicos			
Internet		X	1,500
Total			1,500
		TOTAL	29,950
Aportación alumno	10,950	Aportación empresa	19,000

2.2. EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

a) Resultados comparativos

PÉRDIDAS MENSUALES DE LA EMPRESA "COSMÉTICOS AROMA" (Cuantitativo)		
Concepto	Pérdida mensual antes de la intervención	Resultado después de la intervención
Exceso de inventario	\$12,000.00	\$9,000.00

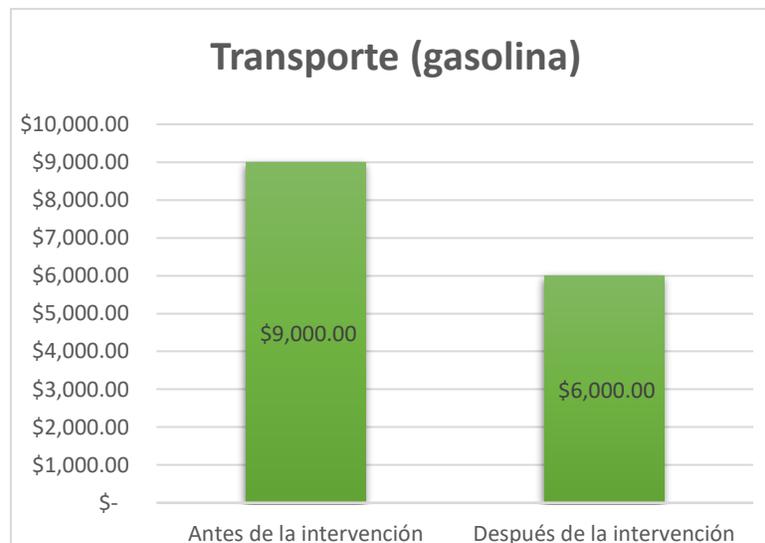
Transporte (gasolina)	\$9,000.00	\$6,000.00
Merma en estuches rotos	\$7,000.00	\$5,250.00
Compras inesperadas de materias primas	\$11,000.00	\$7,500.00
Reparación de maquinaria	\$6,000.00	\$4,200.00
TOTAL	\$45,000.00	\$31,950.00

Evaluación Cuantitativa

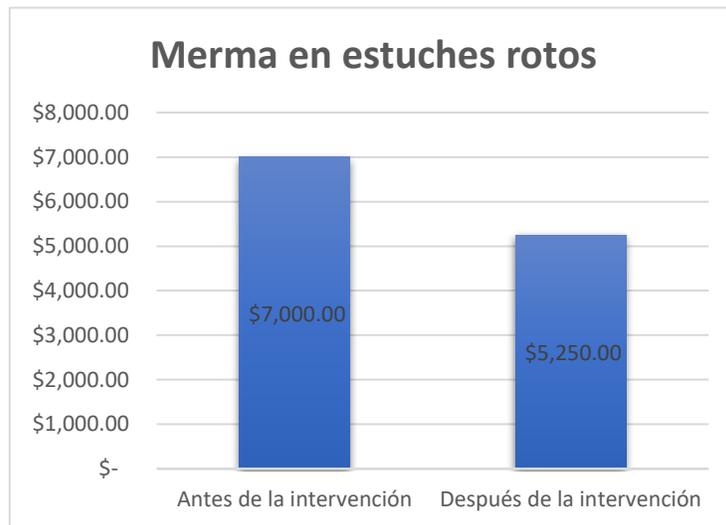
La empresa “Cosméticos Aroma” antes de la intervención reportaba pérdidas mensuales de \$12,000.00 por concepto de exceso de inventario. Posterior a la implementación, se obtuvo una reducción del 25% que representa la cantidad de \$9,000.00 en un lapso de tres meses.



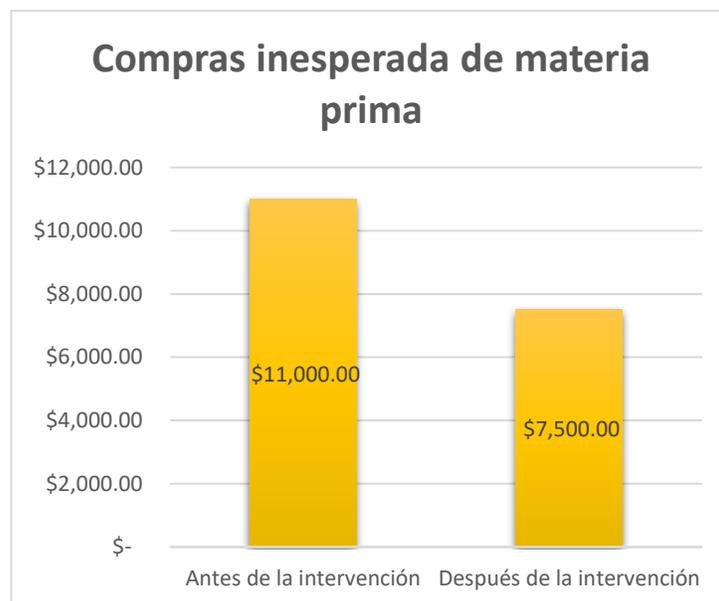
La empresa antes de la intervención reportaba pérdidas mensuales de \$9,000.00 por concepto de transporte (gasolina). Posterior a la implementación, se obtuvo una reducción del 33% que representa la cantidad de \$6,000.00 en un lapso de tres meses.



La empresa antes de la intervención reportaba pérdidas mensuales de \$7,000.00 por concepto de merma en estuches rotos. Posterior a la implementación, se obtuvo una reducción del 25% que representa la cantidad de \$5,250.00 en un lapso de tres meses.



La empresa antes de la intervención reportaba pérdidas mensuales de \$11,000.00 por concepto de compras inesperadas de materia prima. Posterior a la implementación, se obtuvo una reducción del 32% que representa la cantidad de \$7,500.00 en un lapso de tres meses.



La empresa antes de la intervención reportaba pérdidas mensuales de \$6,000.00 por concepto de reparación de maquinaria. Posterior a la implementación, se obtuvo una reducción del 30% que representa la cantidad de \$4,200.00 en un lapso de tres meses.



Evaluación Cualitativa

PÉRDIDAS MENSUALES DE LA EMPRESA "COSMÉTICOS AROMA"		
Concepto	Antes de la intervención	Después de la intervención
Uso del uniforme diariamente	3	9
Llegadas con retraso	11	1
Empleados motivados	2	10
Empleados que se sienten respaldados por la empresa	1	11

Antes de la intervención los empleados no contaban con uniforme institucional, después de la implementación se observa que solamente 3 no lo usan diariamente, lo que representa que el 75% si lo utiliza.



Antes de la intervención los empleados llegaban con retraso, después de la implementación solamente uno continúa llegando tarde. Se observa entonces que el 92% llegan a tiempo.



Antes de la intervención los empleados no se sentían motivados, después de la implementación tenemos que 83% de ellos muestra motivación al realizar sus actividades y el resto aún presenta resistencia al cambio.



Antes de la intervención los empleados no se sentían respaldados por la empresa, por lo que después de la implementación se tiene en 92% de ellos ahora ya se sienten con dicho respaldo.



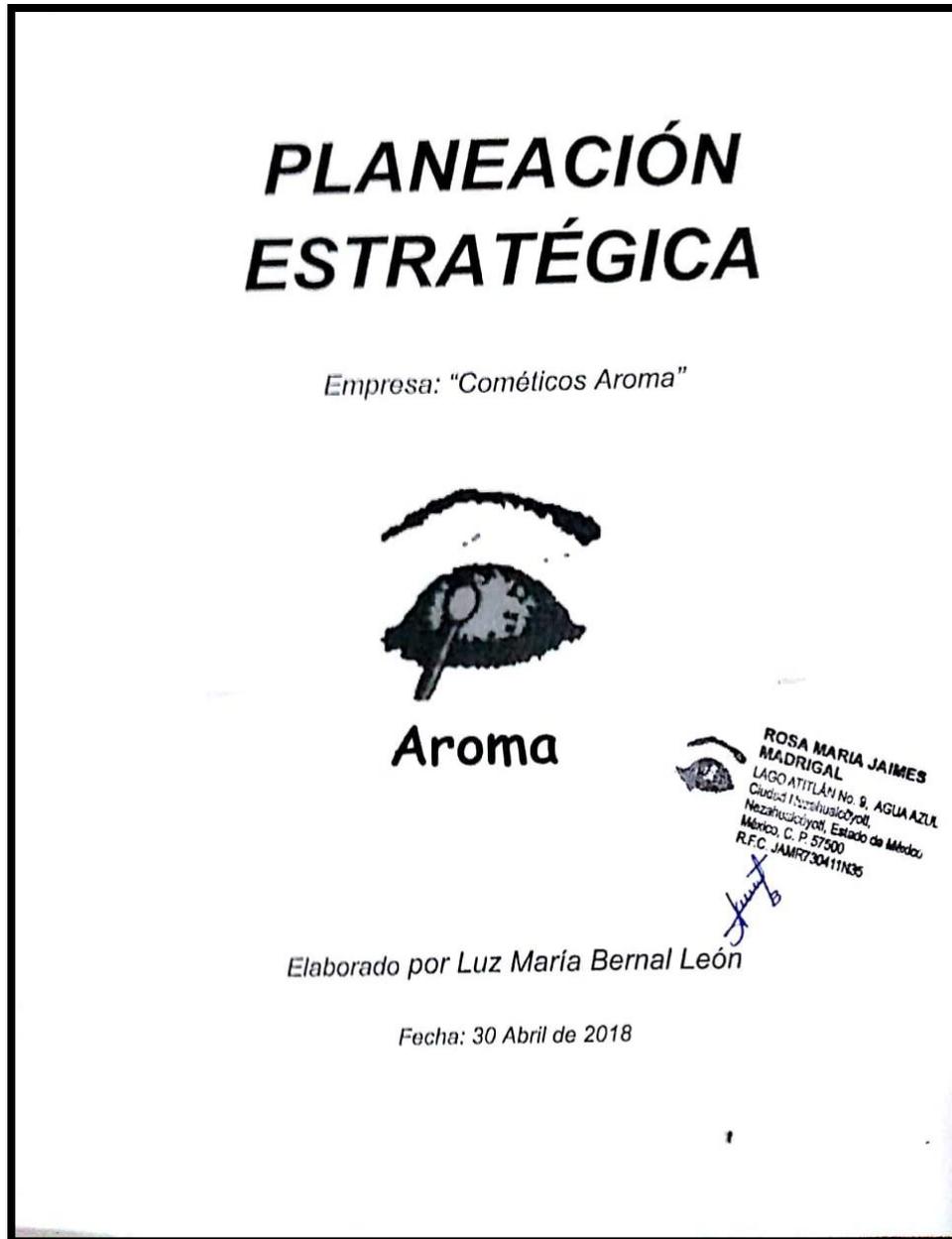
b) Análisis de intervención

Al realizar la implementación del proyecto en la empresa “Cosméticos Aroma” se obtuvieron mejoras que serán implementadas de forma permanente para lograr que los beneficios sean mayores y pueda tener un crecimiento significativo, para ello se cuenta con el apoyo de la administración y del gerente general.

Con la implementación del proyecto se lograron resultados trascendentales ya que se redujeron las pérdidas mensuales de la empresa que provenían de diferentes conceptos.

En cuanto al personal se ha notado mas motivado y mejor organizado en sus áreas de trabajo, se planean las compras y se entregan los pedidos en tiempo y forma.

2.3. PRODUCTO FINAL



Índice

1.	<u>Objetivo</u>	2
2.	<u>Filosofía Empresarial</u>	2
3.	<u>Organigrama</u>	3
4.	<u>Cédulas de Puesto</u>	4
5.	<u>Objetivos Institucionales</u>	28
6.	<u>Estrategias para el logro de objetivos</u>	28
7.	<u>Presupuesto Anual</u>	32
8.	<u>Programa Administrativo</u>	33
9.	<u>Políticas Institucionales</u>	34
10.	<u>Reglamento Interno de Trabajo</u>	41



**ROSA MARIA JAIMES
MADRIGAL**
LAGO ATITLÁN No. 9, AGUA AZUL
Ciudad Huehuetlangua,
Necaxtlanizcotl, Estado de México
México, C. P. 57500
R.F.C. JAMR/30411135



1. Objetivo

Fijar el curso de acción a seguir de la empresa “Cosméticos Aroma”, estableciendo los principales lineamientos que orientarán las operaciones a realizar, los tiempos y los recursos.

2. Filosofía Empresarial

Misión

“Cosméticos AROMA es una empresa mexicana orientada a la producción y venta de cosméticos, ofreciendo a sus clientes productos altamente competitivos en calidad y precio”

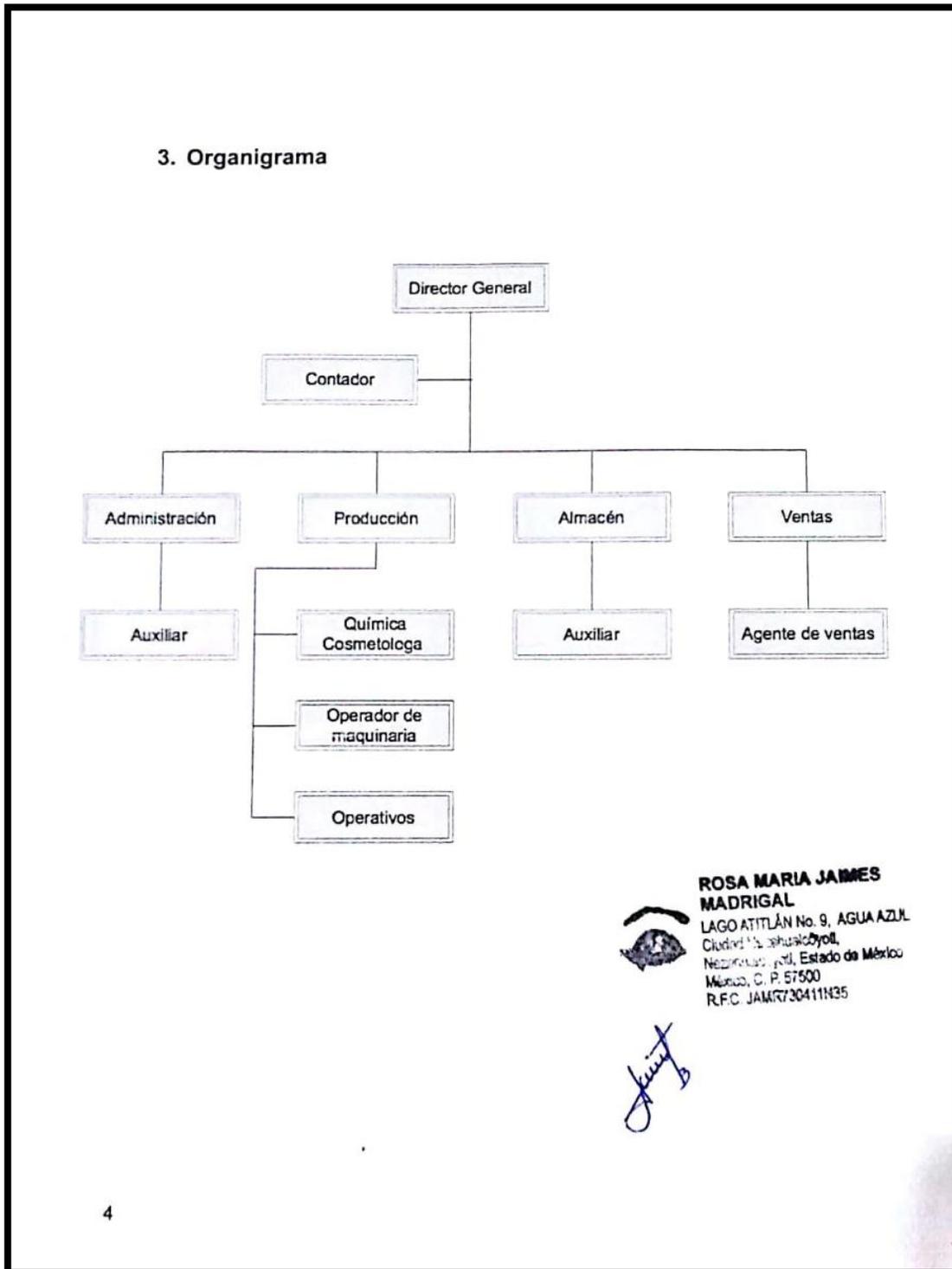
Visión

“Ser la empresa líder en la producción y venta de cosméticos dentro de la República Mexicana ofreciendo productos de calidad superando las expectativas de nuestros clientes”

Valores

- *Respeto*
- *Responsabilidad*
- *Calidad*
- *Honestidad*
- *Trabajo en equipo*
- *Integridad*
- *Equidad*
- *Lealtad*
- *Productividad*

3. Organigrama



4. Cédulas de Puesto

 CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO Aroma	
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Jefe de Administración
OBJETIVO	Coordinar el área administrativa con la finalidad de vigilar que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos relacionados con el proceso de negocio. Administrar los recursos económicos, materiales y humanos de manera eficiente
REPORTA A	Gerente General
SUPERVISA A	Auxiliar de Administración
REQUISITOS GENERALES	Escolaridad: Lic. Administración o contabilidad Experiencia: 3 años en puesto similar Edad: 30 a 45 años Sexo: Indistinto Habilidades: Liderazgo, organización y control, poder de negociación, proactivo, capacidad de análisis, flexibilidad, trabajo en equipo, comunicación, capacidad de planificar, identificación de riesgos y oportunidades, toma de decisiones
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Equipo de computo, conexión a internet, papeles de trabajo, archivo, teléfono celular y local, equipo de oficina.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se realice adecuadamente la asignación de recursos a cada área. • Administrar eficazmente los recursos económicos, materiales y humanos de la empresa. • Coordinar, supervisar y controlar la ejecución adecuada de las actividades tanto administrativas como contables. • Gestionar las compras. • Elaboración de presupuestos junto con el Gerente General. • Realizar la gestión de servicios y bienes • Controlar el suministro, su uso y almacenamiento de forma adecuada. • Planeación financiera del recurso de la empresa



ROSA MARÍA JAIMES MADRIGAL
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
 UNADM, C. P. 07900
 R.F. JAIMESMADRIGAL

	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer estrategias que permitan el crecimiento de la empresa. • Contabilidad de la empresa • Pago de facturas a proveedores • Elaborar reportes periódicamente de los recursos financieros y materiales con la finalidad de presentárselos a la Gerencia, así como de las actividades realizadas a fin del funcionamiento adecuado de la empresa. • Revisar y presentar estados financieros a la gerencia. • Delegar responsabilidades al personal administrativo. • Generar información que permita la toma de decisiones.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la información actualizada para la toma de decisiones de la Gerencia. • Cumplir con las obligaciones tributarias de la empresa • No falsear los datos contables. • Ser participe en el proceso de selección y evaluación del desempeño del personal que se tenga a su cargo. • Resguardar información de carácter confidencial de la empresa. • Autorizar los pagos a proveedores • Supervisar que el área de producción cuente con materia prima y materiales de operación en tiempo y forma.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar de manera oportuna los pagos establecidos por la Ley. • Analizar y controlar la distribución de costos y presupuestos. • Realizar facturas. • Vigilar que se lleven a cabo los costos presupuestados. • Conservar y guardar los materiales de manera óptima • Promover la mejora continua.
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 70% De pie: 30% En el exterior, caminado: 20% Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. NINGUNA: No está expuesto a este riesgo.</p>
Elaborado por: Luz María Bernal León	Autorizado por: Lic. Brenda Jaime Madrigal

 Aroma		CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Director general	
OBJETIVO	Dirigir y administrar en su totalidad a la empresa, con base en la toma de decisiones estratégicamente enfocadas al crecimiento del negocio.	
REPORTA A	N/A	
SUPERVISA A	Contador, área de administración, producción, almacén y ventas.	
REQUISITOS GENERALES	Escolaridad: Lic. en Administración o contabilidad, titulado. Experiencia: 3 años en puesto similar Edad: 35 a 45 años Sexo: Indistinto Habilidades: Liderazgo, emprendedor, toma de decisiones, conocimiento del entorno, visión estratégica, compromiso, orientación a resultados, honestidad y ética, proactivo, capacidad de análisis, comunicación e iniciativa y creatividad.	
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Equipo de computo, conexión a internet, papeles de trabajo, archivo, teléfono celular y local, equipo de oficina.	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Planear, dirigir, controlar y evaluar los recursos de la empresa. • Toma de decisiones. • Fijar objetivos a corto, mediano y largo plazo. • Motivar al personal. • Evaluar de forma periódica el desempeño de las diferentes áreas de la empresa. • Elaborar planes de acción y presupuestos. • Elaboración de estrategias • Controlar el desempeño del personal. • Decidir sobre la selección de personal y contratación. • Realizar negociaciones con instituciones públicas o privadas. • Dirigir la contabilidad. • Ser el representante de la empresa. • Comunicarse de manera asertiva con el personal. 	
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el presupuesto se cumpla. • Supervisar las actividades de las áreas funcionales de la empresa. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y controlar la ejecución del plan de acción. • Supervisar los recursos asignados a cada área. • Mantener la rentabilidad de la empresa. • Cumplir con los objetivos institucionales. • Ejercer un liderazgo de forma adecuada. • Optimizar los recursos de la empresa.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Delegar funciones • Ejecutar el plan de acción • Cumplir con las estrategias establecidas. • Ejerce el liderazgo para el logro de los objetivos institucionales. • Aprueba documentación financiera. • Autorizar retiros, transferencias electrónicas, pagos a proveedores. • Controla el suministro de los recursos financieros, materiales y humanos. • Investigación del mercado. • Dar a conocer al personal información importante de la empresa. • Analizar el entorno de la empresa. • Analizar la competencia.
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 70% De pie: 30% En el exterior, caminado: 20% Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. NINGUNA: No está expuesto a este riesgo.</p>
Elaborado por: Luz María Bernal León	Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal

 Aroma	CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Contador
OBJETIVO	Presentar información financiera de la empresa para una adecuada toma de decisiones, cumpliendo con las obligaciones fiscales en tiempo y forma.
REPORTA A	Gerente General
SUPERVISA A	Ningún trabajador
REQUISITOS GENERALES	<p> Escolaridad: Licenciatura Contabilidad Publica Experiencia: 1 año en manejo de contabilidad Edad: 23 – 40 años Sexo: Indistinto Habilidades: Responsabilidad, toma de decisiones, liderazgo, buena comunicación, iniciativa. </p>
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Equipo de computo, conexión a internet, papeles de trabajo, archivo, teléfono celular y local, equipo de oficina.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Declarar impuestos. • Realizar auditorias. • Gestión de estados financieros. • Elaborar la nómina del personal. • Dar a conocer al Gerente General sobre la situación financiera de la empresa. • Llevar registros contables de la empresa. • Registro de todos los movimientos contables de la empresa.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del fondo fijo por concepto de gastos. • Expedir cheques a nombre de la empresa. • Cumplir con las obligaciones fiscales. • Presentar la información financiera para la toma de decisiones. • Revisar que la contabilidad de la empresa se encuentre correcta. • Resguardar y mantener de forma confidencial la información financiera de la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el pago de nómina. Apoyar en la elaboración de presupuestos.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Realizar informe sobre el uso de los recursos financieros de la empresa. Verificar que las facturas cumplan con los datos fiscales requeridas. Registro de facturas. Análisis e Interpretación de los estados financieros. Realizar el pago oportuno de servicios, compras y/o contratos. Cálculo de impuestos. Realizar labores de registro, clasificación, captura, tramite de información financiera. Manejo de una gran cantidad de documentos que se deben de mantener en orden. Llenado de libros contables. Mantener actualizada a la información archivada que corresponda a facturas, comprobantes de pago, recibos, modificaciones de presupuesto, etc.
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 80% De pie: 20% En el exterior, caminado: 20% Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. NINGUNA: No está expuesto a este riesgo.</p>
Elaborado por: Luz María Bernal León	Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal

 Aroma	
CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Auxiliar en administración
OBJETIVO	Desempeñarse en el área administrativa, poniendo en práctica las normas y procedimientos establecidos a fin de gestionar una administración eficiente para la empresa
REPORTA A	Jefe de Administración
SUPERVISA A	Ningún trabajador
REQUISITOS GENERALES	<p>Escolaridad: Técnico en administración, contabilidad, licenciatura en administración trunca o pasante.</p> <p>Experiencia: No necesaria</p> <p>Edad: 25 a 35 años</p> <p>Sexo: Femenino</p> <p>Habilidades: Buena redacción, gramática y ortografía, comunicación fluida, organización, manejo avanzado de Office, iniciativa. trabajo en equipo, capacidad de síntesis, priorizar tareas asignadas.</p>
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Equipo de computo, conexión a internet, papeles de trabajo, archivo, teléfono celular y local, equipo de oficina.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de documentos y archivo • Organizar agenda • Apoyo a la administración y gerencia. • Planear y organizar reuniones. • Control y actualización de la base de datos de los clientes y proveedores. • Administrar los datos de los empleados. • Gestiona pagos por diferentes conceptos. • Realizar registros contables • Control de caja chica.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar de manera adecuada la agenda • Planificación de juntas • Información confidencial • Monitoreo y registro de gastos que se realizan en la empresa. • Revisar que las herramientas para el correcto funcionamiento de la empresa estén operando de manera correcta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de las ordenes de compra y recepción de mercancía. • Mantener informado al jefe de administración sobre las actividades realizadas o cualquier irregularidad presentada.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento, administración y organización de archivos. • Atender llamadas telefónicas. • Redactar informes. • Manejo y actualización de agenda. • Enviar documentos por mensajería. • Realizar pagos bancarios. • Realizar facturas. • Recepción de llamadas. • Tomar dictado de notas o cartas. • Contactar proveedores y clientes. • Realizar copias de seguridad de la información. • Elaboración de cotizaciones a los proveedores indicados por su superior. • Entregar recibos de nómina a los empleados. • Llevar el registro y el archivo de los proveedores. • Llenar formatos para el proceso de compras. • Llevar registro de ordenes de compras. • Realizar cálculos de las ordenes de compras
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 80% De pie: 20% En el exterior, caminado: No Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. NINGUNA: No está expuesto a este riesgo</p>
Elaborado por: Luz María Bernal León	Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal

 Aroma	
CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Jefe de producción
OBJETIVO	Supervisar de forma continua el proceso de producción para lograr que esté se lleve acabo de una manera eficiente y se obtenga un producto de calidad.
REPORTA A	Gerente General
SUPERVISA A	Operativo de maquinaria y operativos
REQUISITOS GENERALES	<p>Escolaridad: Licenciatura en logística, administración pasante o trunco</p> <p>Experiencia: 2 años en puesto similar</p> <p>Edad: 25 años en adelante</p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Habilidades: Liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, enfocado a dar resultados, buena comunicación, solución de conflictos, manejo de personal, tolerante a trabajo bajo presión, capacidad de planear y organizar</p>
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Equipo de computo, conexión a internet, papeles de trabajo, archivo, teléfono celular y local, equipo de oficina.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los objetivos de producción establecidos por la gerencia. • Diseñar y desarrollar un plan de producción. • Delegar funciones en el área. • Verificar la calidad de las piezas producidas. • Mejorar continuamente el proceso de producción. • Reducir la merma. • Motivar al personal a cargo para el logro de objetivos. • Elaborar y establecer planes de producción. • Manejo de presupuestos designados a el área. • Supervisar línea de producción. • Recepción de materia prima. • Planificación de recursos materiales.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer las actividades del proceso de producción al personal nuevo. • Cumplir con las normas de higiene y seguridad.

	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar alguna anomalía que se presente con el personal de producción. • Supervisar proceso de producción. • Verificar la calidad de los productos. • Manejo correcto de la materia prima. • Verificar que los productos fabricados cuenten sean de calidad. • Hacer cumplir con las buenas practicas de manufactura. • Elabora y establece controles de seguridad y asigna los parámetros de funcionamiento de las maquinas y de los procesos con la finalidad de mantener la seguridad de los empleados operativos.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar que el producto cumpla con las características requeridas de calidad. • Supervisar al personal que tiene bajo su cargo • Cumplir y hacer cumplir las buenas practicas de manufactura. • Elaborar reportes de actividades de resultados. • Estimar la capacidad disponible. • Verificar la calidad y volumen de los productos.
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 60% De pie: 40% En el exterior, caminado: No Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. MEDIO: Expuesto de forma periódica con consecuencias graves.</p>
<p>Elaborado por: Luz María Bernal León</p>	<p>Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal</p>

 Aroma	CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Química cosmetóloga	
OBJETIVO	Desarrollar, adaptar y formular productos de la más alta calidad	
REPORTA A	Jefe de producción	
SUPERVISA A	Ningún trabajador	
REQUISITOS GENERALES	<p>Escolaridad: Lic. En química, bioquímica, Ing. Química Técnico profesional en cosmetología o campo relacionado.</p> <p>Experiencia: 1 año en puesto similar.</p> <p>Edad: 25 – 40 años</p> <p>Sexo: Femenino</p> <p>Habilidades: Conocimiento de los procesos de cosméticos, proactivo, buena comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, toma de decisiones.</p>	
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Material de laboratorio, agua, emulsionantes, conservantes, espesantes, emolientes, fragancias, tintas, pigmentos, estabilizadores de pH, materiales orgánicos y equipo de computo. Equipo de protección.	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la investigación requerida para proponer nuevos productos cosméticos • Desarrollar técnicas y procedimientos para la elaboración de cosméticos y productos del cuidado de la piel. • Desarrollo de productos de acuerdo con las tendencias actuales en caminados a una mejora continua. 	
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar de manera responsable el equipo adecuado para el desarrollo de nuevos productos. • Manejo de sustancias y materiales. • Resguardar equipo y materiales que le permiten desarrollar sus funciones. 	
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pruebas con los diferentes materiales a fin de obtener productos nuevos. • Generar reportes de los avances obtenidos, para la toma de decisiones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender enlaces químicos, emulsiones desarrollo de polímeros nuevos o materiales novedosos para crear línea de productos para el cuidado de la piel. • Mantener en orden y limpio el equipo y su área de trabajo. • Realizar investigación a fin de mejorar los procesos de producción de cosméticos.
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 60% De pie: 40% En el exterior, caminado: No Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. MEDIO: Expuesto de forma periódica con consecuencias graves.</p>
<p>Elaborado por: Luz María Bernal León</p>	<p>Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal</p>

 Aroma	CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Operador de máquina
OBJETIVO	Operar de manera eficiente la máquina, así como del cuidado, mantenimiento y limpieza de esta.
REPORTA A	Supervisor de producción
SUPERVISA A	Ningún trabajador
REQUISITOS GENERALES	<p> Escolaridad: Bachillerato trunco o terminado Experiencia: 6 meses en puesto similar Edad: 25 a 45 años Sexo: Masculino Habilidades: Capacidad de comunicación, iniciativa, proactivo, trabajo en equipo, conocimientos de maquinaria, conocimientos básicos de higiene industrial y de seguridad, conocimiento de electricidad y mecánica básica. </p>
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Máquina de inyección o máquina compresora de aluminio y materia prima. Equipo de protección.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Operar la maquinaria • Verificar su funcionamiento • Producir piezas
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Cargar la materia prima en la máquina en condiciones de ser procesado. • Separar de forma manual las piezas defectuosas • Consultar los manuales de operación de la máquina • Comunicar de manera inmediata cualquier irregularidad que se presente en la máquina o en su área de trabajo. • Materia prima
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Inyectar el plástico o aluminio en el molde y examinar la pieza obtenida. • Reajustar los parámetros necesarios para obtener una pieza de calidad. • Realizar las instrucciones de trabajo. • Cuantificar y registrar la producción obtenida por día. • Operaciones de transformación y modelo de material plástico para el proceso de inyección.

	<ul style="list-style-type: none"> • Purgar y limpiar la máquina. • Verificar que el funcionamiento de la máquina sea el correcto. • Encender correctamente la máquina. • Apagar la máquina correctamente. • Conservar el área de trabajo limpio y ordenado. • Resguardar la materia prima de cualquier factor externo que la contamine, con fines de calidad de las piezas. • Realizar informes
<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>Sentado: 60% De pie: 40% En el exterior, caminado: No Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
<p>RIESGO</p>	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. MEDIO: Expuesto de forma periódica con consecuencias graves.</p>
<p>Elaborado por: Luz María Bernal León</p>	<p>Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal</p>

 Aroma	
CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Operador
OBJETIVO	Fabricación de cosméticos
REPORTA A	Jefe de producción
SUPERVISA A	Ningún trabajador
REQUISITOS GENERALES	<p>Escolaridad: Secundaria Experiencia: 1 año en puesto similar Edad: 18 – 35 años Sexo: Indistinto Habilidades: Capacidad de comunicación, iniciativa, proactivo, trabajo en equipo, conocimientos básicos de industria cosmética, buenas practicas de fabricación, manejo de equipo de envasado y trabajo bajo presión.</p>
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Formulas de cosméticos, manejo de colorantes, pigmentos, envases de plástico y/o aluminio, emolientes (ceras, aceites naturales, entre otros), equipo de protección (guantes, cubre bocas, cofia, uniforme)
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la fabricación de cosméticos de acuerdo con las ordenes del día. • Ayuda en el control de las piezas producidas.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Acatar las medidas de seguridad dentro del área de producción. • Respetar las formulas establecidas. • Acomodo y limpieza de su área de trabajo.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Fabricar y acondicionar los productos. • Colocar los cosméticos en estuches independientes. • Cuidar la presentación de los empaques. • Rotular el estuche con el logo de la marca. • Llevar el producto final y colocarlos en anaqueles para su contabilidad. • Surtir materiales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en las operaciones de mantenimiento de maquinaria. • Contabilizar las salidas de producto hacia el almacén.
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 60% De pie: 40% En el exterior, caminado: No Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. MEDIO: Expuesto de forma periódica con consecuencias graves.</p>
Elaborado por: Luz María Bernal León	Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal

 Aroma	CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Jefe de almacén
OBJETIVO	Organizar y coordinar de manera eficaz las actividades que se realizan en el almacén.
REPORTA A	Director General
SUPERVISA A	Auxiliar de almacén
REQUISITOS GENERALES	<p>Escolaridad: Licenciatura en administración o carrera a fin. Experiencia: 2 años en puesto similar. Edad: 25 – 45 años Sexo: Masculino Habilidades: tenga conocimiento de sistema de almacenamiento, manejo de hoja de calculo, trabajo en equipo, organizado, liderazgo, proactivo, trabajar bajo presión, responsable, honesto.</p>
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Equipo de computo, conexión a internet, papeles de trabajo, archivo, teléfono celular y local, equipo de oficina.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la programación de las actividades de recepción de materiales, equipo y producto final. • Delegar funciones. • Supervisar el cumplimiento de actividades dentro del almacén. • Autorizar la recepción de materiales. • Control de inventario. • Evaluación del personal a cargo. • Autorizar entras y salidas de mercancía.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Resguarda los bienes materiales de la empresa. • Verificar que el almacén cuenta con condiciones favorables para el almacenamiento de mercancía. • Mantener el almacén en orden y limpio. • Resguardo de información • Reportar cualquier anomalía que detecte ya sea con el equipo o bien con el personal.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar que el material, equipo y producto final recibido sea lo solicitado en la orden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el pedido del cliente cumpla con las especificaciones solicitadas. • Autoriza e imparte ordenes para el almacenaje de materiales, equipo o producto final. • Especifica fecha, orden de compra, entrada, salida, existencias y especificaciones de lo almacenado. • Supervisar las tareas asignadas para la limpieza y ordenamiento del almacén. • Registrar semanalmente las actividades asignadas con las actividades realizadas por el personal a cargo. • Registrar la asistencia del personal a cargo, verificando que cumpla con el horario establecido. • Seguimiento al surtir pedidos de clientes. • Fomentar buenas practicas de almacenamiento. • Generación de reportes de la existencia en el almacén. • Coordinar el surtido de los pedidos diariamente. • Mantener el inventario vigente. • Verificar existencias entre físicamente contra reportes, documentos y formatos. • Coordinar el transporte para el envío de los materiales, productos o equipo que se encuentra en custodia de la empresa.
<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>Sentado: 60% De pie: 40% En el exterior, caminado: No Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
<p>RIESGO</p>	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. NINGUNA: No está expuesto a este riesgo.</p>
<p>Elaborado por: Luz María Bernal León</p>	<p>Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal</p>

 Aroma	
CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Auxiliar de almacén
OBJETIVO	Apoyar en las actividades del almacén. Recibir, organizar, manipular y revisar los materiales, equipos y producto final que la empresa resguarda.
REPORTA A	Jefe de almacén
SUPERVISA A	Ningún trabajador
REQUISITOS GENERALES	Escolaridad: Secundaria Experiencia: No necesaria. Edad: 18 - 30 años Sexo: Masculino Habilidades: honestidad, responsabilidad, orden, iniciativa, buena comunicación, proactivo, trabajo en equipo, trabajo bajo presión.
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Papeles de trabajo, teléfono celular y local, guantes, carretillas manuales, patines hidráulicos, etiquetas
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Surtir pedidos con forme la orden del cliente. • Realizar inventarios. • Realizar el registro de entradas y salidas del almacén. • Recepción y clasificación de materiales e insumos. •
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Acomodo y limpieza del almacén • Reportar cualquier anomalía que se presente con el manejo de lo resguarda en el almacén. • Evitar merma por mal manejo o daños. • Mantener orden de forma permanente para la ubicación mas rápida de los productos y agilizar el surtido de pedios.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Armado de cajas. • Etiquetar anaqueles para ubicar mas rápido los productos. • Acomodo de mercancía. • Realizar el armado y desarmado de equipo para su almacenamiento.

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las actividades necesarias para la toma de inventarios. • Revisar que los materiales, equipo y producto final que se encuentra resguardado en el almacén estén en buenas condiciones. • Elaborar reportes semanalmente de entras y salidas de materia prima, materiales, equipo y producto final. • Actividades referentes al manejo y movimiento de materiales, equipos o producto final por medio del equipo de carga. • Recibir y registrar la materia prima, materiales equipo y producto final. • Tener control del archivo físico de los movimientos realizados en el almacén. • Mantener niveles de stock adecuados.
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 20% De pie: 80% En el exterior, caminado: No Utilizar transporte o vehículo: No Trabajo bajo presión: Sí</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. MEDIO: Expuesto de forma periódica con consecuencias graves.</p>
<p>Elaborado por: Luz María Bernal León</p>	<p>Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal</p>

 Aroma	
CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Jefe de ventas
OBJETIVO	Planificar y organizar al personal del equipo de ventas, considerando actividades dentro del presupuesto.
REPORTA A	Dirección General
SUPERVISA A	Agente de ventas.
REQUISITOS GENERALES	<p>Escolaridad: Lic. Administración, mercadotecnia o comunicación.</p> <p>Experiencia: 2 años en puesto similar.</p> <p>Edad: 30 – 45 años</p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Habilidades: Liderazgo, iniciativa, proactivo, capacidad de negociación, organización y planificación, excelente comunicación, conocimiento de las TIC, trabajar bajo presión, trabajo en equipo, resolución de conflictos.</p>
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Equipo de computo, conexión a internet, papeles de trabajo, archivo, teléfono celular y local, equipo de oficina.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el esquema de venta. • Control sobre el presupuesto de ventas. • Establecer objetivos de ventas mensualmente. • Diseñar estrategias de ventas. • Capacitación continua al equipo de venta. • Motivar al personal.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las quejas o inconformidades de los clientes. • Evaluar los logros obtenidos del equipo de ventas. • Incrementar el porcentaje de ventas de la empresa. • Análisis del volumen de ventas. • Recolección de información del mercado que sea útil para la empresa. • Dirigir a el equipo de ventas • Desarrollar el potencial de su personal a cargo.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar reportes mensuales de ventas para dirección. • Asistir a reuniones gerenciales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Darles a conocer los resultados de ventas mensuales a la dirección general y al equipo. • Aprobar comisiones para el personal de ventas. • Elaborar presupuestos. • Supervisar el trabajo del personal a cargo. • Participar en las decisiones referentes a la comercialización del producto. • Realizar reuniones mensuales con el equipo de ventas. • Investigar los diferentes canales de ventas • Investigar el mercado y la competencia. • Impulsar la apertura de nuevos mercados. • Coordinar las visitas a clientes. • Verificar la entrega de pedidos. • Participar en la selección del personal para ventas. • Realizar reconocimientos tanto de los éxitos como de los esfuerzos que realiza el personal a su cargo. • Optimizar rutas para la visita de clientes. • Utilizar las TIC como recurso de apoyo. • Elaborar junto con el Director General el establecimiento de precio, descuentos y promociones. • Diseñar muestreos para realizar investigaciones de mercado. • Analizar información obtenida de clientes encuestados.
<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>Sentado: 80% De pie: 20% En el exterior, caminado: Sí Utilizar transporte o vehículo: Sí Trabajo bajo presión: Sí</p>
<p>RIESGO</p>	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. NINGUNA: No está expuesto a este riesgo.</p>
<p>Elaborado por: Luz María Bernal León</p>	<p>Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal</p>

 Aroma	CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Agente de ventas
OBJETIVO	Crear y transferir a los clientes el valor de los productos.
REPORTA A	Jefe de Ventas
SUPERVISA A	Ningún trabajador
REQUISITOS GENERALES	<p> Escolaridad: Bachillerato Experiencia: 1 año en ventas Edad: 18 a 45 años Sexo: Indistinto Habilidades: Gusto por las ventas, comunicación efectiva, labor de convencimiento, actitud de servicio, flexibilidad, persistencia, iniciativa, proactivo, tolerante a la frustración, trabajo en equipo. </p>
HERRAMIENTA DE TRABAJO	Equipo de computo, conexión a internet, papeles de trabajo, archivo, teléfono celular y local, equipo de oficina, muestras de productos, listas de precios, vehículo
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar las ventas mensuales. • Incremento en la cartera de clientes. • Cumplir con la meta mensual de ventas. • Ofrecer un servicio de calidad y personalizado a cada cliente. • Disminuir la cartera vencida de clientes. • Búsqueda de clientes potenciales. • Fomentar prácticas de servicio y de trabajo según el reglamento interno y normas legales. • Mantener relaciones de forma positiva con los clientes.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar necesidades de clientes. • Elaborar estrategias de ventas. • Realizar cobros a los clientes, cumpliendo normas legales, así como procedimientos de la empresa. • Organizar rutas diarias para la visita a clientes. • Reportar a clientes activos e inactivos en determinado tiempo.

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el cobro a los clientes.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Organizar su material de trabajo. Registrar los pedidos. Dar un informe por escrito de los pedidos realizados al día. Elaborar informes de ventas y visitas a los clientes. Dar seguimiento de post-venta al cliente. Reportar las ventas mensuales. Entregar recibo por concepto de pago. Entrega de reporte de visita a clientes. Mantener actualizada la cartera de clientes Realizar encuestas del grado de satisfacción a clientes.
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>Sentado: 30% De pie: 30% En el exterior, caminado: 30% Utilizar transporte o vehículo: Si Trabajo bajo presión: Si</p>
RIESGO	<p>Grado de riesgo si se encuentra expuesto a sufrir consecuencias dentro del área de producción si no utiliza adecuadamente sustancias o la protección personal. NINGUNA: No está expuesto a este riesgo.</p>
Elaborado por: Luz María Bernal León	Autorizado por: Lic. Brenda Jaimes Madrigal

5. Objetivos Institucionales

Objetivos General

Lograr ser una empresa productora de cosméticos que brinde un producto de calidad, así como una atención personalizada a los clientes con el fin de que estos reconozcan y recomienden la marca en un período de 2 años.

Objetivos específicos

- I. Incrementar las ventas en un 20% en los próximos seis meses.
- II. Analizar los diferentes canales de venta con la finalidad de dar a conocer los productos durante el año en curso.
- III. Planificar los recursos financieros, materiales y humanos durante el año en curso.

- IV. Aumentar 30 % la cartera de clientes en un lapso de un año.
- V. Contar con proveedores que ofrezcan materia prima de calidad, necesaria para la producción, en los próximos seis meses.
- VI. Fortalecer la relación que se tiene con los clientes actuales, en un lapso de seis meses.
- VII. Capacitar al personal para que adquieran buenas prácticas de servicio durante el año en curso.
- VIII. Realizar estudio de mercado para introducir línea nueva de productos enfocados en el cuidado de la piel, en un tiempo estimado de 2 años.
- IX. Apertura de una tienda detallista en la Ciudad de México en un tiempo estimada de 2 año.
- X. Compra de maquinaria con tecnología nueva en un lapso de 4 años.
- XI. Remodelación de la planta de producción, en un tiempo estimado de 5 años.

6. Estrategias para el logro de objetivos

OBJETIVOS A CORTO PLAZO.

Objetivo I: Incrementar las ventas en un 20% en los próximos seis meses.

Estrategias:

- 1. Identificar las necesidades de los clientes.
- 2. Brindar un servicio de calidad y personalizado.
- 3. Tener comunicación con el cliente.
- 4. Reforzar lazos de confianza.

Objetivo II: Analizar los diferentes canales de venta con la finalidad de dar a conocer los productos durante el año en curso.

Estrategias:

- 1. Realizar una investigación de los canales de venta.
- 2. Hacer una comparativa.
- 3. Elegir el más adecuado para el producto.

Objetivo III: Planificar los recursos financieros, materiales y humanos durante el año en curso.

Estrategias:

1. Establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo por cada área.
2. Evaluar los procesos y los recursos.
3. Identificar áreas de oportunidad para su mejora.
4. Planificar las acciones que realiza el personal dándoles a conocer sus tareas diarias.
5. Revisar y analizar los resultados obtenidos con la finalidad de evaluar el impacto obtenido en la empresa.

Objetivo IV: Aumentar un 30% la cartera de clientes en un lapso de un año.

Estrategias:

1. Obsequiar muestras gratis en centros comerciales o tiendas de autoservicio.
2. Ofrecer descuentos a clientes mayoristas.
3. Contactar a clientes antiguos ofreciéndoles promociones atractivas.
4. Repartir volantes.
5. Promociones de descuento o 2 x 1.
6. Ofrecer un servicio personalizado.
7. Tener presencia activa en internet a través de una página web y redes sociales.

Objetivo V: Contar con proveedores que ofrezcan materia prima de calidad, necesaria para la producción en los próximos seis meses.

Estrategias:

Contar con los proveedores adecuados realizando una selección basándose en los siguientes criterios.

- Reputación y credibilidad que tenga el proveedor.
- La situación económica en la que se encuentra debido a que se determina si la empresa pueda tener abastecimiento si así lo requiere.
- La localización en donde se encuentra.
- Facilidades de pago.
- Tomar en cuenta la cantidad mínima que fabrica el proveedor.
- Tiempo de entrega.
- Garantía.
- Calidad – precio.

Objetivo VI: Fortalecer la relación que se tiene con los clientes actuales en un lapso de seis meses

Estrategias:

1. Tener una comunicación efectiva con cada uno de ellos.
2. Conocer sus necesidades.
3. Dar seguimiento efectivo a los problemas que tenga con algún producto, pedido o envío.
4. Ofrecerles servicio post – venta.
5. Visitar a los clientes personalmente de forma periódica.
6. Recordar datos importantes de los clientes.
7. Darles calidad en el servicio.
8. Responde de forma inmediata a sus necesidades o inconformidades.

Objetivo VII: Capacitar al personal para que adquieran buenas prácticas de servicio durante el año en curso.

Estrategias:

1. Establecer metas que se pretendan alcanzar con la capacitación.
2. Realizar un plan de capacitación.
3. Seleccionar cursos para mejora del desempeño del personal.
4. Seleccionar el personal que tomará la capacitación.
5. Asignar recursos para los cursos de capacitación.
6. Asignar lugar, hora y fecha.
7. Evaluar resultados obtenidos con la capacitación.

OBJETIVOS A MEDIANO PLAZO.

Objetivo VIII: Realizar estudio de mercado para introducir línea nueva de productos enfocados en el cuidado de la piel, en un tiempo estimado de 2 años.

Estrategias:

1. Definir la naturaleza, magnitud y tamaño del mercado.
2. Determinar que aspecto del mercado se quiere analizar.
3. Investigar cuándo y dónde donde se pueden encontrar los clientes del mercado de la empresa.
4. Determinar que tipo de instrumento se va a aplicar.
5. Analizar información obtenida.
6. Obtener los resultados.

Objetivo IX: Apertura de una tienda detallista en la Ciudad de México en un tiempo estimada de 2 año.

Estrategias:

1. Identificar la ubicación del local.
2. Realizar una investigación sobre las características del lugar donde se ubicará la tienda.
3. Cumplir con los requerimientos que estipula la ley para la apertura del negocio
4. Contratar personal de ventas de mostrador.
5. Remodelar y adecuar el local para los clientes lo encuentren atractivo dentro de la zona.
6. Surtir el local con productos de la marca.
7. Realizar la inauguración del local de una manera llamativa.

OBJETIVOS A LARGO PLAZO

Objetivo X: Compra de maquinaria con tecnología nueva en un lapso de 4 años

Estrategias:

1. Realizar la búsqueda de la maquinaria que mejor se acomode a las necesidades de la empresa.
2. Comparar precios.
3. Realizar la comprar ya sea a crédito o al contado.

Objetivo XI: Remodelación de la planta de producción, en un tiempo estimado de 5 años

Estrategias:

1. Realizar un presupuesto de remodelación de la planta de producción.
2. Contratar al personal que se encargará de la remodelación.
3. Comprar los materiales para la remodelación.
4. Realiza la remodelación a fin de aprovechar el espacio y tener una producción mas eficiente.

5. Presupuesto Anual

EMPRESA "COSMÉTICOS AROMA"															
PRESUPUESTO POR SUELDOS															
Concepto	Nº	Sueldo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Anual
Director General	1	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	180,000
Contador	1	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	96,000
Jefe de Depto.	4	7,500	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	360,000
Auxiliar Adm.	1	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	72,000
Química Cosmetóloga	1	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	96,000
Operador maquinaria	2	5,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	120,000
Operativos	3	4,500	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	162,000
TOTAL DE EGRESOS POR SALARIOS			90,500	1,086,000											

EMPRESA "COSMÉTICOS AROMA"														
PRESUPUESTO DE INCENTIVOS Período: Enero - Diciembre 2018														
Concepto	Anual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Puntualidad	6,000	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500
Prima vacacional	22,625						11,312.50							11,312.50
Gratificación fin de año	12,000													12,000.00
Aginaldo	45,250													45,250
TOTAL DE INCENTIVO	79,875	500	500	500	500	500	11,812.50	500	500	500	500	500	500	69,062.50

EMPRESA "COSMÉTICOS AROMA"														
PRESUPUESTO DE GASTOS GENERALES Período: Enero - Diciembre 2018														
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Anual	
Luz		5,000		5,000		5,000		5,000		5,000		5,000	30,000	
Internet	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	18,000	
Teléfono	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	18,000	
Gasolina	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	24,000	
Limpieza	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	9,600	
TOTAL	5,800	10,800	99,600											

8. Políticas Institucionales

I. Políticas Administrativas

- Mantener al personal informado sobre la misión, visión y valores de la empresa.
- Todos los empleados de la empresa deben tener un comportamiento ético.
- Los documentos deberán ser archivados en el lugar correspondiente con su respectiva identificación para facilitar el acceso de consulta.
- Toda la documentación será archivada en un periodo de cuatros años, después serán destruida.
- Todas las facturas recibidas deberán ser entregadas al área de contabilidad.
- Todas las cuentas bancarias deben estar a nombre de la empresa.
- El contador tiene la responsabilidad de ordenar y analizar la información financiera de la empresa.
- Todos los documentos manejados por esta empresa deben ser escritos en idioma español, de forma clara, legible y ordenada empleando vocabulario sencillo indicando el tipo de documento que es, el propósito que tiene y su uso.
- Todos los documentos deben estar firmados con tinta azul o negra, por el responsable y con el sello de la empresa.
- Si por alguna razón un documento no se encuentra con el sello de la empresa, este no tendrá validez.
- Toda la información guardada electrónicamente debe de estar respaldada.
- La información administrativa debe de estar actualizada.
- Los registros escritos a mano deben de estar elaborados con tinta azul o negra.
- La empresa debe optimizar sus recursos financieros.
- El monto del fondo fijo de Caja Chica será autorizado por el Gerente General.
- El responsable de la caja chica será el auxiliar administrativo.
- Todos los ingresos financieros por concepto de cobro a clientes, ventas a crédito, se expedirá un recibo de caja como comprobante.
- Todos los cheques recibidos deberán ser a nombre de la empresa, no se recibirán cheques endosados por terceros.
- Todos los ingresos en efectivo serán depositados en un plazo no mayor de 24 horas en la cuenta bancaria de la empresa.
- No se cambiará cheques personales a empleados y particulares por ningún motivo.

- No se debe tomar en ninguna circunstancia, dinero del fondo de la caja chica ni de los ingresos diarios de la empresa.
- Cualquier abuso será consignado a las autoridades correspondiente.
- El contador realizara arqueos semanalmente con la finalidad de verificar que todo coincida en el fondo de la caja chica.
- Cualquier anomalía debe reportarse inmediatamente a la Gerencia.
- Se deben realizar cotizaciones con diferentes proveedores.
- Mantener un registro actualizado de los proveedores.
- De las cotizaciones realizadas a los proveedores se seleccionaría la que mas le convenga a la empresa, en dado caso que el precio sea mayor que cualquier otra cotización se tendrá que justificar el porqué se toma esa decisión.
- El reclutamiento, selección y contratación del nuevo personal quedará bajo decisión del Gerente general.
- El personal de nuevo ingreso debe de ser capacitado referente a las Buenas Prácticas de Producción con el fin de que desarrolle habilidades apropiadas a sus responsabilidades y actividades.
- Todo el personal deberá pasar por un periodo de prueba de 3 meses.
- Se cubrirán las prestaciones laborales como lo establece la Ley.
- El personal deberá de cumplir y respetar lo indicado en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa.
- Los pagos por concepto de nomina se realizarán semanalmente expidiendo un recibo, y el empleado firmará una copia de recibido.
- Los productos cosméticos, deben ser transportados en condiciones que eviten su contaminación o alteración.
- La Gerencia debe de velara por el cumplimiento de estas políticas institucionales.
- El presupuesto anual debe de ser autorizado por la Gerencia.
- Se realizará de manera mensual una evaluación de la ejecución del presupuesto ata determinar el avance.
- Toda la información para llevar acabo la medición debe de realizarse con base en los registros contables.
- El limite máximo de crédito otorgado a un cliente será de \$15,000 cobrando 10% mensual por concepto de pago tardío.
- Se otorgará 30 días de crédito al cliente.

II. Políticas de Producción

- Toda persona que tenga acceso a el área de producción deberá llevar la vestimenta limpia, apropiada y los elementos de protección para las actividades que realiza para evitar contaminar el producto cosmético.
- Lavarse las manos antes de ingresar a el área de producción y de iniciar sus labores especialmente después de utilizar los servicios sanitarios, después de comer, al regreso de cada ausencia y en cualquier momento cuando las manos puedan estar sucias o contaminadas.
- No utilizar joyería, ni adornos en manos, cara incluyendo boca y lengua, orejas, cuello o cabeza.
- Mantener las uñas cortas, limpias y libres de esmalte.
- Evitar el contacto directo de las manos o de alguna extremidad del cuerpo con materias primas y productos intermedios o a granel, durante las operaciones de producción o envasado, salvo cuando el proceso así lo requiera.
- No utilizar, ni portar objetos como plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros en los bolsillos superiores de la vestimenta en las áreas de producción, y almacenamiento, exceptuando áreas de producto terminado.
- Evitar estornudar y toser sobre materias primas o producto expuesto.
- A fin de evitar la contaminación de la materia prima por personas que presenten signos de enfermedad tales como tos frecuente, flujo nasal, diarreas recurrentes, vómitos, fiebre o alguna herida expuesta, se tendrá que evitar el paso a el área de producción y tener contacto directo con la materia prima.
- Queda prohibido fumar, mascar, comer, beber, escupir o almacenar comida, bebidas, cigarrillos, dulces o medicamentos dentro del área de producción.
- La ropa y objetos personales deberán ser guardados fuera del área de producción.
- Se tiene que programar con anticipación las visitas a el área de producción.
- Todos los visitantes tanto internos como externos deben de seguir las indicaciones establecidas para entrar a el área de producción, así como usar los lineamientos en cuanto la vestimenta adecuada.
- El área de trabajo debe de estar limpia.
- La maquinaria debe de ser operada de forma correcta de acuerdo con lo indicado en el manual de operaciones.

- El equipo descompuesto o que no se utilice debe estar identificado, fuera de servicio y de ser posible, aislado.
- Los contenedores de materia prima a granel deben de estar debidamente protegidos de agente contaminante como el polvo y la humedad.
- Dentro del proceso de producción debe llevarse a cabo medidas para garantizar la seguridad en las operaciones y la calidad del producto.
- Queda prohibido estrictamente la contaminación cruzada.
- No deben llevarse a cabo operaciones simultáneas en una misma área de fabricación, a menos que se garantice la ausencia de contaminación cruzada o mezcla.
- Todas las operaciones de la producción deben llevarse de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
- En el área de trabajo se debe encontrar despejada y los materiales desinfectados para evitar cualquier mezcla.
- El producto terminado debe encontrarse dentro del criterio de aceptación y debidamente identificado como se establece

III. Políticas de Almacén

- En el almacén habrá una persona encargada y será la responsable de recibir material, equipo o producto terminado, así como de las salidas de este.
- Las materias primas y materiales de empaque antes de ser llevadas a la línea de producción deben inspeccionarse y comprobar que satisfacen los criterios de aceptación y/o especificaciones establecidas por la empresa.
- La recepción de materias primas e insumos debe realizarse conforme a los procedimientos establecidos.
- Las materias primas y materiales de empaque entregados deben corresponder a la orden de compra, factura o equivalente fijado por la empresa.
- Al recibir cualquier envío de materia prima o materiales de empaque se debe revisar cuyo embalaje no presente deterioros o daños de cualquier tipo que puedan afectar las características de calidad del material que contienen.
- Los contenedores de materias primas y materiales de empaque deben tener etiquetas que contengan la identificación para su localización de manera rápida.

- Las materias primas y los materiales de empaque que presenten defectos que pudiesen afectar a la calidad del producto, deben ser retenidos hasta tomarse una decisión.
- Dentro del almacén debe de mantenerse las materias primas y materiales de empaque identificados de acuerdo con su estado como aceptado, rechazado.
- Los materiales de empaque y envases de materias primas no deben utilizarse para fines diferentes a los que fueron destinados originalmente.
- Las condiciones de almacenamiento deben ser apropiadas para cada materia prima o materiales de empaque.
- Las materias primas o materiales de empaque deben almacenarse y manejarse de acuerdo con sus características, especificadas por el proveedor o en su etiqueta.
- Las condiciones específicas de almacenaje deben ser supervisadas frecuentemente.
- Los contenedores y materiales deben estar cerrados y no deben estar directamente sobre el piso.
- Si por alguna razón los empaques de las materias primas se rompen, se debe reembolsadas y etiquetarse con los datos de origen.
- Se deben tomar las medidas necesarias para asegurar la rotación del inventario, cumpliendo con las PEPS
- Se deben realizar y revisar periódicamente los inventarios para asegurar la confiabilidad de éstos. Las diferencias significativas deben investigarse y corregirse.
- Para el caso de almacenamiento a granel debe almacenarse en recipientes adecuados, en áreas definidas y bajo condiciones apropiadas.
- Se debe establecer el tiempo máximo de almacenamiento para la materia prima.
- Se debe de identificar los contenedores o cajas del producto terminado, etiquetado donde se indique nombre del producto, código, número de lote y condiciones de almacenaje.
- La salida de producto terminado deberá ser autorizado por personal asignado por la empresa, con esa responsabilidad.
- El surtido de lotes de producto terminado debe realizarse conforme al criterio del sistema PEPS, cuando se requiera un criterio distinto deberá especificarse en los registros de salida.

- El producto terminado debe estar almacenado en un área designada para ello, bajo condiciones adecuadas.
- El producto terminado debe ser monitoreado mientras está almacenado.
- Cuando el producto terminado esté liberado, debe almacenarse en lugares físicos con identificación o emplear cualquier otro sistema que proporcione el mismo nivel de seguridad.
- El personal del almacén debe de vigilar la correcta organización del producto y garantizar la conservación en buen estado de este.
- El almacenamiento y embarque debe de ser manejado de tal forma que se conserve la calidad del producto terminado.
- Se debe de llevar a cabo inventarios de forma periódica con la finalidad de conocer el inventario exacto.
- Cualquier anomalía dentro del almacén debe de ser reportada inmediatamente al jefe del almacén.

IV. Políticas de ventas

- Las ventas se realizarán de contado y a crédito
- El cliente que solicite un crédito, deberá ser cliente de la empresa con una antigüedad de 6 meses y haber pagado sus pedidos en su totalidad en tiempo y forma.
- La empresa se reserva el derecho de suspender el crédito y la entrega del pedido, cuando lo considere necesario por incumplimiento por parte del cliente en cuanto a sus obligaciones de pago.
- Los precios establecidos no serán por ningún motivo negociables.
- El precio del producto terminado podrá variar sin previo aviso.
- Las promociones o descuentos serán únicamente autorizados por la gerencia y se indicara la vigencia y condiciones de esta.
- Los gastos por conceptos de envío serán cubiertos en su totalidad por lo clientes foráneos.
- Brindar un servicio de calidad y personalizado a cada uno de los clientes.
- El cliente siempre tiene la razón, por lo que no se le debe de contradecir.
- Los plazos de entrega de pedidos serán no mayores de 5 días hábiles.

- Después de que la mercancía fue entregada, no se aceptaran devolución después de 30 días.
- La empresa puede suspender el crédito al cliente o bien la entrega del pedido, cuando el cliente no cumpla con lo acordado por concepto de pago.
- Si la compra realizada por el cliente es de contado deberá hacer llegar la imagen de la ficha de deposito o comprobante de transferencia electrónica con el monto total de la venta, vía correo electrónico para dar paso al surtidor del pedido.
- Todos los pedidos deben de ser facturados.
- Si por alguna situación ajena a la empresa, la entrega del pedido se retrasa, se le notificará de inmediato al cliente.
- Solo se aceptarán devoluciones por defecto del producto en un lapso no mayor de 5 días de haber sido entregado al cliente.
- Los pedidos realizados y no liquidados serán reservados por 3 días, pasando este tiempo se pondrán disponibles para otro cliente.
- Los clientes podrán realizar pedidos vía telefónica, por medio del agente de ventas o por correo electrónico.
- Las fechas estimadas de entrega se basarán en la disponibilidad del producto, el tiempo de producción de este (en caso de que no este en stock) y el tiempo de traslado.
- Al cliente se le enviará su factora vía electrónica.

9. Reglamento Interno de Trabajo

El presente Reglamento Interno de trabajo tiene carácter complementario de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, contiene las normas a seguir por parte del personal que labora en la empresa “Cosméticos Aroma” ubicada en Lago Atitlán Núm. 9 Colonia Agua Azul, Ciudad Nezahualcóyotl, Estado de México, teniendo como fin preservar un ambiente laboral digno beneficiando de manera óptima la productividad de cada puesto.

Este reglamento ha sido aprobado por el Gerente General de la empresa, para su plena aplicación en los casos que sean necesarios, regulando las actividades de los empleados, ya sean eventuales, a prueba o de planta.

Todo el personal recibirá una copia de este con el fin de que tenga conocimiento de sus deberes y obligaciones dentro de la empresa, siendo como primera obligación respetarlo y cumplir con todas las normas establecidas en este.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente Reglamento Interno de Trabajo establece las normas que rigen todas las actividades que desarrolla el personal que labora en la empresa “Cosméticos Aroma” y rige las relaciones de trabajo comprendidas en la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos Artículo 123, además de que es de observancia general y de carácter obligatorio.

Artículo 2. Para mayor comprensión de este Reglamento se entenderá por:

- I. **Empresa:** Entidad económica de producción y distribución de producto final.
- II. **Patrón:** Persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores.
- III. **Trabajador:** Persona física que presta a otra, física o moral, la realización de actividades a fin de lograr un beneficio.
- IV. **Trabajo:** Actividad humano, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.
- V. **Relación de Trabajo:** Presentación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.
- VI. **Trabajo Digno:** Aquel trabajo que se lleva a cabo respetando plenamente la dignidad humana del trabajador, los derechos colectivos de los trabajadores.
- VII. **Contrato:** Documento en el cual se obliga a presentar un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario.
- VIII. **Puesto:** División de trabajo en cada unidad de la empresa.

- IX. **Cédulas de puesto:** Documento en el cual se especifica el perfil del puesto, las funciones, actividades y responsabilidades.
- X. **Jornada de trabajo.** Tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.
- XI. **Igualdad sustantiva:** Eliminación de la discriminación de cualquier tipo.
- XII. **Riesgos de trabajos:** Son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo

Artículo 3. Es derecho exclusivo de la empresa “Cosméticos Aroma” planear, organizar, dirigir, supervisar, y controlar a los trabajadores.

Artículo 4. Dentro de las instalaciones de la empresa no se permitirá que se lleve a cabo algún acto de discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condiciones sociales, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales o estado civil.

Artículo 5. Tanto hombres como mujeres gozarán de los mismos derechos como obligaciones y prestaciones conforme lo marca la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 6. Para protección de la maternidad, cuando se ponga en peligro la salud física de la mujer o la del producto, no podrá realizar actividades consideradas peligrosas, como el uso de la fuerza física para cargar cajas o acomodarlas por lo que será transferida a otra área donde se proteja su salud, sin que perjudique dicho cambio su salario, prestaciones y derechos que le son otorgados por ser trabajadora de la empresa.

CAPITULO II

INGRESO DE PERSONAL

Artículo 7. El ingreso del personal a la empresa será determinado de acuerdo con las necesidades que la empresa tenga.

Artículo 8. La selección del personal se efectuará con base al cumplimiento del perfil establecido en el manual de Cédulas de Puesto de la empresa.

Artículo 9. Al ser contratado el nuevo trabajador será capacitado para que realice sus actividades de manera productiva. Se hará de su conocimiento de sus deberes y responsabilidad además de los beneficios que le corresponde.

Artículo 10. Queda prohibido la contratación a menores de 18 años.

Artículo 11. El trabajador de nuevo ingreso debe de presentar la documentación que se le sea requerida a fin de comenzar con el trámite de contratación

CAPITULO III

DURACIÓN DE LAS RELACIONES DE TRABAJO

Artículo 12. Las relaciones de trabajo podrán ser de planta, eventuales y a prueba. Esta relación estará sujeta a prueba.

Artículo 13. En las relaciones de trabajo de planta será requisito indispensable un periodo de prueba de tres meses, con el único fin de verificar que el trabajador cumple con los requisitos y conocimientos necesarios para desarrollar el trabajo que se solicita.

Artículo 13 – A. La relación de trabajo con periodo de prueba hará constar que es personal de planta cuando se considere que está preparado para realizar sus funciones además de que se garantizará los derechos de seguridad que demande su puesto.

Artículo 13 – B. Los periodos a prueba son improrrogables.

Artículo 13 – C. Cuando concluyan los periodos a prueba y subsista la relación de trabajo, ésta se considerará personal de planta y el tiempo de vigencia de aquellos se computará para efectos del cálculo de la antigüedad.

CAPITULO IV

TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO

Artículo 14. El patrón o el trabajador podrá dar por terminada la relación laboral en cualquier momento, por causa justificada, sin incurrir en responsabilidades.

Artículo 15. Son causas de dar por terminada la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón las siguientes situaciones:

- I. Falsificación de documentos o certificados que acrediten al trabajador como capacitado y con aptitudes o facultades para desempeñar el puesto.
- II. Incurrir en faltas de honradez, actos de violencia en contra de algún miembro de la empresa, clientes y proveedores, salvo que esta actitud se justifique y se compruebe que fue en defensa propia.
- III. Por descuido o imprudencia que ponga en riesgo la seguridad del personal de la empresa y de sus instalaciones.
- IV. Cometer actos de hostigamiento, acoso sexual en contra de cualquier trabajador o conductas inmorales.
- V. Proporcionar información confidencial de la empresa.
- VI. Contar con tres faltas de asistencia sin justificación o permiso, en un lapso de treinta días.
- VII. No acatar las ordenes de sus superiores, tratando de cuestiones laborales.
- VIII. Negarse a seguir las medidas preventivas o procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades dentro de su lugar de trabajo.

- IX. Asistir a sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, con excepción de que esta última sea bajo prescripción médica, dando a conocer al patrón dicha orden para justificar la introducción de este a la empresa.

Artículo 16. El patrón deberá informar por escrito al trabajador el motivo por el cual se da la terminación de la relación de trabajo, y las fechas que se cometieron dichas faltas.

Artículo 17. Las acciones derivadas del despido del trabajador no comenzarán hasta que este sea notificado personalmente.

Artículo 18. Pago por indemnizaciones no se realizará en los siguientes casos:

- I. Trabajadores con una antigüedad menor de un año.
- II. En trabajadores de confianza.
- III. Trabajadores eventuales.

Artículo 19. El pago de indemnización se realizará si la relación de trabajo fuere de planta, y consistirá en veinte días de salario por cada uno de los años trabajados.

Artículo 20. Son causas de dar por terminada la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón las siguientes situaciones:

- I. Engaño del patrón en cuanto a las condiciones laborales
- II. Cometer actos de hostigamiento, acoso sexual en contra del trabajador o conductas inmorales.
- III. Reducir el salario del trabajador.
- IV. No recibir el pago del salario en la fecha y lugar acordados.
- V. Por descuido o imprudencia que ponga en riesgo el patrón la seguridad del trabajador.

Artículo 21. La terminación de la relación de trabajo por mutuo acuerdo de ambas partes, por muerte del trabajador, incapacidad física o mental.

CAPITULO V

CONDICIONES DE TRABAJO

Artículo 22. Los trabajadores podrán y deberán realizar el desempeño de sus actividades laborales en el espacio proporcionado por la empresa, cuidando que este en condiciones aptas para su desempeño.

CAPITULO VI

JORNADA LABORAL

Artículo 23. El trabajador deberá registrar su hora de llegada al inicio de su jornada laboral y de igual forma registrar su hora de salida.

Artículo 24. La jornada laboral será de 8 horas diarias de lunes a viernes en un horario de 9:00 – 18:00 con una hora de comida y los sábados de 9:00 – 14:00.

Artículo 24 – A. La hora de entrada será a las 9:00 horas, pasando 5 minutos después de esta hora se considerará retardo.

La hora de salida será a las 18:00 horas, los trabajadores no pueden permanecer en las áreas correspondientes después de esta hora, al menos que se les solicite apoyo por parte de su jefe inmediato.

Los sábados la hora de salida será a las 14:00hrs, aplicando lo mismo del renglón anterior.

Artículo 24 – B. Los horarios de comida serán asignados por su jefe inmediato de acuerdo con lo siguiente:

- I. Primer horario 13:00 – 14:00 horas
- II. Segundo horario 14:00 – 15:00 horas
- III. Tercer horario 15:00 – 16:00 horas

Artículo 25. Queda prohibido registrar la hora de entrada o de salida de otro trabajador, de llevarlo a cabo se tomarán las sanciones que crea pertinente el Gerente General.

Artículo 26. Queda prohibida las salidas del trabajador de la empresa en horas laborales con excepción en la hora de comida y si la naturaleza de sus funciones así lo requiera.

CAPITULO VII

DIAS DE DESCANSO Y VACACIONES

Artículo 27. Por cada 6 días de trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, con goce de sueldo.

Artículo 27 – A. El día de descanso será el domingo.

Artículo 28. Los trabajadores no están obligados a trabajar en su día de descanso, si su jefe inmediato pide asistan ese día se le pagará independientemente de su salario que le corresponda por el descanso. Se le informará al trabajador con 2 días de anticipación.

Artículo 29. Son días de descanso obligatorio:

- I. El 1º de enero
- II. El primer lunes de febrero por la celebración del día 5 de febrero
- III. Tercer lunes de marzo por la celebración del 21 de marzo
- IV. El 1º de mayo
- V. El 16 de septiembre

- VI. Tercer lunes de noviembre por la celebración del 20 de noviembre
- VII. El 1º de diciembre de cada 6 años por cambio de presidente
- VIII. El 25 de diciembre

Artículo 30. Los trabajadores que tengan laborando en la empresa mas de un año podrán disfrutar de un periodo vacacional pagadas, que será de seis días laborales y que aumentará dos días laborales, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente que trabaje para la empresa.

Después de cuatro años el periodo vacacional aumentará dos días por cada cinco años de antigüedad.

Artículo 31. Los trabajadores tendrán derecho de disfrutar de forma continua de seis días.

Artículo 32. Las vacaciones no podrán ser compensadas con dinero. Solamente que en caso de que se termine la relación de trabajo antes de que se cumpla el año, el trabajador tiene derecho al pago proporcional al tiempo trabajado.

Artículo 33. El trabajador tiene derecho al pago de una prima vacacional de por lo menos el 25% sobre su salario.

Artículo 34. Las vacaciones deberán otorgarse a los trabajadores dentro de los seis meses siguientes al cumplir el año de trabajo en la empresa.

CAPITULO VIII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

Artículo 35. Son obligaciones de los patrones:

- I. Cumplir con las normas de trabajo aplicables en la empresa “Cosméticos Aroma”.
- II. Realizar a los trabajadores el pago correspondiente los salarios correspondientes al puesto que ocupan dentro de la empresa.
- III. Proporcionar a los trabajadores las herramientas, instrumentos, materiales y manuales necesarios para la ejecución de sus actividades laborales, darlos de buena calidad, en buen estado y realizar la reposición tan luego que dejen de ser funcionales.
- IV. Proporcionar un lugar seguro donde los trabajadores puedan resguardar sus pertenencias dentro del horario laboral y que los trabajadores estén presentes en su área de trabajo.
- V. Abstenerse del uso de mal trato de palabra o de acciones hacia los trabajadores.

- VI. Expedir cada semana un recibo de nómina donde se especifique el número de días trabajados y el salario percibido.
- VII. Proporcionar capacitación a los trabajadores de forma continua.
- VIII. Proporcionar seguridad a las mujeres embarazadas de acuerdo con lo establecido al reglamento.

Artículo 36. Que prohibido a los patrones lo siguiente:

- I. Realizar o promover algún acto de discriminación.
- II. Obligar a los trabajadores a comprar artículos en lugares determinados.
- III. Exigir o aceptar dinero de los trabajadores como gratificación por que se les acepte en el trabajo o por algún motivo relacionado con este.
- IV. Realizar propaganda política dentro de las instalaciones de la empresa.
- V. Portar armas dentro de las instalaciones de la empresa.
- VI. Despedir de forma injustificada u obligar a firmar la renuncia por estar embarazada, por cambiar estado civil o por tener hijos menores.

CAPITULO IX

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 37. Son obligaciones de los trabajadores:

- I. Cumplir con el presente reglamento interno de la empresa, así como las políticas institucionales.
- II. Desempeñar sus actividades con dedicación y esmero.
- III. Respetar y cumplir con las indicaciones que le son realizados por la autoridad a cargo del área.
- IV. Dar aviso de forma inmediata a su superior si se le presentan causas de fuerza mayor que le impidan presentar al trabajo.
- V. Utilizar de manera correcta las herramientas, materiales, instructivos y manuales que le son proporcionados para realizar sus actividades.

Artículo 38. Queda prohibido a los trabajadores

- I. Ejecutar cualquier acción que ponga en riesgo su seguridad y la de sus compañeros de trabajo o a terceros.
- II. Faltar al trabajo sin justificación o permiso del jefe inmediato.
- III. Robar a la empresa útiles de trabajo o materia prima o producto terminado.
- IV. Portar arma de cualquier clase durante las horas de trabajo
- V. Suspender labores sin autorización.
- VI. Utilizar las herramientas que le son proporcionadas para otro fin.

VII. Realizar propaganda en las horas de trabajo dentro de la empresa.

CAPITULO X

RIESGOS DE TRABAJO

Artículo 39. Es obligación del trabajador tomar las medidas preventivas de seguridad e higiene que se establecen para cada área de la empresa.

Artículo 40. Serán consideradas en todo caso enfermedades de trabajo las determinadas por la Ley y en su caso las que realice la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Artículo 41. Cuando los riesgos se realizan pueden producir:

- I. Incapacidad temporal.
- II. Incapacidad permanente parcial.
- III. Incapacidad permanente total
- IV. La muerte.

Artículo 42. Las indemnizaciones por riesgo de trabajo se tomarán en consideración para determinar el grado de incapacidad.

Artículo 43. Las indemnizaciones por riesgos de trabajo serán pagadas directamente al trabajador.

Artículo 44. Para realizar el cálculo de la indemnización se tomará como base el salario diario que perciba el trabajador en el momento de haber ocurrido el riesgo.

Artículo 45. Los trabajadores que sufran un riesgo de trabajo tendrán derecho a:

- I. Asistencia medica y quirúrgica.
- II. Rehabilitación.
- III. Hospitalización, cuando se requiera.
- IV. Medicamentos y material de curación.
- V. Aparatos de ortopedia y prótesis si el caso lo requiere.
- VI. Indemnización fija.

Artículo 46. Si el riesgo produce al trabajador una incapacidad temporal, la indemnización consistirá en el pago íntegro del salario que deje de percibir mientras subsista la imposibilidad de trabajar. Este pago se hará desde el primer día de la incapacidad.

Artículo 47. Si a los tres meses de iniciada una incapacidad no está el trabajador en aptitud de volver al trabajo, él mismo o el patrón podrá pedir, en vista de los certificados médicos respectivos, de los dictámenes que se rindan y de las pruebas conducentes, se resuelva si debe seguir sometido al mismo tratamiento médico y gozar de igual

indemnización o procede declarar su incapacidad permanente con la indemnización a que tenga derecho.

Artículo 48. Si el riesgo produce al trabajador una incapacidad permanente parcial, la indemnización consistirá en el pago calculado sobre el importe que debería pagarse si la incapacidad hubiese sido permanente total. Se tomará el tanto por ciento que corresponda entre el máximo y el mínimo establecido.

dos, tomando en consideración la edad del trabajador, la importancia de la incapacidad y la mayor o menor aptitud para ejercer actividades remuneradas, semejantes a su profesión u oficio. Se tomará asimismo en consideración si el patrón se ha preocupado por la reeducación profesional del trabajador

Artículo 49. El patrón no estará obligado a pagar una cantidad mayor de la que corresponda a la incapacidad permanente total, aunque se reúnan más de dos incapacidades.

Artículo 50. El patrón está obligado a reponer en su empleo al trabajador que sufrió un riesgo de trabajo.

Artículo 51. Cuando el riesgo traiga como consecuencia la muerte del trabajador, la indemnización comprenderá dos meses de salario por concepto de gastos funerarios y el pago de una cantidad fija a los familiares.

Lic Rosa María Jaimes Madrigal
Director General

VoBo por parte del asesor externo

Nezahualcóyotl, Estado de México, 30 de abril de 2018

**CARTA DE AUTORIZACIÓN Y VISTO BUENO
DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LA
EMPRESA "COSMÉTICOS AROMA".**

**Universidad Abierta y a Distancia de México
PRESENTE**

Por este medio hago constar que estoy en conocimiento y autorizo que se realice la implementación de la Planeación Estratégica que ha elaborado para la empresa "Cosméticos Aroma" la alumna **Luz María Bernal León** con el propósito de poner en práctica los conocimientos adquiridos en su programa educativo.

Por lo que me comprometo a brindar las facilidades y el apoyo necesario para que dicha implementación se lleve a cabo apegada al documento elaborado y del cual hemos recibido una copia.

Atentamente

**Lic. Brenda James Madrigal
Jefe de Administración**

**ROSA MARIA JAIMES
MADRIGAL**
LAGO ATITLÁN No. 9, AGUA AZUL
Ciudad Nezahualcóyotl,
Nezahualcóyotl, Estado de México,
México, C. P. 57500
R.F.C. JAM730411N95

*Rosa María James Madrigal
Lago Atitlán No. 9, Agua Azul
Ciudad Nezahualcóyotl,
Tel: 57362798*

3. CONCLUSIONES

La falta de una planeación y organización formal limitaba en gran medida el direccionamiento que se debía de dar a la empresa “Cosméticos Aroma”, por lo que no existían objetivos claros, medibles y alcanzables, lo que imposibilitaba llevar a cabo la implantación de estrategias adecuadas que permitieran observar cambios significativos en respuesta a situaciones específicas o bien que buscaran entrar al mercado al igual que la competencia.

Al llegar a la empresa “Cosmético Aroma” con la finalidad de realizar este proyecto de investigación – intervención, se observó un ambiente conservador, en donde lo que predominaba era la resistencia al cambio por parte de su fundador, debido a que no consideraba necesaria la idea de “renovarse”, lo que fue una barrera por vencer a lo largo del desarrollo de la implementación, el personal también se hacía notar distante y poco interesado por cooperar de forma activa.

Con el paso de los meses la gran mayoría de los empleados se fueron interesando cada vez más así que se logró obtener su cooperación.

En cuanto a los cambios obtenidos en la empresa ha sido relevantes e importantes para que identifiquen sus metas y puedan enfocarse en el cumplimiento de sus objetivos.

Además de que se implementaron políticas y reglas internas que ayudaran a dar solución a problemas cotidianos con los empleados, por lo que la administración se basará de estos documentos para poner las sanciones que mejor crean convenientes.

Por su parte las cédulas de puestos le serán de utilidad para contratar personal capacitado y con las habilidades necesarias que demanden las operaciones cotidianas.

La elaboración de este proyecto dota a la empresa de una planeación estratégica la cual le permita hacer frente a la competencia convirtiéndose así en una ventaja competitiva debido a que es una herramienta que marca el rumbo a seguir además de que optimiza recursos y le permite tener ganancias en vez de pérdidas, por lo que conseguirá obtener un paso adelante de las PyME que carecen de ella.

Después de observar los cambios obtenidos en la implementación de este proyecto, la empresa se ha comprometido a continuar a fin de generar estabilidad y utilidad, para que a su vez pueda brindar un mejor lugar de trabajo.

Hoy en día el ambiente está poco tenso y existen menos fricciones entre los empleados después de designar a cada uno sus funciones y responsabilidades, por lo que se da el trabajo en equipo.

Es trascendental para una empresa (sin importar su tamaño y sector) tenga los cimientos sólidos de una administración correctamente ejecutada, ya que de esto dependerá su éxito o fracaso.

FUENTES DE CONSULTA

Cofepris. (2017). Normas Federales Mexicanas. Recuperado el 20 de 08 de 2017, de Secretaría de Salud: <http://www.cofepris.gob.mx/MJ/Paginas/Normas-Oficiales-Mexicanas.aspx>

CONDUSEF. (2017). Educación financiera Pymes . Recuperado el 06 de 09 de 2017, de CONDUSEF: <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/492-pymes>

(11 de 11 de 2015). Recuperado el 12 de 08 de 2017, de INEGI: <http://geoweb2.inegi.org.mx/ahl/realizaBusquedaurl.do?cvegeo=150580001#>

David, F. R. (2008). Conceptos de Administración Estratégica (Decimoprimer ed.). México : PEARSON.

DOF. (27 de 03 de 2017). Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la micro, Pequeña y Mediana Empresa. Recuperado el 21 de 08 de 2017, de Diario Oficial de la Federación: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5477629&fecha=27/03/2017

Fernandez, A. (2004). Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones. España: Diaz de Santos, S.A.

Franklin, E. B. (2007). Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio (segunda ed.). (P. M. Rosas, Ed.) México: PEARSON EDUCACIÓN.

Fred, D. (2008). Conceptos de Administración Estratégica (Decimoprimer ed.). México: PEARSON.

Gobierno del Estado de México. (24 de 04 de 2017). Recuperado el 19 de 08 de 2017, de http://edomex.gob.mx/el_gobernador

Gobierno Municipal de Nezahualcoyotl 2016 - 2018. (2017). Recuperado el 19 de 08 de 2017, de Neza, ciudad de todos: <http://www.neza.gob.mx/historia.php>

Hunger, T. L. (2013). Administración Estratégica y política de negocios (Decimotercera ed.). Colombia : PEARSON.

INEGI. (01 de 01 de 2008). Recuperado el 12 de 08 de 2017, de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/>

INEGI. (2014). (E. d. México, Productor) Recuperado el 06 de 09 de 2017, de <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/investigacion/Experimentales/Esperanza/default.aspx>

Münch, L. (2010). Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (primera ed.). México: PEARSON.

Nezahualcoyotl, A. d. (01 de 01 de 2016). Gobierno Municipal de Nezahualcoyotl 2016-2018. Recuperado el 12 de 08 de 2017, de Ayuntamiento de Nezahualcoyotl: <http://www.neza.gob.mx/presidente.php>

PNUD-México. (2010). Obtenido de Oficina Nacional del Desarrollo Humano: <http://www.mx.undp.org/content/dam/mexico/docs/Publicaciones/PublicacionesReduccionPobreza/InformesDesarrolloHumano/UNDP-MX-PovRed-IDHmunicipalMexico-032014.pdf>

Porter, M. E. (2009). Ser Competitivo. España: DEUSTO. Recuperado el 08 de 10 de 2017, de <https://books.google.com.mx/books?id=C1gKoErmSMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ramón, R. (29 de 03 de 2017). Extenderá Nezahualcoyotl el uso de tecnología para combatir los delitos. La Jornada. Recuperado el 21 de 08 de 2017, de <http://www.jornada.unam.mx/2017/03/29/estados/031n2est>

Rodríguez, J. (2005). Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa. México: THOMSON.

Samperi Hernandez Roberto, F. C. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.

SEGOB. (2017). Obtenido de Secretaría de Gobernación: <http://www.snim.rami.gob.mx/>
Sérvulo, A. R. (2010). Administración de pequeñas empresas (Segunda ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

SIEM. (21 de 08 de 2017). Obtenido de Secretaría de Economía: <https://www.siem.gob.mx/siem/portal/estadisticas/xmun.asp?edo=15>

Steiner, G. A. (1998). Planeación Estratégica. Lo que todo director debe saber. Recuperado el 08 de 10 de 2007, de http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/gestion_admon_nt/unidad_2/U2_Queeslaplaneacionestrategica.pdf

STPS. (08 de 2017). Obtenido de Secretaria del trabajo y Previsión Social:
<http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/pdf/perfiles/perfil%20estado%20de%20mexico.pdf>

William J. Stanton, M. J. (2007). Fundamentos de Marketing (14 ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana.

4. ANEXOS

SEP | Universidad Abierta y a Distancia de México | UnADM

Instrumento para la alta gerencia

Entrevista

Objetivo: Obtener información clave que permita desarrollar e implementar una planeación estratégica dentro de la empresa "Cosméticos AROMA"

Datos Generales:

Nombre: Rosa María Jaimes Madrigal Edad: 39 años

Escolaridad: Licenciatura Departamento: Gerencia / Finanzas Fecha de aplicación: 05 Marzo 18

ROSA MARÍA JAIMES MADRIGAL
LACOATILÁN, QU. QUERÉTARO
CALLE DEL NÚMERO 100
TELÉFONO: 01 52 562 210 0000
CORREO ELECTRÓNICO: R.M.JAIMES@UNADM.MX

1. ¿Cómo define a la empresa?
"Cosméticos AROMA" es una empresa familiar que fabrica productos de calidad con el compromiso de cubrir las necesidades de los clientes.
2. ¿Cómo se distingue de la competencia?
Productos de calidad a un costo accesible
3. ¿De qué manera quiere que sus clientes se expresen con otras personas, (tal vez clientes potenciales) de la empresa?
Como una empresa comprometida a ofrecer la mejor calidad en cada uno de sus productos
4. En 5 años, ¿Cómo la visualiza?
Veo a la empresa con productos nuevos, innovadores con una cartera de clientes mas grande, teniendo presencia en varios estados de la Rep. Mexicana.
5. ¿Cómo se distribuyen los gastos?
Se realiza de forma informal, incluso en ocasiones hay necesidad de realizar compras de último momento
6. ¿Cómo se realiza la compra de sus materiales?
Se compara precio-calidad dependiendo de la que converga se realiza la compra siempre y cuando sea autorizada por mi papá (Sr. Liborio - fundador) ya que es él que tiene la última palabra y es quien proporciona los recursos económicos.

Universidad Abierta y a Distancia de México

UnADM
Universidad Abierta y a
Distancia de México

7. ¿Qué pasa cuando un empleado no cumple con el acuerdo de contratación establecido? Por ejemplo, cuando llega tarde, no asiste a trabajar, no realiza sus actividades o las entrega con retraso, etc.
Somos muy accesibles en ese aspecto ya que casi todo el personal es familia y tenemos hijos, así que si llegan tarde o no asisten, lo pagan con tiempo (a veces)

8. ¿Se registran las horas de llegada y de salida de los empleados? ¿Cómo?
No se registran.

9. Si por alguna razón un empleado tiene la necesidad de salir en horas de trabajo por asuntos personales ¿Qué procede?
Solo avisan, ya sea a mi o a quien este en ese momento. No existe ninguna sanción.

10. ¿Existe el pago de horas extras?
No

11. ¿El personal de nuevo ingreso cuenta con un periodo de prueba? No

12. ¿Cuánto tiempo se tiene a prueba? No se ha considerado

13. ¿Qué expectativas tiene para la empresa a corto, mediano y largo plazo?
Respuesta parte trasera.

14. ¿Qué acciones cree usted que la empresa debe realizar para alcanzar lo que quiere a corto, media y largo plazo?
Respuesta parte trasera.

15. ¿Cuáles son los departamentos en los que se encuentra dividida la empresa?
Gerencia, Administración, Producción, Ventas, Finanzas, Almacén.

16. Cada departamento ¿Con que puestos cuenta?
Adm. → Jefe Adm., Auxiliar Administrativo
Producción → Supervisor, Operador de maquinaria, Operativos.
Ventas → Agente de Ventas
Finanzas → Contador
Almacén → Asistente.

17. ¿Se cuenta con vestimenta específica para el área de producción?
No.

Pregunta N° 13

CORTO (1 año)

- Incrementar las ventas un 20% mensual
- Identificar y captar clientes potenciales dentro del Edo. de México y Cd. de México.
- Fabricar productos que cubra las necesidades de nuestros clientes a un precio atractivo.

MEDIANO (3 años)

- Realizar remodelación en el área de producción
- Comprar maquinaria nueva.
- Sacar una línea para el cuidado de la piel.

LARGO (5 años)

- Expandir el mercado dentro de la Rep. Mex.
- Apertura de una tienda detallista.

Pregunta N° 14

Corto

- Ampliar nuestra cartera de clientes
- Ofrecer precios competitivos.
- Incurcionar en redes sociales.

MEDIANO

- Realizar estudio de mercado para poner en marcha la producción de la línea del cuidado de la piel.
- Obtener un financiamiento para adquirir maquinaria nueva y remodelación.

LARGO

- Rentar un local en una ubicación estratégica.

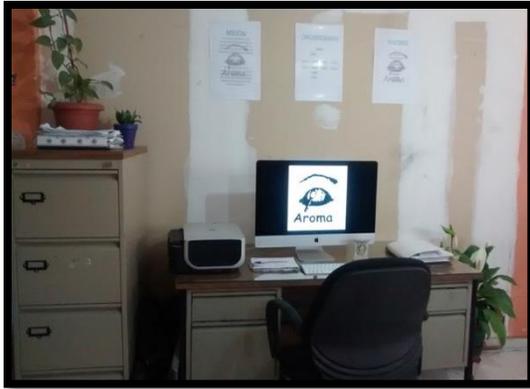
Instrumento de Evaluación

Para realizar la evaluación del proyecto se aplicará una encuesta al personal con la finalidad de obtener información que permita observar el impacto que tuvo su implementación dentro de la empresa "Cosméticos AROMA".

Encuesta

1. Una vez aprobada la orden de compra de materia prima ¿en cuanto tiempo se realiza el pedido al proveedor?
 - a) El mismo día
 - b) Al día siguiente.
 - c) Más de tres días
2. La entrega de pedidos a los clientes ha sido:
 - a) En tiempo y forma.
 - b) Con unos días de retraso
 - c) Se entrego una parte del pedido a tiempo
3. El uniforme de su área de trabajo ¿cuántos días a la semana lo usa?
 - a) Lo uso todos los días.
 - b) Lo uso dos veces a la semana
 - c) No lo uso, no lo creo necesario
4. A la semana ¿Cuántos días llega con retraso?
 - a) Ningún día, siempre llego un poco antes de la hora de entrada
 - b) De 1 a 2 días
 - c) 3 a 4 días
5. ¿Cómo considera las acciones tomadas para incrementar su productividad?
 - a) Son acertadas y me motivan.
 - b) Son poco acertadas y no me siento motivado
 - c) No son acertadas y me incomodan
6. La información que recibe por parte de su jefe inmediato o supervisor es:
 - a) Precisa
 - b) Muy general
 - c) Deficiente
7. ¿Cómo se siente ahora que tiene funciones, actividades y responsabilidades asignadas?
 - a) Excelente, puedo enfocarme a lo que me corresponde hacer sin contratiempos.

- b) Regular, me enfoco a lo que me corresponde hacer, pero también me gustaba hacer otras actividades.
 - c) Pésimo, no me gusta tener funciones, actividades y responsabilidades asignadas.
8. El trabajo en equipo es:
- Todos participamos y se distribuye en partes iguales.
 - b) Solo participan la mayoría y se distribuye en partes iguales.
 - c) Solo participan muy pocos y no se distribuye en partes iguales.
9. Las reuniones del personal se realizan cada:
- a) Semana.
 - Mes.
 - c) No se realizan reuniones.
10. ¿Como se siente trabajando para la empresa?
- Satisfecho y respaldado
 - b) Regular y poco respaldado
 - c) Mal y no me identifico
11. ¿Qué porcentaje ha reducido las compras inesperadas de materia prima?
- a) 50%
 - 25%
 - c) 5%
12. ¿Se ha reducido el excedo de inventario?
- a) 50%
 - 25%
 - c) 5%
13. Al planear la entrega de pedido en rutas, los gastos por concepto de transporte (gasolina) ¿Disminuyeron?
- Si disminuyeron considerablemente
 - b) Disminuyeron poco
 - c) No disminuyeron
14. La merma en el área de producción:
- Se redujo en un 50%
 - b) Se mantuvo igual
 - c) Aumento un 10%



Filosofía empresarial colocado en la oficina



Filosofía empresarial en la entrada de personal



Lic. Brenda Jaimes Madrigal (asesor externo)
y Luz María Bernal León (estudiante)



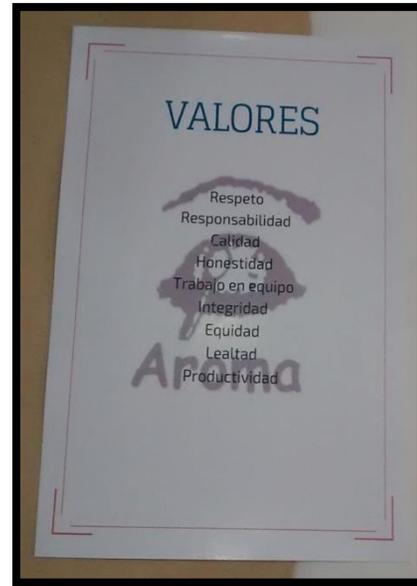
Uniforme implementado en el área de producción



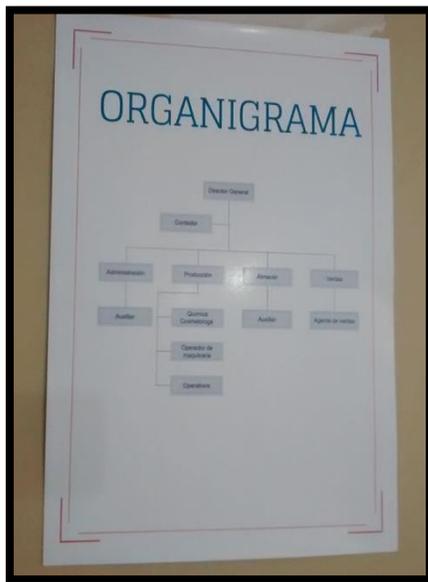
Tríptico y Reglamento interno que se les proporcionó a los empleados.



Misión y Visión de la empresa



Valores institucionales



Organigrama



Tríptico para dar a conocer la filosofía empresarial