

UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO



UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

División de Ciencias Económico Administrativas

SERVICIO DE LIMPIEZA PARA CASA HABITACIÓN, COMO ELEMENTO DE
SUSTENTABILIDAD PARA LA CIUDAD DE LEÓN GUANAJUATO

Plan de Negocio para obtener el título de Maestro en Administración

Valeria Villegas Martínez

Director del trabajo de titulación: Dr. Agustín Ruiz Lanuza

Guanajuato, Gto. Noviembre 2018

AGRADECIMIENTOS

“El tiempo es el activo más precioso y el segundo es el aprendizaje”

Robert Kiyosaki.

El siguiente plan de negocios es gracias a la idea de mis compañeras Claudia Gisela Hernández y Alejandra Andrade Ríos, quienes me invitaron a ser parte de este proyecto como la Dra. Pino. Por lo que les agradezco infinitamente su apoyo para realizarlo.

Agradezco a mi familia por su apoyo y confianza para motivarme a no claudicar en culminar mis estudios.

Agradezco al Dr. Agustín Ruíz Lanuza quien se interesó en este plan de negocios y hacer realidad el término de mi maestría.

Agradezco a la Dra. Ingrid por su apoyo incondicional para continuar mis estudios.

Agradezco a todos mis maestros que dieron parte de su tiempo para darme la oportunidad de evolucionar en mi carrera y darme otra perspectiva de lo que es un plan estratégico para la vida.

INDICE

	Página
Introducción	1
Marco conceptual	2
Antecedentes	2
Misión y visión	4
Objetivos específicos	5
Oportunidades del mercado	5
Marco legal del proyecto	6
Marco jurídico, legislación y normatividad	6
Personalidad jurídica	8
Ventajas de ser una S. de RL.	8
Obligaciones fiscales	9
Gastos iniciales	10
Marcas y patentes	10
Registro de la marca	10
Mercadotecnia	12
Análisis de la situación	12
Demanda	12
Factores sociales	12
Demografía	13
Condiciones económicas y de negocios para este servicio en este momento y área geográfica seleccionada	13
Estado de la tecnología para este servicio	14
Política	14
Leyes y reglamentos	15
Ambiente financiero	16
Ambiente de gobierno	16
Ambiente de los medios de comunicación	17
Ambiente de interés especial	17

Entorno competidor	18
Entorno de la compañía (FODA)	19
Mercado objetivo	19
Problemas	23
Oportunidades	24
Objetivos y metas de la mercadotecnia	24
Objetivo general	24
Estrategia general de la empresa	25
Ciclo de vida del servicio que ofrece la empresa Dra. Pino	25
Etapas de inducción	26
Etapas de crecimiento	26
Etapas de madurez	26
Etapas de decadencia	27
Producción	29
Objetivo	29
Proceso general de la Dra. Pino	31
Mapeo del proceso de la Dra. Pino	32
Macrolocalización	35
Microlocalización	36
Flujograma del servicio	42
Volumen de producción y servicios	43
Costos de la producción	47
Clasificación de costos sobre su comportamiento	48
Calidad	50
Normalización	50
Términos y definiciones relativos a los productos y procesos	52
Relativos a la calidad	52
Relativos a la organización	53
Relativos a la gestión	53
Relativos al análisis	54

Relativos a la auditoria	55
Plan de calidad	55
Metodología, estructura y contenido	56
Objetivo	56
Alcance	56
Terminología y definiciones	56
Proyecto	56
Proceso	56
Responsabilidades	57
Responsabilidad del gerente de asesoramiento de la calidad	57
Responsabilidad del gerente del proyecto	57
Descripción del procedimiento	57
Elaboración del plan de calidad	57
Columna del formato de descripción	58
Distribución	59
Ejemplo del formato del plan de calidad	60
Marco teórico referencial	60
Proyecto por sectores económicos	62
Sector primario	62
Sector secundario	62
Sector terciario	63
Servicios	64
Matriz de servicios	65
Plan de calidad de los servicios	65
Objetivos de la calidad	65
Responsabilidad de la dirección	66
Documentación	66
Registro	66
Recursos	66
Especificaciones del cliente	67

Comunicación con el cliente	67
Compras	67
Prestación del servicio	67
Trazabilidad	67
Propiedad del cliente	67
Almacenamiento	68
Productos no conformes	68
Seguimiento y medición	68
Auditoria	68
Capital humano	69
Sistema de organización	69
Puestos necesarios para la operación, cantidad y perfil de personal	69
Organigrama	70
Descripción de puestos	71
Sistema de evaluación de puestos	79
Método de evaluación	79
Puntos de evaluación	81
Nivelación de sueldos	82
Mínimo y máximo de sueldo	82
Modelo de aplicación de nómina	84
Nómina	85
Sistema de evaluación del desempeño	87
Modelo de evaluación del desempeño	87
Filosofía de evaluación del desempeño	89
Objetivos del sistema de evaluación	89
Objetivos específicos	89
Metas	90
Sistema de evaluación de 360°	90
Características de la evaluación	91

Escala de evaluación	91
Ventajas	91
Desventajas	91
Programa de capacitación y desarrollo del personal	105
Diseño de plan del programa de capacitación	106
Bibliografía	114
Anexos	116

Introducción

El trabajo es una manifestación intrínseca en las sociedades humanas, podemos afirmar que no hay una civilización en donde no haya existido el trabajo. Las formas en que se ha ido organizando son distintas y obedecen al contexto social histórico que estemos estudiando, el interés por conocer cómo se organiza la realización del trabajo es una cuestión que ha llamado la atención en las organizaciones que conforman nuestra sociedad.

Por lo general, cuando se habla del trabajo, se piensa en el trabajo remunerado, que se realiza en un centro laboral fuera del espacio donde se desarrolla la vida doméstica, la casa, el hogar. Sin embargo, existe un tipo de trabajo que se lleva a cabo dentro del hogar y que se conoce como trabajo doméstico. El trabajo doméstico tiene diversas formas de manifestarse: el que no cuenta con un salario (trabajo doméstico no remunerado) y el que se realiza a cambio de un salario (trabajo doméstico remunerado).

El trabajo doméstico remunerado es una actividad económica, la cual tiene como característica principal realizarse dentro de la vivienda; adopta diversas modalidades: como el de tiempo completo (con y sin residencia en donde se labora), el de tiempo parcial en una o varias viviendas y el de actividades específicas.

El presente documento permite conocer las necesidades de las personas y familias en cuestión a servicios domésticos así como de las personas que brindan estos servicios remunerados y las condiciones en que desempeñan sus actividades.

Marco Conceptual

Antecedentes

El derecho del trabajo surge como consecuencia de la revolución Industrial, donde los patrones imponían las condiciones de trabajo dando pie a la explotación de los mismos. Las normas que surgieron en esta época se le denominó "legislación Industrial" donde el tema obrero no era lo más importante.

En este contexto liberal en el que se empezó a vivir en los siguientes años, las declaraciones sobre los derechos del hombre empezaron a tomar mucha relevancia porque se buscaba sentar las bases de la nueva organización social: surgiendo entre ellos el derecho como humano y miembro de una sociedad a tener derechos y obligaciones. Alguno de los derechos fue la libertad de trabajo.

Desde ese momento el tema del complejo y cambiante mundo de las relaciones laborales se debió abordar, donde los intereses del patrón y trabajador fueran lo más justo posible.

En México el estudio del derecho del trabajo es importante. Los primeros movimientos en materia laboral fueron con la Constitución de 1857 donde se reconocía una serie de principios básicos relativos a las libertades individuales y empezó a dejar ver la preocupación por los derechos de la nueva clase obrera mexicana.

El Derecho del Trabajo nació con la Constitución de Querétaro el 5 de febrero de 1917. En efecto, el Derecho del Trabajo surgió como un anhelo del pueblo mexicano por lograr mejores condiciones de vida, ya que ése había sido el objetivo principal de la revolución de 1910.

El derecho laboral como rama del Derecho Social, lo distingue del derecho mercantil y civil concretamente en que son un conjunto de normas que

reglamentan la vida jurídica de los grupo humanos económicamente desvalidos, puesto que al celebrar un contrato individual las partes no son iguales, pues se les otorga protección complementaria a los trabajadores por parte del patrón mediante las normas protectoras que son irrenunciables.

Atendiendo a lo anterior se declaró el artículo 5º de la Constitución, donde se habla que “A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que se le acomode, siendo lícitos... “.

El artículo 123 Constitucional menciona que “Toda persona tiene derecho a un trabajo digno y socialmente útil; al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajador conforme a la ley”. De este ordenamiento legal se desprenden los ordenamientos jurídicos de carácter obligatorio que protegen a la clase obrera.

La Ley Federal del Trabajo se promulgo en el año de 1931, se elaboró catorce años después de haberse consagrado el Derecho del Trabajo en el artículo 123 de la Constitución de 1917.

Las relaciones laborales que establece esta ley en su artículo 20 deben quedar formalizadas en un contrato individual de trabajo, dependiendo la naturaleza de su trabajo y funciones que vaya a realizar, quedó entonces denominada que la relación de trabajo es la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona mediante el pago de un salario. Si llegara a faltar algún elemento para su validez, no estaremos hablando de una relación laboral. La característica de más importancia es la subordinación, esta se refiere a los lineamientos, instrucciones u órdenes sobre las cuales el trabajador desarrollara su trabajo.

En la actualidad, las personas relacionadas con el trabajo doméstico conforman un grupo importante dentro de la sociedad económicamente activa en México en un nivel de 7% de la PEA según cifras del censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2010.¹

¹ México. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2010). Perfil Sociodemográfico de los Trabajadores Domésticos Remunerados en México

En México muchos de los trabajadores domésticos carecen de seguridad social derivado de esta ocupación, toda vez que el 43% no cuentan con servicios de salud, estos trabajadores tienen acceso mínimo a prestaciones laborales, únicamente 2 de cada 10 reciben al menos una prestación.

En cuanto a las condiciones laborales los servicios domésticos remunerados, han estado en desventaja respecto a otro tipo de ocupaciones, derivado de ello en 16 de junio de 2011, la Conferencia Internacional del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo, adoptó el convenio sobre las trabajadoras y trabajadores domésticos número 189 el cual establece:

“El trabajo doméstico, es un trabajo. Los trabajadores y trabajadoras domésticas tienen, igual que los demás trabajadores, derecho a un trabajo decente.”

Misión y Visión

Misión

Somos una empresa dedicada a proporcionar servicios de limpieza doméstica mediante el reclutamiento de personal capacitado que brinde seguridad y confianza a nuestros clientes, buscando siempre la mejora continua en nuestro servicio y con ello satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Honestidad.- Otorgar los servicios prometidos al cliente en condiciones prometidas.

Confianza.- Seguridad que se tiene en que las personas deben actuar de manera adecuada en situaciones determinadas.

Compromiso.- Llevar acabo y seguir adelante todo el trabajo que se nos ha confiado.

Respeto.- Respetar para ser respetado, comprender la situación del cliente y valorar sus intereses y necesidades.

Visión

Ser la empresa líder en la prestación de servicios domésticos con personal capacitado y con experiencia en la realización de actividades y quehaceres domésticos acorde a las necesidades de los clientes.

Objetivos específicos

- Gestionar el financiamiento para operar la empresa ante instituciones bancarias o crediticias y/o organizaciones gubernamentales.
- Formar un equipo de trabajo profesional y experimentado para asegurar el éxito.
- Establecer los lineamientos administrativos y operativos para el buen funcionamiento de la empresa.

Oportunidades del mercado

- En los dos últimos decenios se ha registrado una creciente demanda de este tipo de servicios, tendencia acentuada por la incorporación masiva de las mujeres a la vida laboral, el envejecimiento de la población, la intensificación del trabajo y la dificultad para conciliar la vida laboral con la familiar. ²
- El valor económico de las labores domésticas y de cuidados no remunerados respecto del PIB nacional a precios de mercado representaba el 24.2% en 2014. ³
- Del año 2005 al año 2010 la tasa de crecimiento de los hogares en el municipio de León, Gto., ha incrementado en un 13.71%.⁴

Amenazas que presenta el mercado

- Según datos del censo 2010, el 8.4% de los trabajadores domésticos no sabían leer, ni escribir un recado. ⁵
- En el municipio de León, Gto., los servicios limpieza de la empresa “la Dra. Pino” están dirigidos a la zona residencial que abarca un total de

² Trabajo decente para los trabajadores domésticos. Informe IV (1) Conferencia Internacional del Trabajo, 99ª reunión, 2010.

³ PIB y Cuentas Nacionales de México. Trabajo no remunerado en los hogares. (INEGI, 2014).

⁴ México en cifras, Guanajuato. Hogares. (INEGI, 2010).

⁵ Perfil Sociodemográfico de los Trabajadores Domésticos en México 2010. (INEGI, 2010).

viviendas de 28,980 sin embargo el número de viviendas de la zona media y baja lo supera con un total de 355,085 viviendas. ⁶

- Durante el año 2014 el Municipio de León, Gto., se encontró dentro de los índices más altos de delincuencia con un rango 32 a 40% de jóvenes de 12 a 29 años que manifestaron tener amigos involucrados en al menos una situación propia de un entorno delictivo (han participado en actos de vandalismo, golpeado a alguien, portado un arma, robado, pertenecido a una banda violenta, sido arrestados, y/o participado en grupos criminales), lo cual significa una amenaza para la empresa dado que está basada en la confianza. ⁷

Marco legal del proyecto

Marco jurídico (legislación y normatividad)

Para la constitución de una empresa o negocio es necesario el cumplimiento de los requisitos y trámites legales establecidos por las autoridades gubernamentales, privadas y sociales competentes. A continuación se describen los trámites que deberán realizarse:

1. Autorización de Uso de Denominación o Razón Social

La Secretaría de Economía (SE), emite la resolución para utilizar la denominación o razón social solicitada. Las denominaciones o razones sociales son las palabras y caracteres que conforman el nombre de una sociedad o asociación, que permiten individualizarla y distinguirla de otras, sin considerar su régimen jurídico, especie, ni modalidad. ⁸

2. Notariado de la escritura constitutiva en Guanajuato

⁶ Tipología de Vivienda. (INEGI, 2010).

⁷ Resultados de la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia. (INEGI, 2014)

⁸ Catálogo Nacional de Trámites y Servicios. <http://www.gob.mx/cntse-rfts/ficha/tecnica/SE-09-041>

La constitución de la sociedad se formalizará mediante la denominada acta constitutiva. Los requisitos que se deberán cubrir para la protocolización del acta constitutiva a partir de las cuales habrá de funcionar la sociedad son los siguientes:

- Nombre, nacionalidad, domicilio, ocupación, lugar y fecha de nacimiento, registro federal de contribuyentes y copia de la identificación con fotografía de los socios.
- Nombre de la empresa.
- Objeto o sector de la sociedad.
- Domicilio de la sociedad.
- Importe de capital social.
- Manera en que se va a administrar la sociedad y facultad de los administradores.
- El mecanismo para el reparto de utilidades.
- Las causas de disolución de la sociedad.

El costo oscila en un rango de \$6,000.00 a \$10,000.00 MXN.

3. Inscripción de la escritura constitutiva en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado en Guanajuato.

La inscripción de una sociedad mercantil en Guanajuato en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (RPPyC) es un trámite estatal que tiene como finalidad dotar de personalidad jurídica y dar fe al acto de constitución de la empresa en Guanajuato. Este trámite se realizará por parte del notario público.

4. Inscripción de la sociedad en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) en Guanajuato

Este es un trámite federal que debe presentarse ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), o a través del fedatario público incorporado al

“Esquema de Inscripción al RFC a través del fedatario público por medios remotos”.

5. Inscripción al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Guanajuato

Este es un trámite federal que se realiza en la subdelegación administrativa del IMSS. Se presentan los formatos AFIL 01, CLEN y AFIL 02, para el alta de al menos un trabajador en Guanajuato. Puede hacerse una pre-alta por Internet; para completar el trámite es necesario acudir con el acta constitutiva y el registro ante Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Personalidad Jurídica

Para la empresa servicios de limpieza Dra. Pino se ha decidido se constituya como una Sociedad de Responsabilidad Limitada de acuerdo con el artículo 58 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, es la que se constituye entre socios que solamente están obligados al pago de sus aportaciones sin que las partes sociales puedan ser representadas por títulos negociables.

Lo anterior con base en lo siguiente:

- Que los socios puedan fungir como administradores.
- Que se cuente con la lealtad de los socios en cuanto a la información manejada dentro de la empresa.
- Que en caso de deudas por parte de la empresa el socio o los socios sólo tienen que devolver la cantidad de dinero que lleguen hasta lo que aportaron a la sociedad.

Ventajas de una S. de R.L.

La S. de R.L. tiene un matiz predominante capitalista, con regulación más flexible que la S.A. La S. de R. L. nació como el tipo social ideal para pequeñas y medianas empresas, pues tiene un régimen jurídico ágil y sencillo.

En virtud de que la S. de R.L. es una sociedad en función de la persona; el Órgano de Vigilancia es opcional, pues se entiende que los socios que la conforman se conocen y existe confianza entre ellos.

Otra ventaja sobresaliente consiste en que al Liquidar una S. de R.L. es opcional la publicación del balance final, en el Diario Oficial del Estado (art. 247). Para la S.A. y Comandita por Acciones, es obligatorio.

Obligaciones Fiscales

Régimen fiscal.- Persona Moral en Régimen General de Ley.

Obligaciones fiscales:

- Inscripción o alta en el registro federal de contribuyentes.
- Expedir comprobantes fiscales art 29 y 29-a del CFF.
- Llevar contabilidad art 28 CFF; art 34 y 33 RCFF y extracto re reglas de contabilidad electrónica de la resolución miscelánea fiscal para 2015.
- Presentar declaraciones y pagos mensuales y declaración anual
- Impuesto sobre la renta – LISR art 9 título II
- Impuesto al valor agregado LIVA- art 1
- Presentar la declaración informativa de operaciones con terceros es una obligación fiscal prevista en la ley del impuesto al valor agregado (IVA), que consiste en proporcionar mensualmente al servicio de administración tributaria (SAT), información sobre las operaciones con sus proveedores.
- Presentar declaraciones informativas anuales art 30 y anexos LIRS.
- Mantener actualizado sus datos en el régimen federal de contribuyentes.
- Pagos de impuestos estatales, nómina y cédular.
- Otras obligaciones.

Gastos iniciales

Monto de Inversión	
Permiso de uso de denominación y razón social	-
Notario	10,000.00
Registro de marca ante el IMPI	6,900.00
Herramientas de trabajo	12,002.00
Equipo de reparto (enganche)	40,000.00
Mobiliario y equipo de oficina	8,630.00
Equipo de cómputo	15,000.00
Renta (Inicial)	6,000.00
Terminal bancaria (inicial)	890.00
Fianza de la aseguradora	16,524.20
Agua	150.00
Luz	150.00
Cable, teléfono e internet	500.00
Publicidad	10,000.00
Papelería y útiles de oficina	2,400.00
Sueldos (1 mes)	54,496.98
Caja chica	3,000.00
Total gastos pre operativos	186,643.18
Medios de financiamiento	
Aportación socios	100,000.00
Financiamiento	86,643.18

Tabla 1.1 Monto de inversión. Fuente: Elaboración propia.

Marcas y patentes

Registro de la marca

Para registrar una marca, aviso o nombre comercial se debe acudir ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), o ante las Delegaciones o Subdelegaciones de la Secretaría de Economía (SE) en los Estados y presentar en escrito libre el trámite de Servicio de Información Técnica y Búsqueda de Anterioridades, en la Modalidad B (Búsqueda de Anterioridades) y hacer el pago respectivo, por concepto de la búsqueda fonética el cual tarda 1 día hábil, o 15 días hábiles en el caso de búsquedas figurativas, con el fin de saber si la marca, logotipo, nombre o aviso comercial es factible de ser registrado.

Posteriormente deben presentarse ante el IMPI o la Delegación de SE los siguientes documentos:

1. Solicitud por escrito en Formato Oficial "Solicitud de Registro de Marca", en original y tres copias con firma autógrafa.
2. Deben presentarse siete etiquetas no mayores de 10 x 10 cm., ni menores de 4 x 4 cm. (Excepto nominativas);
3. Deben presentarse siete etiquetas a color con las medidas reglamentarias, dentro de las mismas dimensiones.
4. En caso de marcas tridimensionales deben presentarse, 6 impresiones fotográficas o el dibujo, con las medidas reglamentarias de la marca tridimensional en los tres planos (Anchura, altura y volumen);
5. En caso de marca en copropiedad, deben presentarse reglas de uso y licencia de la marca y su transmisión de derechos;
6. Documento original que acredite la personalidad, y;
7. Fe de hechos en caso de nombre comercial, en la que el fedatario público incluya nombre del titular, giro y ubicación del establecimiento, así como una fotografía donde se ostenta el nombre comercial.
8. Presentar dentro de los tres meses siguientes a la prestación de la solicitud en México, una copia certificada de la solicitud de registro de la marca en el país de origen y, en su caso, la traducción correspondiente. De no cumplir este requisito, se tendrá como no reclamado el derecho de prioridad.
9. La solicitud de registro de marca deberá ir acompañada por el comprobante de pago de la tarifa correspondiente y los demás documentos que en cada caso procedan.

Es importante mencionar que la vigencia del registro de una marca, aviso comercial, o publicación de un nombre comercial es de 10 años, a partir de la fecha de solicitud y renovable por periodos de la misma duración; esta renovación debe hacerse 6 meses antes de que esta venza o 6 meses después.

Mercadotecnia

Introducción

El trabajo doméstico remunerado es una actividad económica, cuyas características se basan en que se realiza en las viviendas y para los hogares, vinculado a las tareas de cuidado de la casa y de sus moradores; adopta diversas modalidades: como el de tiempo completo (con y sin residencia en donde se labora), el de tiempo parcial en una o varias viviendas y el de actividades específicas.

El presente documento permite conocer las necesidades de las personas y familias guanajuatenses en cuestión a servicios domésticos así como de las personas que brindan estos servicios domésticos remunerados y las condiciones en que desempeñan sus actividades.

Análisis de la situación

Demanda

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estimó en 2009 que el número de trabajadores domésticos en el mundo ha superado los 100 millones de personas, de los cuales cerca de 14 millones son latinoamericanos, y proyecta que esta tendencia seguirá aumentando.⁹

Conforme a datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), al cuarto trimestre de 2010, había un poco más de 2 millones de trabajadoras domésticas en México.¹⁰

En México si se contabilizará el trabajo doméstico que las mujeres realizan sin pago, representaría 22.6% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, cantidad mayor a la que aporta la industria manufacturera o la exportación de petróleo.

Factores Sociales

Los servicios de limpieza se han convertido en una necesidad básica, debido principalmente a estos factores:

- Incorporación de la mujer al mercado laboral.
- Escasez de tiempo libre.

⁹ El Trabajo Doméstico Remunerado en América Latina, 2010. Organización Internacional del Trabajo. Trabajo Doméstico: Un Largo Camino Hacia el Trabajo Decente. Santiago, Oficina Internacional del Trabajo, 2009

¹⁰ Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, 2010.

- Envejecimiento de la población.
- Dificultad para conciliar la vida laboral con la familiar.

Esta es una tendencia muy marcada por personas que laboran al menos 10 horas al día que tienden a dejar de un lado las labores domésticas.

Existe cada vez más un mayor grado de exigencia del cliente, que se concreta en la solicitud de:

- Servicio profesional: ya no se apuesta por la “señora de limpieza”.
- Servicio de calidad.
- Servicio con garantías.

Demografía

León de los Aldama, es una ciudad mexicana, ubicada en el estado de Guanajuato.

Según datos estadísticos del INEGI sólo en el municipio de León hay un total de 1,436,480 habitantes (2010), de los cuales (701,781) son hombres y (734,699) son mujeres. León por si solo concentra el 26.2 % de los habitantes de todo el estado. Entre 2005 y 2010 la población leonesa creció alrededor de un 11 %, actualmente en León hay 330.147 viviendas habitadas.¹¹

La población ocupada de la zona de estudio suma un gran total de 592 mil 642 personas, siendo hombres 375 mil 104 y las mujeres 217 mil 538;¹² lo cual representa un área de oportunidad para la prestación del servicio que ofrece el servicio de limpieza “Dra. Pino”.

Condiciones económicas y de negocios para este servicio, en este momento y en el área geográfica seleccionada.

De acuerdo con el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO 2012), el PIB del municipio de León fue de 118 mil 503 millones de pesos en 2010, ubicándose en el lugar número 26 de 364 municipios para los cuales se estimó el PIB. Durante el periodo comprendido entre 2008 y 2010 el PIB municipal

¹¹Perfil Económico de León. (2012).

http://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/documentos/2012_SEDESHU_Perfil%20Economico%20Leon.pdf

¹² Población Económicamente Activa del Municipio. INEGI 2010.

tuvo una tasa de crecimiento promedio de 3.2%; sin embargo la Ciudad de León tiene una buena gestión administrativa pero un mal entorno económico, lo que hace que la ciudad dependa en buena medida de las decisiones del gobierno estatal y federal; sin embargo, existen áreas de oportunidad que la ciudad aún debe mejorar para impulsar la calidad de vida de sus habitantes.¹³

Una de las principales oportunidades es impulsar León como ciudad de servicios, ya que en tiempos recientes ha incrementado la necesidad de que la economía evolucione de ser una ciudad manufacturera a servicios; León tiene una ubicación privilegiada para desarrollar este campo de la economía.¹⁴

Estado de la tecnología para este tipo de servicio.

Hoy en día la tecnología juega un papel importante en el desarrollo y crecimiento de las empresas, por su parte la empresa de servicios de limpieza Dra. Pino contempla adquirir una página web mediante la cual ofertará de manera personalizada su servicio de limpieza doméstica, con la finalidad de obtener información sobre las necesidades de sus posibles clientes y con ello generarle la mejor propuesta de servicio.

Política

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), México se encuentra en uno de los últimos lugares de los países de América Latina en brindar las prestaciones que por ley corresponden a las trabajadoras del hogar, a pesar de que legalmente tienen derecho al recibir el salario mínimo por sus servicios, actualmente siguen siendo remuneradas en especie por parte de los patrones.

La Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) registró el segundo trimestre del año que en Guanajuato la tasa de ocupación fue del 96.3%.

¹³ Síntesis del diagnóstico del municipio de León, Gto. Organizado por línea estratégica. (s.f.) (Consultado el 06 de septiembre de 2016) (en línea) en <http://implan.gob.mx/1/admin/diagLeon.pdf>

¹⁴ Plan Municipal de Desarrollo León Hacia el Futuro Visión 2040, (2014).

De esta cifra, el 55.6% pertenece a la tasa de informalidad laboral incluyendo en ella el servicio doméstico remunerado.¹⁵

Derivado de la inestabilidad económica que se padece en nuestro país con una inflación actual de 2.73% y el fortalecimiento del dólar frente al peso mexicano ubicándose entre los 18 y 20 pesos,¹⁶ la remuneración monetaria hacia las trabajadoras domésticas se mantiene desde décadas anteriores, sin embargo su poder adquisitivo disminuye, es decir, los salarios de un empleado permanecen estables, pero el costo de los bienes aumenta, entonces el empleado puede pagar menos bienes, siendo el caso de dichas trabajadoras.

Leyes y reglamentos

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal del Trabajo
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Ley de Impuesto Sobre la Renta
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley General de Sociedades Mercantiles
- Ley de Propiedad Industrial
- Ley del Seguro Social
- Ley Federal de los Contribuyentes
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Código Fiscal de la Federación
- Constitución Política del Estado de Guanajuato

¹⁵ Terrazas, R. (23 de agosto de 2016) Disminuye la Informalidad Laboral. Periódico am (Consultado el 13 de septiembre de 2016) (en línea) en <https://www.am.com.mx/2016/08/23/leon/valor-agregado/disminuye-la-informalidad-laboral-30787>

¹⁶ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), consultada en su página de Internet: <http://www.inegi.org.mx>

Entorno neutral

Ambiente Financiero

Las micro, pequeñas y medianas empresas consideran que la falta de crédito es uno de los obstáculos más importantes para desarrollar sus negocios, seguido de la inflación, impuestos, tramites, regulaciones, corrupción e inseguridad; aunque existen muchas áreas de oportunidad en las pequeñas y medianas empresas, una de las más grandes dificultades sigue siendo el acceso al financiamiento para desarrollar las ideas de negocio o innovación de producto.

Sin embargo los esfuerzos por llegar a este sector empresarial siguen a la orden del día, un ejemplo de esto es que en 2009 el fondo Pyme de la Secretaría de Economía aumentó en un 40% el apoyo financiero a estas empresas.

Existe un programa impulsado por el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) que se presenta durante la Semana Nacional del Emprendedor y en el marco del proyecto de "Aceleración del ecosistema de Crowdfunding en México para promover el emprendimiento, la innovación y la inclusión económica del BID Fomin".

Cabe señalar que el INADEM aportará 10 millones de pesos para respaldo financiero de los emprendedores de alto impacto y de orientación social, a quienes se les acercarán herramientas digitales y obtendrán aportaciones de ángeles inversionistas.

Ambiente del Gobierno

Una de las vertientes para proporcionar el servicio de limpieza de la empresa de servicios de limpieza Dra. Pino, se regirá a través de medios electrónicos diversos, tales como redes sociales, página web y aplicaciones para dispositivos móviles; bajo este tenor es importante señalar que a través de estos serán proporcionados a la empresa datos personales de los clientes. Es por ello que para brindar seguridad jurídica a nuestros clientes se estará apegando a lo señalado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Ambiente de los medios de comunicación

En los últimos años el marketing ha cambiado de manera significativa, en gran medida provocado por las nuevas tecnologías que han llegado directo al consumidor. Hace tan solo diez años, apenas se hablaba de dispositivos móviles conectados a internet, sin que hubiera una idea clara de lo que se podría hacer con ellos; hoy la movilidad es una realidad, pero no es lo único que está ocurriendo, existen otras tendencias que han venido avanzando en los años recientes y en 2016 las veremos consolidarse como opciones importantes para el marketing actual.

La empresa en servicios de limpieza Dra. Pino debe asumir el reto es encontrar lo que busca la marca y en donde están sus principales consumidores, para de ahí determinar los puntos en común y encontrar cuales son las estrategias que le abrirán camino en futuro cercano.

Hoy en día no es novedad ver el tiempo que las personas dedican a atender sus dispositivos móviles (smartphones y tablet), es notable el incremento incluso en los segmentos más bajos; establecen como una prioridad contar con un smartphone para poder estar en contacto con amigos y familiares.¹⁷

Ambiente de interés especial

Existe el Centro de Apoyo y Capacitación para Empleadas del Hogar (CACEH), el cuál surge en el año 2000 como un organismo autónomo e independiente, integrado por y para empleadas del hogar. Desde entonces han trabajado en construir un lugar propio de convivencia y de enseñanza-aprendizaje, cuya finalidad se centra en pertenecer a instituciones que no están regidas por compromisos gubernamentales, religiosos, financieros e incluso personales.

El objetivo de dicha institución es promover procesos y estrategias de desarrollo integral e incorporación social que impacten en la calidad de vida

¹⁷ Perezbolde, G. (13 de octubre de 2015) Las seis tendencias de marketing que veremos en 2016 (Consultado el 01 de octubre de 2016) (en línea) en <http://themarketjobs.com/detalleblog.php?ids=13&id=73><http://themarketjobs.com/detalleblog.php?id=13&id=73>

de las mujeres empleadas del hogar beneficiarias de nuestro proyecto, y la conformación de una organización amplia como núcleo difusor a nivel nacional de las reivindicaciones y los derechos del sector.

Entorno del competidor

EMPRESA	ESPECIALIZACIÓN	CLIENTES	SERVICIO ADICIONAL
Dra. Pino	Proveé servicios de limpieza	Particulares	APP ara poder agendar las cita
Ecodeli	Ofrece servicios integrales de limpieza y productos de limpieza.	Empresas, particulares e instituciones publicas	Desarrollan Tecnicos de limpieza.
Limpieza extrema	Brinda profesionalización del servicio de limpieza.	Industria	Utiliza sistema base de vapor para limpeza eficaz y ecologicamente responsable.
Senior Clean	Soluciona problemas de limpieza, lavado de muebles, pulido de pisos.	Empresas y particulares	Recolección de basura.
Trabajadoras domesticas independientes.	Limpieza de hogares, lavado y planchado	Particulares	

El entorno de la compañía (FODA)

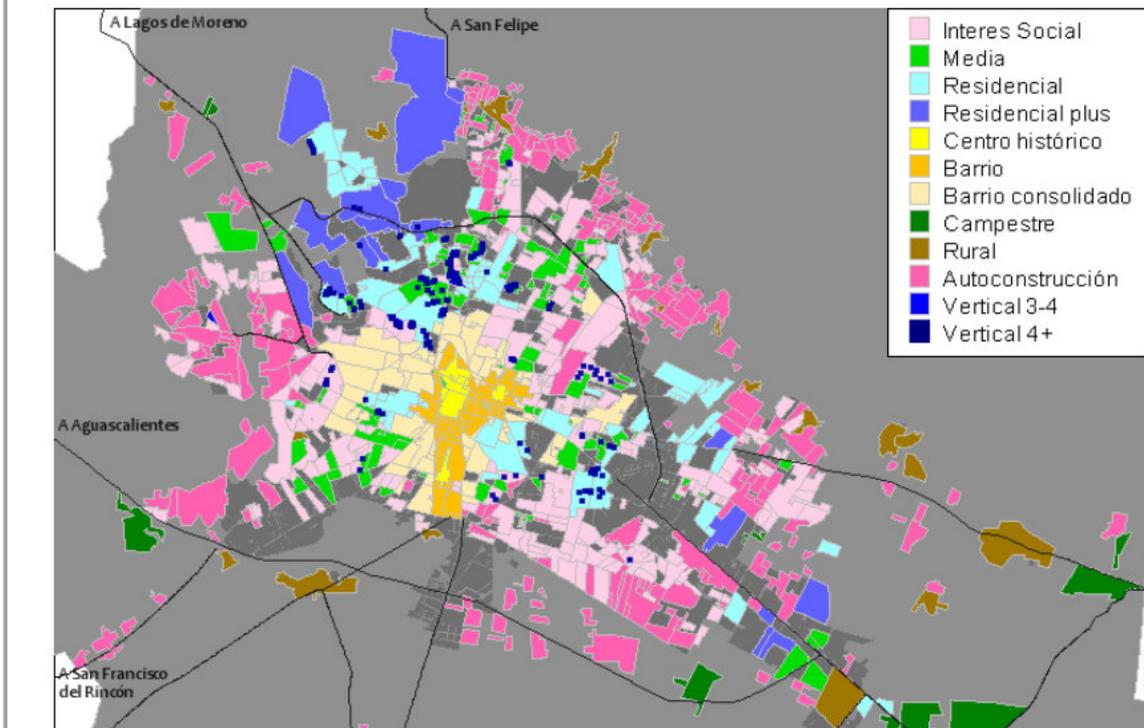
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Competencia. Políticas monetarias. Leyes en materia de servicios domésticos. Inestabilidad gubernamental.	Mercado creciente. Demanda no estacional. Demanda de servicios de limpieza tanto domésticos como para empresas. Incremento de las mujeres a la vida laboral.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Estructura Flexible. Se cuenta con seguros y fianzas para la protección de la empresa. Horarios Flexibles. Variedad de servicios.	Encontrar al personal idóneo. Nuevos en el mercado. Se puede presentar rotación de personal.

Tabla 2. FODA. Fuente: Elaboración propia.

Mercado Objetivo

La empresa servicios de limpieza Dra. Pino iniciará sus operaciones en la ciudad de León, Guanajuato cuya oferta estará dirigida a viviendas de clase alta, media-alta y media principalmente, definiendo como zonas objetivo las siguientes:

Tipología de vivienda



Mayor Oferta por zonas.	No. De Viviendas
Residencial	24,662
Residencial Plus	3,173
Campestre	1,145
Total	28,980

Oferta Media	No. De Viviendas
Media	33,874
Barrió Consolidado	48,816
Centro Histórico	3,151
Vertical 4	325
Total	86,166

Oferta Baja	No. De Viviendas
Interés Social	172,179
Barrio	16,232
Rural	8,999
Vertical 3-4	3,329
Autoconstrucción	68,180
Total	268,919

Zona de plaza mayor

Existen zonas que cumplen los requisitos que buscamos, Un ejemplo la zona de Plaza Mayor, con casas de Alto Nivel, en colonias como; Misión la Cañada, Cumbres del Campestre, Bosques del Refugio, Balcones del Campestre, Villas del Campestre, Jardines del Campestre, Residencial del Moral II, Gran Jardín y Lomas del Gran Jardín, entre otros cercanos, son casas amplias de gran comodidad y lujo.

Zona sureste

En una zona al sureste de la ciudad, se encuentran colonias tales como; Hacienda Santa Fe, Residencial Punta del Este, Residencial San Carlos, Residencial El Carmen, Brisas del Carmen, Desarrollo El Potrero, Nuevo Amanecer y Bosques del Carmen con casas en venta a muy buen precio

Zona salida a silao.

Es importante mencionar que por la cercanía a lugares como la Universidad Tecnológica, Universidad de Guanajuato Campus León, el Hospital Regional de Alta Especialidad, la cantidad enorme de empresas comercios y el Puerto Interior de Silao, cobra importancia la zona de nuevas casas en león, cercanas a La Herradura, San Carlos, La Roncha, Granjas de San Carlos, Arboledas del Campo, Valle de San Carlos, Fracciones de los Aguirre y Los López.

Buenas zonas de siempre (clásicas)

También es importante hacer notar que zonas muy cercanas al centro de la ciudad, León Moderno, Andrade y La Martinica, son un atractivo con esas características.

Para la empresa servicios de limpieza Dra. Pino es un gran reto establecer los canales de comunicación para dar a conocer sus servicios, establecer objetivos claros para los usuarios, si inicialmente el mercado principal son personas y zonas de vivienda de clase alta y media alta, sería importante que pueda ser accesible a un mayor sector. Esto sería brindando atractivas ofertas, donde personas de clase media, que necesiten o quieran adquirir los servicios ya sea de manera periódica o parcial puedan acceder mediante planes austeros (Low Cost) o de servicios básicos, para esto la empresa debe estar preparada para tener un plan de operaciones donde el personal que labore pueda brindar más de un servicio a diferentes clientes, con la posibilidad de disponibilidad, y un plan de horarios y programas donde el personal alcance a cubrir tiempos y servicios varios en más de una vivienda.

Se tiene una gran necesidad de las personas por contratar este tipo de servicios, debido al auge y el impulso de los nuevos estilos de vida familiares, donde las responsabilidades económicas están divididas, y existe un menor tiempo para las actividades hogareñas debido a que se sacrifica el tiempo de convivencia familiar, existe la necesidad de agregar o disponer recursos para que las actividades domésticas no acaparen un tiempo que debería estar destinado a las actividades de ocio y recreación familiar. Sin embargo derivado de la desconfianza que existe para que una persona ajena entre a las viviendas, nos enfrentamos a un gran reto al lograr que los clientes depositen la confianza sobre la empresa de servicios de limpieza Dra. Pino para que acepte al personal el cual brindara un servicio profesional y responsable.

Problemas

1. Atraer clientes y promocionarse en la ciudad como la mejor opción para la contratación de servicios domésticos.

El plan de promoción inicial será establecido por medio de agentes de venta, stands promocionales en los principales comercios (Altacia, Plaza Mayor, Gran Plaza) de las diferentes zonas establecidas, algunos carteles y/o espectaculares en las principales vías, redes sociales.

La promoción personal también será dirigida a las principales empresas e instituciones donde radiquen los clientes potenciales (secretarías públicas, bancos, oficinas centrales, estatales y federales, así como algunas universidades privadas).

2. Contratar personal de calidad y suficiente para la prestación de los servicios.

La importancia de la selección del personal es uno de los principales compromisos de los administradores de Dra. Pino, por ello actualmente se planea implementar un esquema de selección donde se pueda captar a personas donde la actitud al servicio sea la prioridad.

Actualmente sabemos que aun en este tiempo y por la cultura, se debe emplear a personal femenino para labores domésticas, no con un afán discriminatorio, si no por el tipo de cultura, además que genera una mayor confianza para los clientes el acceso de personal femenino.

Oportunidades

1. Formalización del trabajo doméstico

Una de las principales características del trabajo doméstico es la informalidad del trabajo doméstico dejando sujeta al empleador la cobertura de seguridad social, por ello la empresa ofrecerá para sus colaboradores las prestaciones que por ley les corresponden.

2. Ampliación de oportunidades laborales y desarrollo personal para las mujeres.

La necesidad de independencia económica de las mujeres hoy en día, se refleja en la inclusión de ellas a una vida laboral activa en su curso por obtener un patrimonio propio, aunado al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos.

Objetivos y metas de la mercadotecnia

Objetivo general

Introducir nuestros servicios de limpieza doméstica y ser reconocidos en la ciudad de León.

Objetivos específicos	Metas específicas
Suministrar servicios de primera calidad a los clientes.	Capacitar al personal en la materia, al menos una vez al año.
Brindar confianza y satisfacción al cliente.	Proporcionar garantía de fidelidad a los clientes por servicio contratado.
Incrementar la cartera de clientes.	Incrementar nuestros clientes en 5% mensual.
Incrementar los ingresos de la empresa Dra. Pino.	Incrementar las ventas mensuales al menos un 5%.

Estrategia general de la empresa de servicios de limpieza Dra. Pino

Alcanzar la aceptación de la población leonesa a la cual van dirigidos nuestros servicios considerando el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes.

Estrategias específicas	Tácticas específicas
Generar un plan de capacitación anual para los empleados de la empresa.	Generar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) para el personal. Realizar análisis de la información arrojada en el DNC. Elegir proveedores.
Contratar una fianza de fidelidad para cada empleado operativo de la empresa.	Solicitar cotizaciones a diferentes afianzadoras. Realizar análisis de costo-beneficio. Contratar afianzadora.
Realizar un plan publicitario para la empresa Dra. Pino.	Realizar una encuesta para conocer cuáles son los medios de comunicación que tienen mayor impacto en la sociedad. Analizar la información que arroja la encuesta. Elegir al menos tres canales de publicidad para la empresa.
Establecer precios competitivos.	Analizar los precios de la competencia. Establecer un precio por encima de la competencia.

Ciclo de vida del servicio que ofrece la empresa de servicios de limpieza

Dra. Pino

Todo producto o servicio cumple un ciclo de vida, desde su introducción al mercado, hasta que se discontinúa ante caídas irremontables de la demanda como se detalla a continuación para los servicios que ofrece Dra. Pino.

Etapa de introducción.

Considerando que Dra. Pino es una empresa nueva y sus servicios se lanzarán al mercado por primera vez, se pronostica un arranque lento en las ventas, mientras se da a conocer y encuentra a sus consumidores. Para la inversión y su desarrollo, se adicionarán los recursos para posicionar la empresa en el mercado, hasta que se alcance la rentabilidad.

En esta etapa Dra. Pino se dará a la tarea de investigar el mercado, contemplar necesidades de clientes en el desarrollo (características, formato), establecer relación con canales de publicidad, fijar precios adecuados, definir posicionamiento, dar a conocer la existencia de los servicios, lograr que el mercado objetivo lo pruebe (muestras, promociones).

Etapa de crecimiento.

Contemplando un escenario favorable y si los servicios de Dra. Pino tienen aceptación en el mercado, estarán respondiendo a una necesidad y lograr vencer las barreras iniciales, pasar a la etapa de crecimiento en el que las ventas se multiplican y la rentabilidad comienza a hacerse visible. Con la inversión se buscará aprovechar al máximo el crecimiento, respondiendo a la demanda.

Durante la etapa de crecimiento Dra. Pino realizará estrategias como publicitar sus servicios, dar respuesta a la demanda creciente, reforzar posicionamiento, realizar mejoras a los servicios teniendo en cuenta respuesta del mercado (características, formato, precios), establecer relación con consumidores, buscar caminos para sostener el crecimiento (servicios complementarios o relacionados, innovación en el servicio, etc.).

Etapa de Madurez (o estancamiento).

Como todo ciclo en esta etapa esperando lograr en un futuro que los servicios de la Dra. Pino alcancen su apogeo, las ventas dejan de crecer y, aunque pueden mantenerse elevadas por períodos extensos, comienza a perfilarse la saturación del mercado y probable caída futura. La rentabilidad suele ser la más alta, ya que los servicios tendrán amplio conocimiento y aceptación, sin que deban realizarse

esfuerzos adicionales para su venta. El foco deberá estar puesto en extender esta situación e invertir en nuevos desarrollos, para anticiparse al descenso de las ventas.

Las claves para esta etapa son lanzar variantes (nuevos servicios, más capacitación y especialización de las personas, mejor imagen y servicio versiones segmentadas, etc.), realizar ofertas y promociones con el objetivo de sostener las ventas, revisar posicionamiento, ajustar precios, negociar con canales de distribución, reducir inversión en publicidad, lograr fidelidad de clientes.

Etapa de Decadencia.

Todo producto y/o servicio, por exitoso que sea en algún momento, llega a un punto en que comienza a decaer y los servicios de la Dra. Pino no serán la excepción en algún momento. Así descienden las ventas y la rentabilidad. Puede ocurrir por cambios en los gustos y preferencias de los consumidores, la competencia u otras modificaciones en el contexto. La atención debe estar puesta en una salida planificada y la sustitución por otros servicios de la cartera.

Para lo anterior se debe de estar preparados con diferentes acciones como minimizar inversión, sostener fidelidad de clientes, mantener relación con canales y planificar momento.

Cuadro de Control Estratégico Dra. Pino

Líneas	2017 Año Inicio	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicadores
1.Crecimiento estatal	1	1	2	2	3	3	4	4	5	Número de municipios cubiertos
Sub-líneas										
1.1. Sucursales establecidas	1	1	2	2	3	3	4	4	5	Número de sucursales establecidas en el estado
2. Contratación de personal	5	5	10	10	15	15	20	20	25	Cantidad de personas contratadas
Sub-líneas										
2.1. Exámenes aplicados	20	20	20	20	20	20	20	20	20	Número de Exámenes aplicados
2.2. Entrevistas realizadas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Número de personas entrevistadas
2.3. Contratos firmados	5	0	5	0	5	0	5	0	5	Número de contratos firmados
2.4. Despidos justificados	20%	20%	10%	10%	7%	7%	5%	5%	4%	% de personas despedidas
3. Alta calidad	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	% de servicios no cubiertos en tiempo y forma
Sub-líneas										
3.1. Capacitaciones al personal	1	1	2	2	2	2	3	3	3	Número de capacitaciones proporcionadas al personal al año
4. Buen servicio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	% de encuestas de satisfacción del servicio realizadas
Sub-líneas										
4.1. Crecimiento en cartera de clientes	5%	5%	7%	7%	10%	10%	12%	12%	15%	% de crecimiento de cartera de clientes de manera mensual
5. Promoción de productos	1	1	2	2	2	3	3	3	3	Número de campañas de publicidad realizadas al año

Producción

Objetivo

Determinar los elementos clave para establecer un plan maestro de producción en el desarrollo del servicio de la empresa de servicios de limpieza Dra. Pino, en donde se presenten los puntos estratégicos y operativos para la prestación del servicio, que garanticen el resultado esperado.

La empresa Dra. Pino se encargará de otorgar soluciones de limpieza, a fin de que el cliente pueda solicitarle estos servicios, contando con una cuadrilla especializada, así como los insumos y herramientas que permitan el ahorro de tiempo y una excelente calidad con excelentes resultados que se requiera para realizar dicho trabajo.

Identificación del proceso general

El objetivo de mapear o diagramar el proceso de Dra. Pino es mostrar gráficamente por medio de símbolos cuales son las actividades que se llevan a cabo dentro de nuestra empresa de tal manera que este diagrama nos muestre las actividades, los productos los insumos, los proveedores y puntos finos que identifiquen las necesidades de la empresa tanto a nivel administrativo, dando una comunicación entre las diferentes áreas y nos identifique donde se requieran mejoras.

La empresa Dra. Pino pretende entrar al mercado de servicios de limpieza, siendo en lo particular brindar servicio de limpieza a los hogares, ya que esta área esta poco explotada, la mayoría de las personas contratan este tipo de servicios a particulares y dichos particulares (empleadas domésticas) no tienen en su mayoría un contrato específico o empresa que los respalde o certifique como capacitados para realizar este tipo de servicios, además de que al contratar a dichos empleados no se cuenta con un servicio de asegurador de daños a la propiedad

que nuestra empresa pretende brindar. Además de que la empresa proporcionará apoyo con las herramientas en caso de que el cliente lo solicite, para el desempeño de dichas labores.

Proceso operativo:

Limpieza de habitaciones, sanitarios, baños, cocina, sala, comedor, patios.

Procesos de apoyo.

Contabilidad:

Dra. Pino requiere llevar acabo la relación contable para financiar los servicios y tener el control de ingresos y egresos.

Capital humano:

La empresa deberá contar con la administración del personal (recursos humanos) para evaluarlos, verificar que cumplan con la tarea asignada, así como supervisar que los servicios prestados hayan cumplido con la satisfacción total del cliente.

Mejora continua:

Para la empresa Dra. Pino es muy importante implementar programas de mejora continua y satisfacción de cliente para verificar las áreas de oportunidad y con ello desarrollar acciones correctivas a fin de lograr la satisfacción del cliente.

Proceso General Dra. Pino

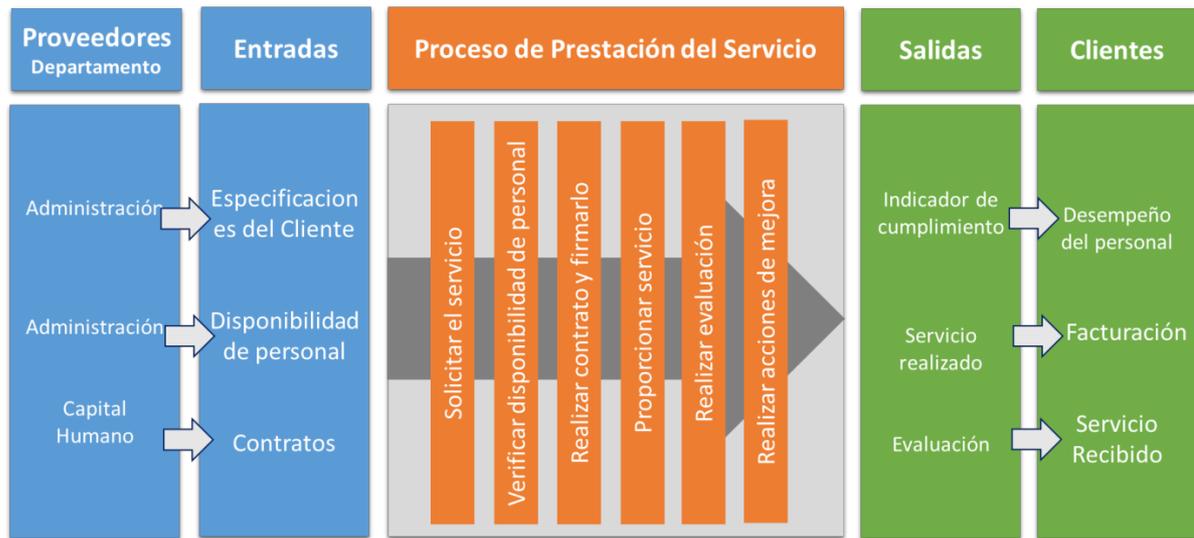


Mapeo de proceso general. Fuente: Elaboración propia.

Identificación de proceso específico Dra. Pino

Con el proceso específico de empresa en servicios de limpieza Dra. Pino, se pretende identificar, clasificar y determinar los principales procedimientos del servicio al cliente, a fin de que se establezcan parámetros de medición y mejoras que conlleve a la optimización de las actividades, analizar las propuestas de cambios a realizar, cumpliendo con las expectativas y necesidades requeridas por el cliente en la realización del servicio solicitado, contando con los recursos tanto humanos, materiales y financieros para lograr satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Mapeo del proceso Dra. Pino



Proceso específico Dra. Pino. Fuente: Elaboración propia con base en M.I.I. Salvador Rentería Muñoz.

Determinación de la capacidad de la infraestructura

Dra. Pino considera indispensable contar con las herramientas de limpieza y equipo necesario para realizar las labores domésticas, dado que estas generaran un costo para la empresa, formarán parte del precio.

Nombre del activo	Cantidad	Uso	Áreas del personal							
			Admisnitración		Trabajadoras					Almacen
			1	1	1	1	1	1	1	
Despachador de agua	1	Oficina		X						
Aire acondicionado	1	Oficina		X						
Escritorios	2	Oficina	X	X						
Archivero	1	Oficina		X						
Sillas ejecutivas	2	Oficina	X	X						
Sillas	4	Oficina			X	X	X	X		
Impresora Multifuncional	1	Oficina		X						
Computadoras	2	Oficina	X	X						
coche	1	Operación		X						
Escobas	6	Operación			X	X	X	X	X	X
Trapeadores	6	Operación			X	X	X	X	X	X
Franclas	5	Operación			X	X	X	X	X	
Limpiador de azulejo	6	Operación			X	X	X	X	X	X
Cubetas	6	Operación			X	X	X	X	X	X
Glade	10	Operación			X	X	X	X	X	X
Recogedores	6	Operación			X	X	X	X	X	X
Limpiador general	4	Operación			X	X	X	X		
Cloro	5	Operación			X	X	X	X	X	
Bolsas para basura	5	Operación			X	X	X	X	X	
Botas de goma	6	Operación			X	X	X	X	X	X
Uniforme	6	Operación			X	X	X	X	X	X
Guantes	6	Operación			X	X	X	X	X	X

Formato de necesidades del área de servicios de la empresa Dra. Pino. Fuente: Elaboración propia con base en M.I.I. Salvador Rentería Muñoz.

Con el fin de tener el equipo necesario para llevar una administración óptima de todos los procesos y actividades de Dra. Pino, se requerirá de equipo de oficina, computadoras para realizar procesos de nómina, generar informes y todo tipo de documentación necesaria para la administración de la empresa, escritorios, un archivero, sillas tanto para el personal administrativo como las visitas, al menos una impresora. Asimismo contar con las herramientas de limpieza necesarias para la operatividad de la empresa; todo esto considerado dentro de la inversión inicial.

Para cubrir nuestras necesidades operativas contemplamos una plantilla inicial que incluyen 8 empleados, con el fin de contar con la cobertura necesaria para los servicios contemplados.

Capacidad del Recurso Humano

De la misma manera para cubrir el área administrativa se contemplan 2 personas, un Administrador para realizar las actividades destinadas a cubrir la parte de la planeación y operación, así como un Contador que realizará las actividades

financieras de la empresa, dentro del área operativa se contemplan 5 trabajadoras operativas que realizarán las actividades de limpieza en los hogares.

Para determinar la capacidad instalada se deben de tomar en cuenta las políticas laborales establecidas por la Ley Federal del Trabajo.

Los días de descanso establecidos serán los domingos y días festivos.

A continuación se detalla la operatividad de la capacidad instalada del recurso humano de la empresa:

Capacidad de recursos humanos.			
Puesto	Categoría Profesional	Número de personas	Fecha de incorporación
Gerente General	Maestría	1	Año 1
Jefe del Departamento Financiero	Lic. en Contabilidad	1	Año 1
Jefe del Departamento Administrativo	Lic. en Administración de la Calidad y la Productividad	1	Año 1
Especialista de limpieza	Secundaria	5	Año 1

Se establecen como días de asueto remunerado, los siguientes:

Días laborales por mes	Días
Enero	26
Febrero	23
Marzo	27
Abril	23
Mayo	25
Junio	26
Julio	26
Agosto	27
Septiembre	25
Octubre	26
Noviembre	25
Diciembre	25

Calendario días festivos	
Año nuevo	01-ene
Aniv. Constitución	06-feb
Natalicio Benito Juárez	20-mar
Viernes Santo	16-abr
Día del trabajo	01-may
Día de las madres	10-may
Día de la independencia	01-sep
Revolución mexicana	20-nov
Navidad	25-dic

Horas de trabajo a utilizar		
Jornada laboral	8	Hrs.
Horas laborables día	48	Hrs.
Número de días	6	Días
Turnos	1	Mat.
Tiempo improductivo	50	Min.
Minutos por hora	60	480
	Total tiempo productivo	430
		7.17
	Total horas trabajadas al año	2179

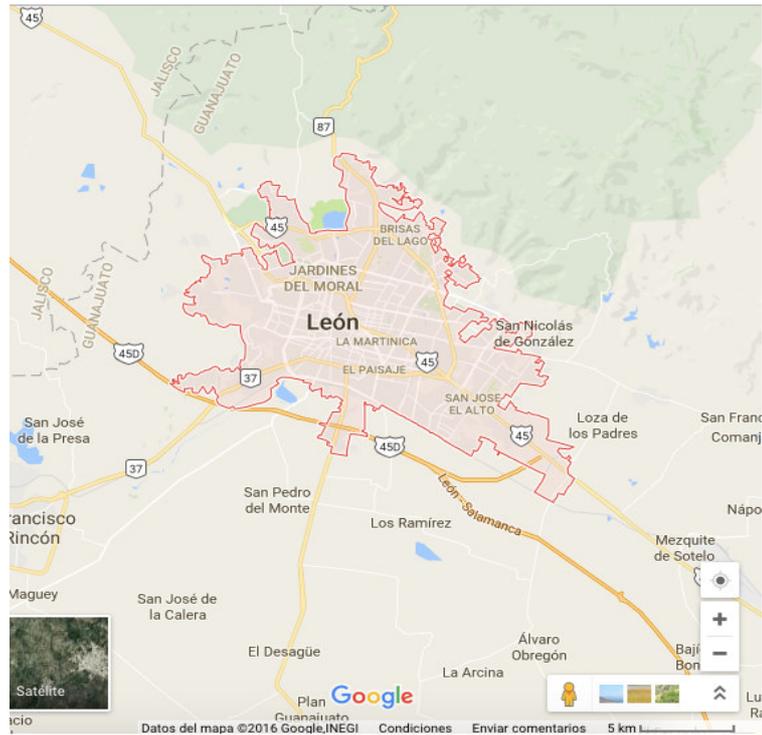
Min. al día
Hrs. al día
Hrs al año

La determinación del tiempo real de operación para la empresa es:

Localización de las oficinas

Macro localización

La macro localización es la zona general donde se instalará la empresa servicio de limpieza Dra. Pino, ésta localización tiene por objeto analizar los diferentes lugares donde es posible ubicar el proyecto, con el fin de determinar el sitio donde se obtenga la máxima ganancia. Así mismo consiste en la ubicación de la empresa en el país, en el espacio rural y urbano de alguna región.



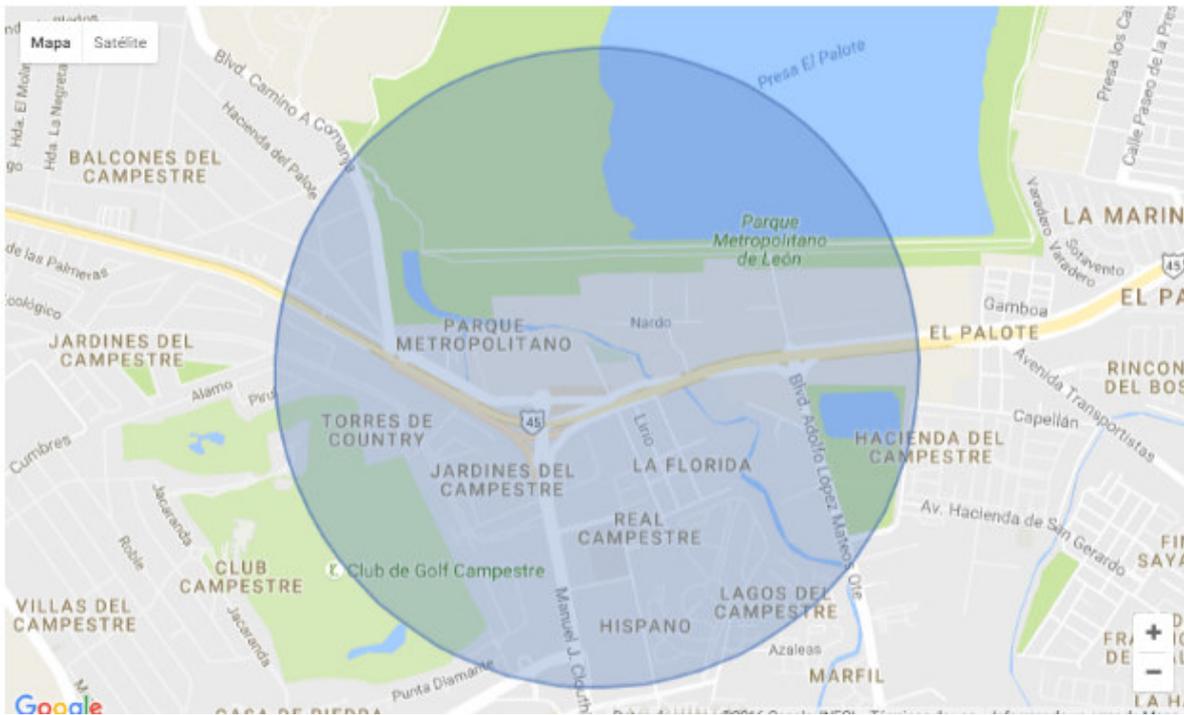
Micro localización

La micro localización es el estudio que se hace con el propósito de seleccionar la comunidad y el lugar exacto para elaborar el proyecto, en el cual se va elegir el punto preciso, dentro de la macro zona, en donde se ubicará definitivamente la empresa o negocio, este dentro de la región, y en ésta se hará la distribución de las instalaciones en el terreno elegido.

En la micro localización deben tomarse varios aspectos importantes como la localización urbana, suburbana o rural para el transporte del personal, disponibilidad de servicios, condicionar las vías urbanas y de las carreteras, la recolección de basuras y residuos, restricciones locales Impuestos, tamaño del sitio, forma del sitio, características topográficas del sitio, así como condiciones del suelo en el sitio, entre otras cuestiones.

La empresa Dra. Pino iniciara sus operaciones en la ciudad de León, Guanajuato, en un local comercial ubicado en la zona norte, a 3 minutos de plaza mayor en plaza campestre con dirección en Granjas el Palote.

Localización: , Granjas El Palote, León de los Aldama, Guanajuato
Granjas El Palote , 37130



Imágenes del Inmueble



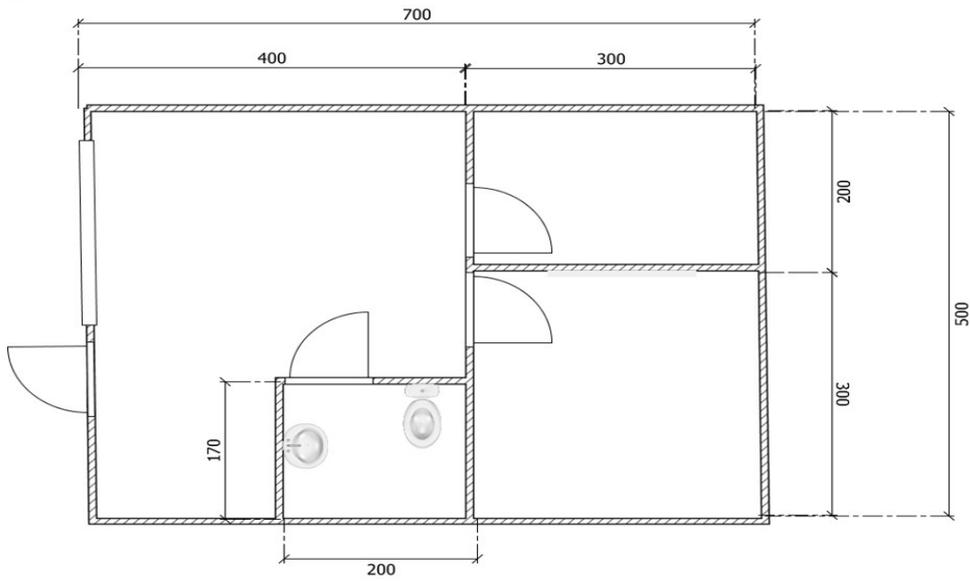


Evaluación de alternativas

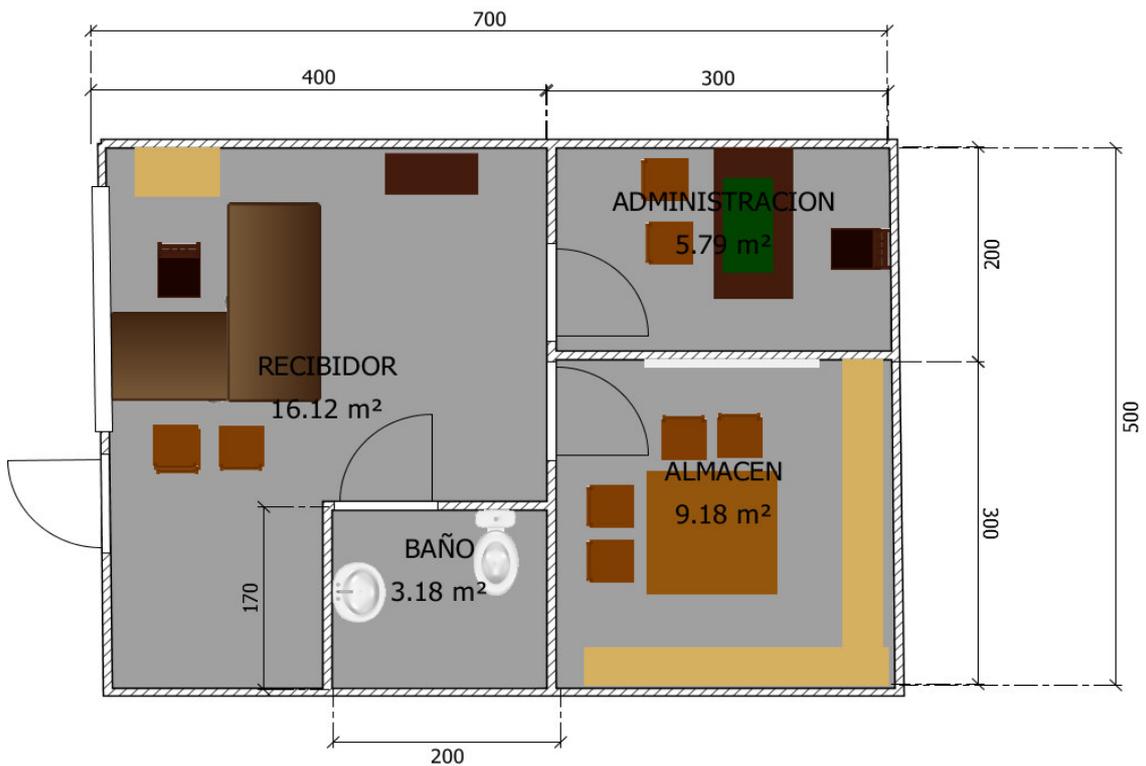
Factor	Zona A Plaza mayor		Zona B Salida a Silao		Zona C Plaza del campestre		Ponderación
	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	
Localización de materia prima	5	0.5	8	0.8	6	0.6	0.10
Suministro de agua	6	0.9	7	1.1	7	1.1	0.15
Suministro de energía eléctrica	9	1.4	3	0.5	9	1.4	0.15
Vías de acceso	8	1.6	8	1.6	8	1.6	0.20
Costo de la renta del local	7	1.4	1	0.2	9	1.8	0.20
Disponibilidad de mano de obra	7	0.7	6	0.6	7	0.7	0.10
Transporte	7	0.7	7	0.7	7	0.7	0.10
Totales		7.2		5.5		7.9	1

Evaluación de alternativas. Fuente: Elaboración propia.

Distribución del local

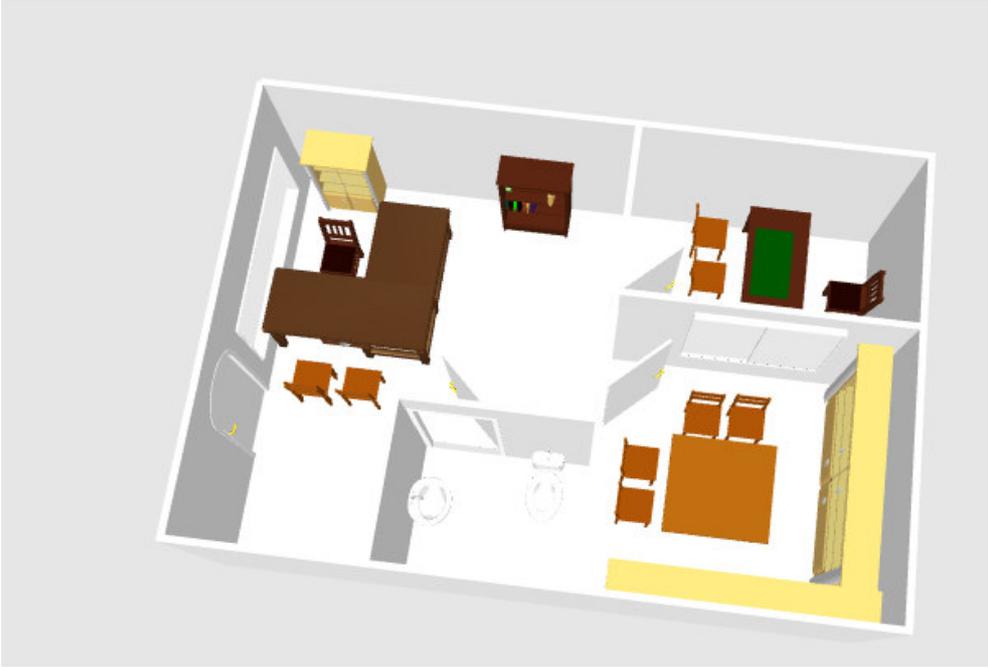


Fuente Elaboración propia.

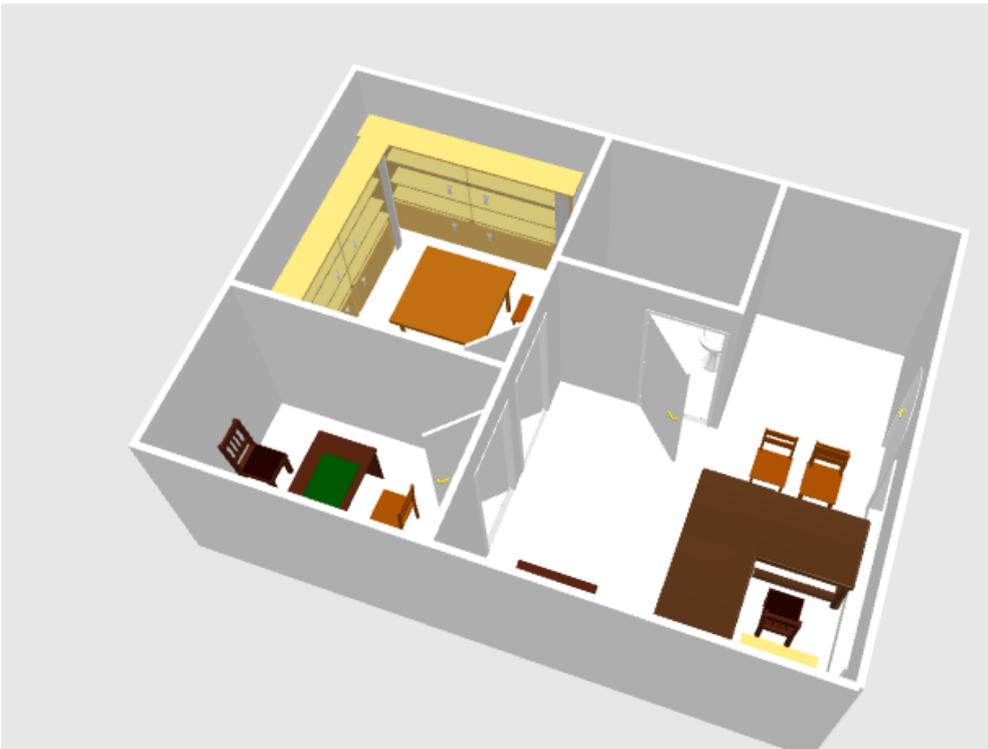


Fuente Elaboración propia.

Se propone contar con un área de recibidor para los clientes y proveedores, un área donde se encuentre la administración y un área de almacén de insumos.



Fuente Elaboración propia.

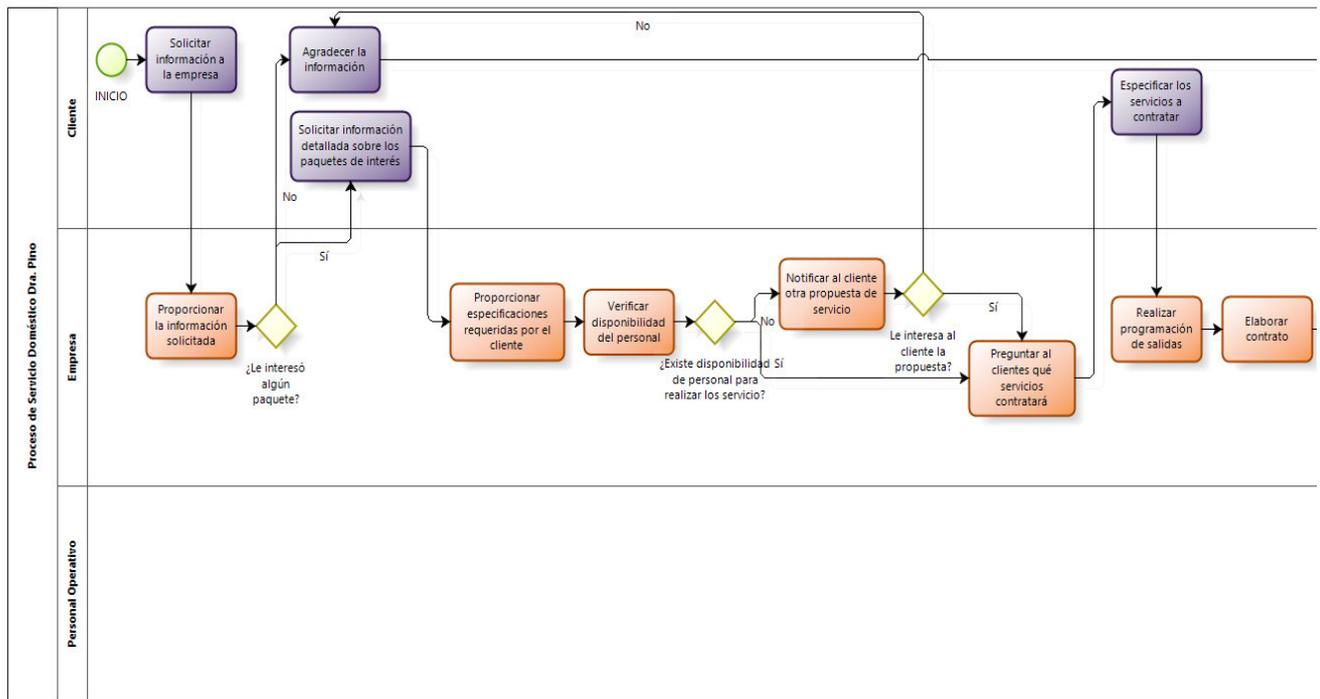


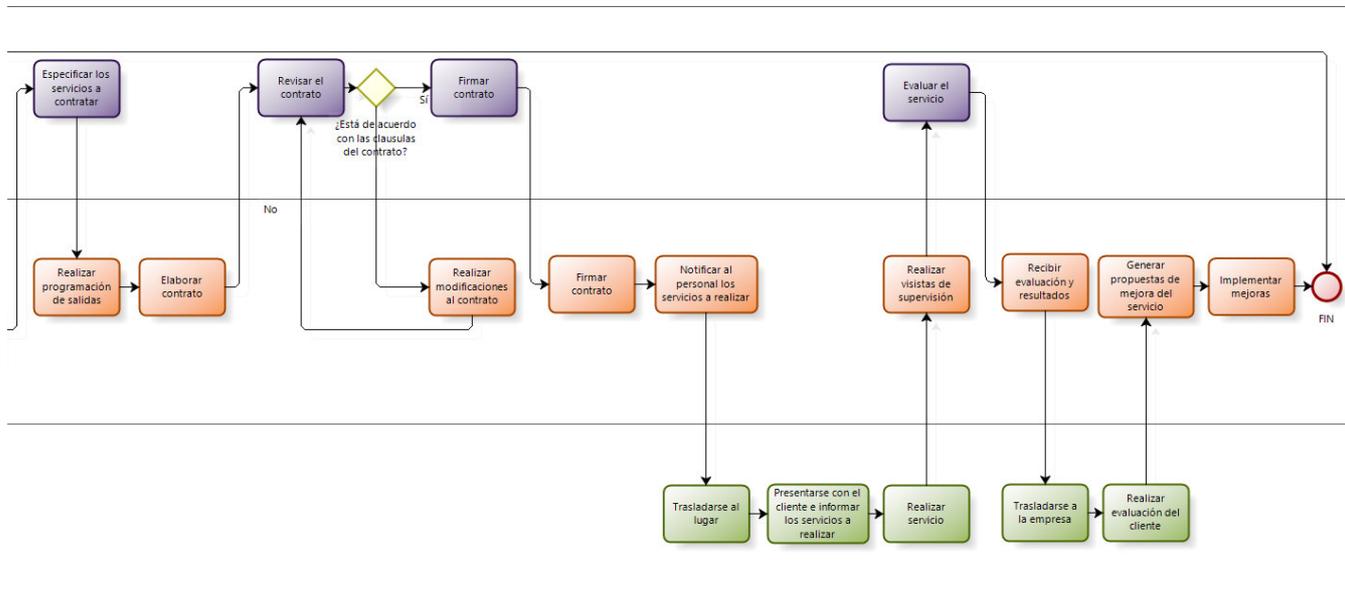
Fuente Elaboración propia.

Flujograma Servicio de Limpieza “Dra. Pino”

El flujograma del servicio de la Dra. Pino es un gráfico clave, en la prestación de los servicios de la organización. El mapa de proceso es una descripción gráfica de un proceso que muestra la secuencia y dependencia de actividades, tareas, etapas, operaciones, movimientos, decisiones y otros eventos que ocurren durante el proceso de servicio. La finalidad del diagrama es ilustrar las tareas a ejecutarse a cualquier nivel de detalle del proceso del negocio.

En nuestro flujo grama intervienen tres áreas dentro del proceso, la empresa, el cliente y las trabajadoras puesto que son quienes desarrollan las actividades que interactúan y se describen a lo largo del flujo, para que quede documentado cada uno de los pasos a ejecutarse, así como especificar el responsable de cada uno.





Volumen de producción y/o servicios

Una de las maneras más frecuentes de medir el éxito de una empresa es en términos de la utilidad neta, la cual depende de la relación ventas-costos. Las ventas sufren modificaciones por cambios en el precio unitario, el volumen y la mezcla de productos de venta; a su vez, los costos sufren modificaciones por cambios en los costos variables por unidad, los costos fijos totales, el volumen y la mezcla. Ninguno de estos factores que afectan la utilidad es independiente de los demás ya que el precio de venta afecta el volumen de las ventas; el volumen de las ventas influye sobre el volumen de la producción, el volumen de la producción influye sobre el costo y el costo influye sobre la utilidad.

En la empresa Dra. Pino se identifican cuáles son los servicios se deben evaluar junto con la capacidad de infraestructura, recursos humanos y materiales para

llegar a un numero de servicios por periodos que van relacionadas directamente con los costos y que al final se define como la capacidad de producción.

La gama de servicios analizados por medio del análisis costo-volumen-utilidad son los que ofrece la Dra. Pino:

- Servicios de limpieza casa habitación, satanización de baños, aseo de cocina recamaras y salas.

En la tabla del pronóstico de ingresos por servicios de limpieza para el primero año de operaciones se tiene un precio de venta de \$641.61 el promedio de servicios que realizaremos es de dos por día, aquí se muestra que se espera al menos el crecimiento del 5% al mes. Al final con una producción total al año de

Pronostico de ventas servicios de limpieza. Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto de efectivo Dra. Pino 2017- 2021					
Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año5
<i>ACTIVO CIRCULANTE</i>					
Caja	120,000.00	132,000.00	145,200.00	159,720.00	175,692.00
Bancos	3,785,757.50	4,086,189.77	4,528,008.75	4,987,404.18	5,476,947.00
Inversiones					
Total Activo Circulante	3,905,757.50	4,218,189.77	4,673,208.75	5,147,124.18	5,652,639.00
<i>ACTIVO NO CIRCULANTE</i>					

Activo fijo	174,450.00	132,820.00	91,190.00	49,560.00	7,930.00
Depreciacion acumulada AF	41,630.00	41,630.00	41,630.00	41,630.00	7,930.00
Total Activo no circulante	132,820.00	91,190.00	49,560.00	7,930.00	-
<i>OTROS ACTIVOS</i>					
Rentas pagadas por anticipado	86,400.00	86,400.00	76,800.00	67,200.00	57,600.00
Gastos de investigación y desarrollo	18,750.00	18,750.00	12,500.00	-	-
Total Amortizaciones de Otros activos	-	15,850.00	15,850.00	9,600.00	9,600.00
Total otros activos	105,150.00	89,300.00	73,450.00	57,600.00	48,000.00
TOTAL ACTIVO	4,143,727.50	4,398,679.77	4,796,218.75	5,212,654.18	5,700,639.00
<i>PASIVO CIRCULANTE</i>					
Acreedores diversos			-	-	-
Documentos por pagar	91,000.00	60,666.67	30,333.34		-
Impuestos por pagar		-	-	-	-
Total Pasivo					

Circulante	91,000.00	60,666.67	30,333.34	-	-
<i>PASIVO NO CIRCULANTE</i>					
Cuentas por pagar a largo Plazo	108,738.09			-	-
Total Pasivo no circulante	108,738.09		-	-	-
TOTAL PASIVO	199,738.09	60,666.67	30,333.34	-	-
<i>CAPITAL</i>					
Capital Social	200,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00
Financiamiento externo requerido					
Utilidades y/o perdidas del ejercicio	3,743,989.41	4,138,013.10	4,565,885.41	5,012,654.19	5,500,639.00
Total Capital	3,943,989.41	4,338,013.10	4,765,885.41	5,212,654.19	5,700,639.00
TOTAL PASIVO + CAPITAL	4,143,727.50	4,398,679.77	4,796,218.75	5,212,654.19	5,700,639.00
	-0.00	-0.00	-0.00	-0.01	0.00

Para los servicios de se tiene un precio de venta de \$641.611, pronosticando al igual que los servicios de limpieza dos servicios mínimo al día que a final del año nos da unos ingresos de \$ 4,143,727.50

Costos de producción

Los costos representan el núcleo en torno al cual giran las principales decisiones de las organizaciones.

La importancia de conocer los costos en los que nuestra empresa puede incurrir al llevar a cabo su operación lleva al control de las actividades que consumen sus recursos.

Para entender los costos en los que incurrimos se definirá lo siguiente:

Costo: es el recurso sacrificado o perdido para alcanzar un objetivo.

Costo de producción: son los que se generan en el proceso de transformar la materia prima en producto o servicio terminado. Se dividen en 3;

1. Costo de materia prima.- el costo de materiales integrados al servicio como lo son los productos que se integran a la labores domésticas.
2. Costo de mano de obra.- el costo que interviene directamente en la realización del servicio, es decir, los sueldos de las trabajadoras domésticas.
3. Gastos indirectos de fabricación.- son todos los costos que intervienen en llevar a cabo el servicio, como lo son los sueldos de los supervisores, mantenimientos y energéticos.

Clasificación de los costos sobre la base de su comportamiento

Los costos de producción, costos de venta, de administración se clasifican de acuerdo a su comportamiento en:

- ◆ Costos variables
- ◆ Costos fijos

Costos variables: son los que cambian en relación directa con una actividad o volumen dado.

Costos fijos: son los que permanecen constantes durante un periodo de tiempo determinado sin importar si cambia el volumen de ventas, por ejemplo, los sueldos administrativos, depreciaciones, rentas, etc.

En Dra. Pino tomamos como materia prima todos aquellos materiales requeridos para el desempeño de nuestro servicios, estos a su vez son variables ya que se presentaran con la frecuencia que nuestros servicios sean requeridos.

Una vez analizados los componentes de los costos se puede determinar lo siguiente:

Costo primo = materia prima + mano de obra directa.

Costo de transformación = mano de obra directa + costos indirectos.

Costo de producción = costo primo + gastos indirectos.

Gastos de operación = gastos de distribución + gastos de administración + gastos de financiamiento.

Costo total = costo de producción + gastos de operación.

Precio de venta = costo total + % de utilidad deseada.

Conclusiones

El Plan maestro de producción es una herramienta muy útil para realizar un presupuesto de cuanto vamos a gastar en producir todos servicios que se requieren. La planeación agregada es un proceso que permite llegar a un equilibrio entre los niveles de producción, las restricciones sobre las capacidades que se fijan. Una vez que el plan se lleva a cabo debe de ser continuamente analizado al paso del tiempo, para poder tomar en cuenta los eventos no planeados.

La toma de decisiones en el proceso de producción viene representada por una estructura jerárquica en la cual los pronósticos de ventas son el pilar fundamental para llevar a cabo el proceso decisorio. Todo parte de la planeación agregada o macro planeación que es el proceso que antecede el plan maestro de producción el cual, es el punto de partida para la organización y preparación de todas las áreas de una empresa. De él depende la eficiencia en el funcionamiento de todos los procesos, procedimientos y actividades que esta misma desarrolla; además actúa como elemento integrador ya que hace que la compañía deba relacionar todos y cada uno de sus departamentos con el fin de dar cumplimiento a su razón de ser y por consiguiente a sus objetivos.

CALIDAD

MARCO CONCEPTUAL

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización.¹⁸

NORMALIZACIÓN

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2008, Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

ISO 10005:2005, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para los planes de calidad

ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente, es decir trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la

¹⁸ ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, 2008.

organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación. Por lo que la adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión de la organización y el diseño e implementación del sistema de gestión de la organización están influenciados por:

- El entorno de la organización
- Sus necesidades cambiantes
- Sus objetivos particulares
- Los productos que proporciona
- Los procesos que emplea
- Su tamaño y estructura de la organización

Esta norma promueve la adopción del enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia del sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos de una forma detallada.¹⁹

ISO 10005:2005, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para los planes de calidad

Un plan de calidad es el documento que especifica cuáles procesos, procedimientos y recursos asociados se aplicarán, por quién y cuándo, para cumplir los requisitos de un proyecto, producto, proceso o contrato específico. Donde los procedimientos generalmente incluyen aquellos que hacen referencia a los procesos de gestión de la calidad y los procesos de realización del producto. Un plan de la calidad a menudo hacer referencia a partes del manual de la calidad o a documentos de procedimiento y generalmente es uno de los resultados de la planificación de la calidad.²⁰

¹⁹ ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, 2008.

²⁰ ISO 10005:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para los Planes de Calidad.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES RELATIVOS A LOS PRODUCTOS Y A LOS PROCESOS

Para definir las características del producto, se deben conocer en primera instancia los términos relativos a la calidad, administración, organización, gestión, a las características, documentación, análisis, auditoría y a la inocuidad.

Relativos a la calidad:

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Satisfacción del Cliente: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

Relativos a la administración:

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SGC: Sistema de administración para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Política de Calidad: Intenciones globales y orientadas de una organización relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivos de Calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de la organización

Planeación de la Calidad: Parte de la administración de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Relativos a la organización:

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Infraestructura: Sistema de instalación de equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo (las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales tales como temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionada o que interactúan, las

Producto: Resultado de un proceso.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Relativos a la gestión:

Control de Calidad: Parte de la Gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos.

Aseguramiento de la Calidad: Parte de la Gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial no deseable.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Relativos a las características:

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Características de la Calidad: Características inherentes de un producto, servicio, proceso o sistema relacionado con el requisito.

Diseño y Desarrollo: Conjunto de procesos que transforman requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Relativos a la documentación:

Información: Datos que poseen significado

Documento: Información y su medio de soporte, ejemplo: registro, especificaciones, planos, procedimientos, normas, etc.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Plan de Calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Relativos a análisis:

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiada por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencias objetivas del que se han cumplido los requisitos especificados

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Validación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Relativos a la auditoria:

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la información pertinente y verificable para ser evaluada de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y del Sistema de Calidad

Programa de Auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

Evidencia de la auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia y que son verificables.

Auditado: Institución u organismo que es auditado.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

PLAN DE CALIDAD

Un plan de calidad es una parte de la documentación del sistema de gestión de calidad.

El plan de calidad necesita referirse sólo al sistema de gestión de la calidad documentado, mostrando como éste ha de ser aplicado a la situación específica en cuestión, e identificar y documentar cómo la organización logrará aquellos requisitos que son únicos al producto, proyecto o contrato particular.

El alcance del plan de calidad debería estar definido. El plan de calidad puede incluir procedimientos, instrucciones de trabajo, y/o registros únicos.²¹

²¹ ISO 10013 Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, 2002.

METODOLOGÍA, ESTRUCTURA Y CONTENIDO

Elaboración de un Plan de calidad:²²

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos y actividades para desarrollar planes de calidad que integren las especificaciones y requerimientos adecuados para cumplir los requisitos y expectativas del cliente.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a todos los planes de calidad a realizar en la empresa.

3. Terminología y definiciones.

3.1. Plan de calidad

Documento que establece la secuencia de actividades de un proyecto y las prácticas relevantes específicas de calidad de un proyecto.

3.2. Proyecto.

Proceso único que consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fecha de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

3.3. Proceso.

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

²² ISO 10005:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para los Planes de Calidad.

4. Responsabilidades.

4.1. Es responsabilidad del Gerente de Aseguramiento de Calidad:

- Elaborar, actualizar, distribuir y controlar el presente procedimiento.
- Elaborar, distribuir, controlar y actualizar los planes de calidad.
- Verificar el cumplimiento de los lineamientos indicados en el plan de calidad.

4.2. Es responsabilidad del Gerente de Proyecto:

- Cumplir con todo lo especificado en el plan de calidad.
- Participar en la elaboración del plan de calidad

5. Descripción del procedimiento.

En el plan de calidad se deben indicar las medidas necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y del Sistema de Aseguramiento de Calidad, así como identificar las actividades del proyecto y los controles que les aplicarán, para lograr los resultados esperados.

Los planes de calidad se deben establecer por cada proyecto y donde sea conveniente pueden contemplar etapas específicas del proyecto.

Se deben revisar y actualizar los planes de calidad cuando se presente uno o más de los siguientes casos:

- Las especificaciones del proyecto son modificadas.
- El proceso del proyecto es modificado.

5.1. Elaboración del plan de calidad.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad debe elaborar el plan de calidad solicitando la participación del Gerente de Proyecto para su realización, el cual se debe elaborar en base al diagrama de flujo del proyecto y al presente procedimiento.

Para el desarrollo del plan de calidad se debe utilizar un formato “Plan de calidad”, Este formato tiene varias columnas las cuales se deben llenar como a continuación se menciona.

COLUMNA DE FORMATO DESCRIPCION

No.- Se escribe el número de actividad, conforme al diagrama de flujo del proyecto.

Actividad. Se escribe la actividad, conforme al diagrama de flujo de proyecto

Responsable.- Es el responsable de hacer la actividad y/o verificar la actividad correspondiente, así como de la obtención de los registros.

Procedimiento.- Se escribe el código del procedimiento que se ocupara para llevar a cabo la actividad. El código se debe solicitar al Gerente de Aseguramiento de Calidad.

Criterio de aceptación.- El criterio de aceptación debe quedar definido ya sea por normas o instrucciones de inspección representadas por su código correspondiente. El Código se debe solicitar al Gerente de Aseguramiento de Calidad.

Registro.- Se debe escribir el registro que servirá de evidencia de que esa actividad fue realizada y/o verificada.

Recursos o información.- Los recursos o información que se requieren para dicha actividad.

COLUMNA DE FORMATO	DESCRIPCIÓN
No.	Se escribe el número de actividad, conforme al diagrama de flujo del proyecto.
Actividad.	Se escribe la actividad, conforme al diagrama de flujo de proyecto
Responsable	Es el responsable de hacer la actividad y/o verificar la actividad correspondiente, así como
Procedimiento	Se escribe el código del procedimiento que se ocupara para llevar a cabo la actividad. El código se debe solicitar al Gerente de Aseguramiento de Calidad.

Criterio de aceptación	El criterio de aceptación debe quedar definido ya sea por normas o instrucciones de inspección representadas por su código correspondiente. El Código se debe solicitar al Gerente de Aseguramiento de Calidad.
Registro	Se debe escribir el registro que servirá de evidencia de que esa actividad fue realizada y/o verificada.
Recursos o información	Los recursos o información que se requieren para dicha actividad

6. Referencia. Ejemplo:

- 6.1. Manual de calidad, Código PC-MAC-001
- 6.2. Procedimiento maestro para elaborar procedimientos, Código PMP-01-001.
- 6.3. Procedimiento de control de documentos y datos, Código PCDD-01-002.
- 6.4. Procedimiento de planeación de la calidad, Código PPC-01-010.

7. Anexos. Ejemplo

Anexo	Descripción	Código
A	Plan de calidad.	AC-FO-026

8. Registros de calidad.

Cuando aplique.

9. Distribución.

Este procedimiento se distribuye en forma controlada, con acuse de recibo al Director General y a todos los Gerentes de la empresa.

Ejemplo de formato de plan de calidad

PC-DP-LD-001-2015	Nombre:	Originado por:	Aprobado por:	Rev: 01	31/10/2015
Actividad	Descripción	Documento	Área		
Alcance					
Objetivos de la calidad					
Responsabilidades de la dirección					
Documentación					
Registro					
Recursos					
Requisitos					
Comunicación con el cliente					
Compras					
Producción					
Trazabilidad					
Propiedad del cliente					
Almacenamiento					

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Las actividades económicas son procesos productivos los cuales mediante el uso de factores de producción crean bienes y servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores en una economía.

La actividad económica de un país se puede clasificar en: actividades primarias, actividades secundarias y actividades terciarias. Mediante estas labores somos capaces de extraer recursos, transformar materias primas y ofrecer servicios respectivamente.

Los incentivos de las actividades económicas, es decir qué se produce, cómo se produce, cuánto se produce etc. depende del sistema económico. Si es una economía centralizada el estado decide lo que se va a producir, su precio, quien lo puede producir etc. Mientras que se es una economía de mercado, son los individuos privados los que deciden por sí mismos la producción de bienes y servicios basados en precios, costos, incentivos etc.

Cualquier forma de actividad económica genera riqueza, pero ésta depende de múltiples factores propios de cada labor, por ejemplo: la competencia del mercado, los costos de producción, la tecnología existente, las limitaciones gubernamentales entre otros. Esto hace que algunas actividades económicas sean más rentables que otras.

En general son las actividades terciarias o el sector de servicios el que tiene la mayor rentabilidad, luego las actividades secundarias o industriales y por último las actividades primarias o extractivas son las menos rentables.

La suma del valor a precios del mercado de todos los bienes y servicios que produce una economía en sus diferentes actividades económicas en un determinado periodo de tiempo, dentro de las fronteras geográficas, se denomina PIB.

El tipo de actividad económica que realice un país depende de la tecnología con la que cuente, los recursos, la mano de obra y en general el grado de desarrollo de éste. Las actividades terciarias o de servicios son las más comunes en el mundo representando más de la mitad del PIB mundial.

La actividad económica dominante depende del grado de desarrollo de un país, así los países desarrollados se enfocan mayormente en actividades terciarias mientras que los países en desarrollo se enfocan más a actividades primarias o extractivas.²³

Proyectos por sectores económicos

Sector primario

Sector primario, fuente de crecimiento y productividad del país.

La Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Sagarpa) informó que el Producto Interno Bruto (PIB) primario incrementó 4.9% durante el tercer trimestre del año 2016.

Lo anterior, en comparación con el mismo periodo del año previo, lo que se traduce en el crecimiento más alto del año.

La dependencia destacó que en los primeros dos trimestres de este año 2016, el crecimiento de este sector fue de 3.0% (enero-marzo) y 3.8% (abril-junio).

Sector secundario

Este sector comprende unidades económicas dedicadas principalmente a la transformación mecánica, física o química de materiales o sustancias con el fin de obtener productos nuevos; al ensamble en serie de partes y componentes fabricados; a la reconstrucción en serie de maquinaria y equipo industrial, comercial, de oficina y otros, y al acabado de productos manufacturados mediante el teñido, tratamiento calorífico, enchapado y procesos similares. Asimismo, se incluye aquí la mezcla de productos para obtener otros diferentes, como aceites, lubricantes, resinas plásticas y fertilizantes.

²³ Actividades Económicas (SF) ¿Qué son las Actividades Económicas? (Consultado el 18 de febrero de 2017) (en línea) en <http://www.actividadeseconomicas.org/2012/05/que-son-las-actividades-economicas.html>

Con base en los resultados de la Encuesta Mensual de la Industria Manufacturera (EMIM), en el 2016 el personal ocupado del sector manufacturero mostró un alza de 0.2% en noviembre del año 2015.

Las horas trabajadas se incrementaron 0.6%, mientras que las remuneraciones medias reales retrocedieron (-)0.1% en el mes de referencia frente al mes inmediato anterior, con cifras desestacionalizadas.

En su comparación anual, el personal ocupado creció 2.9%, las horas trabajadas 3% y las remuneraciones medias reales pagadas, que incluyen sueldos, salarios y prestaciones sociales aumentaron 1.2% durante el penúltimo mes de 2016 en comparación con igual mes de 2015.

Sector terciario

Comercio

Ingresos por suministro de bienes y servicios, así como gastos por consumo de las empresas comerciales al por mayor y al por menor.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) informa que en las Empresas Comerciales al por Mayor, los Ingresos reales por suministro de bienes y servicios aumentaron 1.1% y el Personal ocupado creció 0.4%; por su parte, las Remuneraciones medias reales pagadas se mantuvieron sin cambio en noviembre de 2016 respecto al mes precedente, con cifras desestacionalizadas.

En las Empresas Comerciales al por Menor, los Ingresos por suministro de bienes y servicios se incrementaron 1% a tasa mensual, en tanto que el Personal ocupado y las Remuneraciones medias reales permanecieron sin variación en el penúltimo mes del año que recién concluyó frente al mes inmediato anterior.

En su comparación anual, los datos desestacionalizados del Comercio al por Mayor señalan que los Ingresos reales por suministro de bienes y servicios se

elevaron 12.2%, el Personal ocupado 8.5% y las Remuneraciones medias reales pagadas ascendieron 0.8% en noviembre pasado con relación a igual mes de 2015.

En las Empresas Comerciales al por Menor, los ingresos fueron superiores en 10.6%, las Remuneraciones medias reales en 3.1% y el Personal ocupado en 1.9% a tasa anual en el mes de referencia, con series ajustadas por estacionalidad.

Servicios

Personal ocupado, horas trabajadas, remuneraciones, gastos e ingresos de establecimientos y empresas de los sectores de transportes y comunicaciones y de servicios.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) informa sobre los principales resultados de la Encuesta Mensual de Servicios (EMS), que considera 99 conjuntos de actividades económicas relacionadas con los Servicios Privados no Financieros.

Con cifras desestacionalizadas, durante noviembre del año pasado los Ingresos reales obtenidos por la prestación de los Servicios Privados no Financieros crecieron 0.2% y el Personal Ocupado aumentó 0.4%, mientras que los Gastos por Consumo de Bienes y Servicios, y la masa de las Remuneraciones Totales disminuyeron (-)0.1% cada uno, en términos reales frente al mes inmediato anterior.

A tasa anual, el índice agregado de los Ingresos mostró un incremento real de 7.3%, el del Personal Ocupado de 3.3%, el índice de los Gastos por Consumo de

Bienes y Servicios se elevó 7.1% y el de las Remuneraciones Totales ascendió 4.4% en el penúltimo mes de 2016.²⁴

ELABORACIÓN DE PLAN DE LA CALIDAD

MATRIZ DE SERVICIOS EMPRESA DE SRVICIOS DE LIMPIEZA DRA. PINO

Planes de calidad				
Servicio	Descripción	Producto	Requisitos	Clientes
Limpieza domestica	• Limpieza cocina	Casa limpia	1) Limpieza- N 2) confianza-N 3) Rapidez-E	Poblacion en general
	• Limpieza baños			
	• Limpieza recamaras			
	• Limpieza áreas comunes			
	• Limpieza patios			

PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DRA. PINO

Alcance

Este plan de calidad es aplicable al servicio de limpieza de baños, cocina, habitación, pisos, sala, comedor y áreas comunes.

Objetivos de la calidad

- Establecer las actividades que integren el proceso de limpieza doméstica.
- Realizar servicios satisfactorios a las necesidades de nuestros clientes.
- Mejorar permanentemente los procesos.
- Desarrollar las competencias del personal.
- Implementar estrategias para el seguimiento en el cumplimiento de las actividades del personal.

²⁴ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016) Sectores Económicos (Consultado el 18 de febrero de 2017) (en línea) en <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=23824>

Responsabilidades de la dirección

Es responsabilidad de la dirección realizar los controles, inspecciones y evaluaciones necesarias para garantizar la satisfacción del cliente optimizando recursos.

Documentación

Se tendrán los documentos contractuales así como todos los requisitos legales y reglamentarios asumidos por la empresa, los empleados y el cliente.

Registro

Todos los registros identificables que conforme al Plan de Calidad se requieran como evidencia, serán almacenados por la empresa tanto en físico como electrónico, y estos serán resguardados por seguridad de los interesados hasta que se requiera una actualización de datos.

La información deberá ser conservada por la empresa Dra. Pino por un mínimo de cinco años.

Recursos

- El uniforme debe ser portado por el personal en perfecto estado al llevar a cabo la actividad.
- Nuestros empleados serán evaluados para ofrecer servicios integrales y especializados, que tengan experiencia en el ramo o haber cumplido con las capacitaciones establecidas.
- Los servicios se llevarán a cabo en el domicilio del cliente proporcionando por la empresa las herramientas y materiales necesarios para el cumplimiento de las labores domésticas especificadas por el cliente, logrando la remoción física de suciedad.

Especificaciones del Cliente

Todos los servicios a realizarse por parte de la empresa SERVICIOS DE LIMPIEZA Dra. Pino deberán ser acordados con el cliente en relación a las necesidades y especificaciones establecidas por él, así como la capacidad de la empresa para cubrir con sus expectativas tanto en precio como en la realización del servicio.

Comunicación con el cliente

La comunicación que se establecerá con el cliente será de manera personalizada utilizando vías telefónicas, asesorías presenciales o por internet.

La retroalimentación del cliente se obtendrá mediante una encuesta de satisfacción del servicio que será enviada a los correos electrónicos de los clientes una vez que haya concluido el servicio contratado, así como a través de las calificaciones obtenidas en las redes sociales de la empresa Dra. Pino.

Compras

Todas las compras tanto de materiales como de herramienta serán evaluadas por el área contable para la elección de proveedores que nos proporcionen la mejor calidad y el mejor precio en artículos de limpieza.

Prestación del servicio

Aplica el mapeo de proceso específico para el servicio de limpieza que comienza con la especificación del cliente, disponibilidad del personal concluyendo con la satisfacción del trabajo realizado.

Trazabilidad

Aplican los procedimientos normales de operación.

Propiedad del cliente

El cliente determinara antes de cada servicio las necesidades específicas requeridas para el mismo. Toda la información proporcionada por él será

resguardada a fin de garantizar la confidencialidad de los datos personales de los clientes ahí contenidos.

Almacenamiento

Las herramientas e insumos serán resguardados en el almacén localizado dentro de las oficinas donde podrá disponer de ellos para proporcionar el servicio. Y estos serán llevados al domicilio del cliente.

Productos no conformes

Las evaluaciones periódicas de indicadores nos llevarán a mejorar las actividades y la gestión de los servicios de limpieza si éstos no se realizaron con conformidad a lo acordado con el cliente.

Seguimiento y medición

Existen evaluaciones para controlar la calidad de los servicios, además de evaluaciones para medir la retención del personal y el número de crecimiento de la cartera de clientes así como el aumento de los servicios conforme a las metas de productividad.

Auditoría

Se realizaran auditoria internas y por parte del cliente conforme a la norma para corroborar su cumplimiento.

CAPITAL HUMANO

Sistema de Organización

Introducción

Relación de puestos de trabajo que se van a crear.

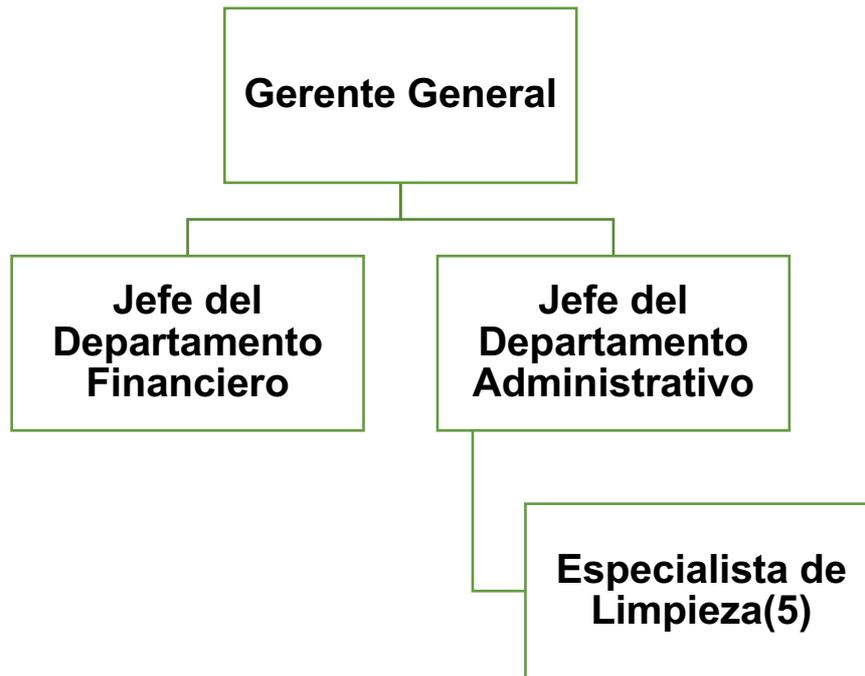
La empresa Dra. Pino generará una estructura de trabajo con forme a su misión y con ella establecerá las responsabilidades de cada una de las áreas que la conformen con base en los perfiles de puestos contará con un diseño administrativo que le permitirá ajustar la cantidad de mano de obra disponible a las necesidades de sus clientes y de la propia empresa.

Puestos Necesarios para la Operación, Cantidad y Perfil de Personal.

Cuadro 5.1. Relación de puestos de trabajo Fuente: Elaboración propia.

Puesto De Trabajo	Categoría Profesional	Número De Personas	Fecha De Incorporación
Gerente General	Maestría	1	Año 1
Jefe del Departamento Financiero	Lic. en Contabilidad	1	Año 1
Jefe del Departamento Administrativo	Lic. en Administración de la Calidad y la Productividad	1	Año 1
Especialista de Limpieza	Secundaria	5	Año 1

Organigrama



Descripción de Puestos

DESCRIPCIÓN DE PUESTO POR FUNCIONES	
EMPRESA DRA. PINO	
Fecha:	MARZO 2017
GENERALIDADES	
Nombre:	GERENTE GENERAL
Área de adscripción:	GERENTE GENERAL
Número de ocupantes:	1
Puesto al que reporta:	0
Puestos que le reportan:	2
I. OBJETIVO GENERAL	
<p>Dirigir las actividades de la empresa Dra. Pino a fin de ofertar un servicio de limpieza de la mejor calidad a través de la innovación y desarrollo de capital humano, satisfaciendo las necesidades de servicio de limpieza domestica de nuestros clientes.</p>	
II.- DESCRIPCIÓN GENERAL y ANALÍTICA	
<p>1. Dirigir, coordinar y vigilar el cumplimiento de los proyectos y recursos financieros.</p> <p>2. Gestionar la obtención de recursos financieros para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p> <p>2.1 Supervisar y autorizar los trámites de compras de los materiales e insumos de la empresa.</p> <p>3. Coordinar las directrices, normas y criterios para la programación presupuestal, control y evaluación de las aplicaciones de los recursos de la empresa.</p> <p>3.1 Autorizar la capacitación al personal operativo para cumplir con el estándar de capacitación establecido por la empresa.</p> <p>4. Validar el contenido y logística de la capacitación de Inducción al personal de nuevo ingreso de Dra. Pino</p> <p>4.1 Supervisar y autorizar contenido del curso de inducción para personal de nómina y eventual de la empresa.</p> <p>5. Supervisión y autorización de presupuestos e informes financieros de empresa Dra. Pino.</p> <p>6. Supervisión de los ingresos y egresos de la empresa Dra. Pino, administrando el patrimonio de la empresa.</p>	
Elaboró	Revisó Autorizó

DESCRIPCIÓN DE PUESTO POR FUNCIONES

EMPRESA DRA. PINO



Fecha:

MARZO 2017

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Rasgos deseables: físicos, psicológicos, escolares, de experiencia y otros.

1.1. HABILIDADES

Liderazgo, toma de decisiones, manejo de grupos, manejo de tecnología, manejo de conflictos.

1.2. ESCOLARIDAD

Maestría en el ámbito Económico Administrativo.

1.3 EDAD

30 – 45años.

1.4 ESTADO CIVIL

Indistinto.

1.5 EXPERIENCIA

Elaboración de proyectos, administración, administración de personal, manejo de tecnología.

1.6 CONOCIMIENTOS NECESARIOS

Administración de proyectos, administración de personal, normatividad, administración gerencial.

1.7 OTROS REQUISITOS

Título

Licencia de conducir vigente

Disponibilidad para viajar

Manejo de tecnologías

Elaboró Revisó Autorizó

DESCRIPCIÓN DE PUESTO POR FUNCIONES**EMPRESA DRA. PINO****Fecha:****MARZO 2017****GENERALIDADES**

Nombre:	JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO
Área de adscripción:	GERENTE GENERAL
Número de ocupantes:	1
Puesto al que reporta:	0
Puestos que le reportan:	0

I. OBJETIVO GENERAL

Administrar eficazmente los recursos financieros de la empresa, así como el cumplimiento de las obligaciones fiscales y contables que de ella emanen.

II.- DESCRIPCIÓN GENERAL y ANALÍTICA

- 1. Administrar los recursos financieros.**
- 2. Elaborar proyectos para la obtención de recursos financieros para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.**
 - 2.1 Realizar los trámites de compras de los materiales e insumos de la empresa.
- 3. Elaborar la programación presupuestal, control y evaluación de las aplicaciones de los recursos de la empresa.**
- 4. Desarrollar los presupuestos e informes financieros de empresa Dra. Pino.**
- 5. Cumplir con el pago de sueldos y salarios al personal de la empresa.**
- 6. Revisar los ingresos y egresos de la empresa Dra. Pino, administrando el patrimonio de la empresa.**

Elaboró Revisó Autorizó

DESCRIPCIÓN DE PUESTO POR FUNCIONES

EMPRESA DRA. PINO



MARZO 2017

Fecha:

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Rasgos deseables: físicos, psicológicos, escolares, de experiencia y otros.

1.3. HABILIDADES

Liderazgo, toma de decisiones, manejo de grupos, manejo de tecnología, manejo de conflictos.

1.4. ESCOLARIDAD

Licenciatura en el ámbito Económico Administrativo.

1.3 EDAD

35 – 45años.

1.4 ESTADO CIVIL

Indistinto.

1.5 EXPERIENCIA

Elaboración de proyectos, estados financieros, nómina, pago de impuestos y manejo de tecnología.

1.6 CONOCIMIENTOS NECESARIOS

Leyes fiscales, normas y softwares contables.

1.7 OTROS REQUISITOS

Título

Licencia de conducir vigente

Manejo de tecnologías

Elaboró Revisó Autorizó

DESCRIPCIÓN DE PUESTO POR FUNCIONES**EMPRESA DRA. PINO****Fecha:****MARZO 2017****GENERALIDADES**

Nombre:	JEFE DEL DEPARTAMENTO
Área de adscripción:	ADMINISTRATIVO
Número de ocupantes:	GERENTE GENERAL
Puesto al que reporta:	1
Puestos que le reportan:	1
	5

I. OBJETIVO GENERAL.

Implementar líneas de acción, estrategias y políticas en logística y servicios generales que contribuyan a satisfacer las funciones de atención al cliente, contratación de personal, capacitación, entre otras.

II.- DESCRIPCIÓN GENERAL y ANALÍTICA

1. Cumplir con las necesidades y demandas para operar los servicios que brinda la empresa Dra. Pino.

2. Administrar el recurso humano de la compañía.

3. Coordinar el proceso de capacitación al personal especializado en limpieza.

4. Coordinar el proceso de evaluación de calidad de los servicios prestados por la empresa para la satisfacción total de los clientes.

5.-Coordinarse con la empresa aseguradora de riesgos para evaluar algún siniestro que se presente al realizar algún servicio.

6.- Coordinar el proceso de desarrollo organizacional de la empresa Dra. Pino

7.- Supervisión de los servicios de limpieza en hogares.

8.- Análisis de los resultados de la evaluación del servicio al cliente y propuesta de mejoras.

Elaboró Revisó Autorizó

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO POR FUNCIONES
EMPRESA DRA. PINO**



Fecha:

MARZO 2017

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Rasgos deseables: físicos, psicológicos, escolares, de experiencia y otros.

1.5. HABILIDADES

Liderazgo, toma de decisiones, manejo de grupos, manejo de tecnología, manejo de conflictos.

1.6. ESCOLARIDAD

Licenciatura Económico Administrativa.

1.3 EDAD

25 – 45 años

1.3 ESTADO CIVIL

Indistinto

1.4 EXPERIENCIA

Elaboración de proyectos y de planes de calidad.

1.5 CONOCIMIENTOS NECESARIOS

Administración de proyectos, administración de personal, normatividad, administración gerencial.

1.6 OTROS REQUISITOS

Título

Licencia de conducir vigente

Manejo de tecnologías

Elaboró Revisó Autorizó

DESCRIPCIÓN DE PUESTO POR FUNCIONES**EMPRESA DRA. PINO****Fecha:****MARZO 2017****GENERALIDADES**

Nombre:	ESPECIALISTA DE LIMPIEZA
Área de adscripción:	JEFE DEL DEPARTAMENTO
Número de ocupantes:	ADMINISTRATIVO
Puesto al que reporta:	1
Puestos que le reportan:	0

I. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las tareas de limpieza en los hogares, cumpliendo con los requerimientos establecidos por el cliente en la contratación del servicio.

II.- DESCRIPCIÓN GENERAL y ANALÍTICA

- 1. Realizar las labores de limpieza que le sean encomendadas por su superior.**
- 3. Establecer contactos con los clientes, poniendo énfasis y orden en los servicios que sean solicitados.**
- 4. Levantar la encuesta y check list de satisfacción de los clientes**
- 6. Dar cumplimiento a los cursos de capacitación, para obtener mejor calidad en el servicio.**
- 7.- Las demás que su jefe inmediato le solicite.**

Elaboró Revisó Autorizó

DESCRIPCIÓN DE PUESTO POR FUNCIONES

EMPRESA DRA. PINO



Fecha:

MARZO 2017

III. REQUISITOS DEL PUESTO

1.7. HABILIDADES

En uso de herramientas y materiales de limpieza.

1.8. ESCOLARIDAD

Secundaria

1.3 EDAD

20 – 45 años

1.3 ESTADO CIVIL

Indistinto

1.4 EXPERIENCIA

Realizar servicios de limpieza.

1.5 CONOCIMIENTOS NECESARIOS

Limpieza en hogares

1.6 OTROS REQUISITOS

Disponibilidad de horario

Manejo de materiales y herramientas de limpieza.

Elaboró Revisó Autorizó

Sistema de Valuación de Puestos

La evaluación debe tener como objeto proporcionar a los empleados un pago justo y proporcional, ya que la valuación de puestos es una técnica empleada para medir el valor relativo de cada puesto de trabajo. Al hacerse esta última el analista debe tener en cuenta que lo que se mide es el puesto independientemente quien lo ocupe.

El procedimiento para esto es:

- 1.- Nombramiento de una comisión de evaluación.- se nombra una comisión para que se encarguen de valorar los puestos teniendo en cuenta sus actividades y responsabilidades.
- 2.- Divulgación del plan.- El plan debe ser aceptado por empleados, supervisores con el objetivo principal de encontrar a las personas que reciben un salario menor que al que le corresponde al puesto.
- 3.- Recopilación de la información.- cada empleado habrá hecho por escrito una declaratoria de las actividades que realiza.
- 4.- Descripción del puesto.- esta información debe de estar en el manual de organización.
- 5.- Seleccionar el método.- se ajustará el método de evaluación, al grado o detalle que se requiera al más adecuado a las necesidades de la empresa.
- 6.- Evaluación del puesto.- será evaluada por los miembros de la comisión. La evaluación consiste en asignar una calificación a cada puesto por medio de puntos. Esta calificación dependerá del método utilizado.
- 7.- Valuación del dinero.- es el valor que corresponde a cada punto dado para cada puesto ya existente por medio de la curva exponencial.

Método de Evaluación

Para fines de aplicación del salario mínimo en la República Mexicana, en Guanajuato el salario mínimo es de \$80.04 por jornada.

Analizando lo anterior se decidió establecer los siguientes salarios para Dra. Pino, que están por arriba de lo mínimo establecido por jornada laboral, con el fin de ayudar a la economía de los empleados y así también contribuir a la no rotación de personal, quedando establecidos de la siguiente manera:

Número	Puesto	Diario	Semanal	Mensual
1	Gerente General	450.00	3,150.00	12,600.00
2	Jefe del Departamento Financiero	350.00	2,450.00	9,800.00
3	Jefe del Departamento Administrativo	350.00	2,450.00	9,800.00
4	Especialistas de Limpieza	110.00	770.00	3,080.00

Tabla 5.2.1.1 Salarios del Personal de la empresa Dra. Pino. Fuente: Elaboración Propia, basados en Montañó A.

Informe de la comisión

Para efectos de su aplicación a los sueldos de los empleados, se realizará por medio de los miembros de la Comisión de Evaluación, se enumeraron los puestos de acuerdo a la jerarquía en la que se encuentran cada uno, sin conocer aún los sueldos mensuales con los que cuenta el personal, de ser necesario, se entregó a cada uno de los integrantes de la Comisión las principales actividades y responsabilidades que se tienen en cada puesto, posteriormente los miembros procedieron a asignarle un número a cada uno de los puestos y les asignen un orden, para ello pueden consultarse entre sí quedando de la siguiente manera:

Puesto	Analista			Suma	Media
	A	B	C		
Gerente General	1	1	1	3	1
Jefe del Departamento Financiero	3	3	2	8	2.67
Jefe del Departamento Administrativo	2	2	3	7	2.33
Especialistas de Limpieza	4	5	5	14	4.67

Tabla 5.2.1.2 Informe de la Comisión Fuente: Elaboración Propia, basados en Montaña A.

Puntos de Evaluación

Posteriormente se ordenan los puestos de acuerdo a las puntuaciones obtenidas con el análisis que realizaron los miembros de la Comisión obteniendo un punto medio para cada uno, así como los sueldos actuales que le corresponden a cada puesto quedando de la siguiente forma:

Puestos	Orden	Puntos	Sueldo
Gerente General	1	1000	12,600.00
Jefe del Departamento Financiero	2.67	712.64	9,800.00
Jefe del Departamento Administrativo	2.33	770.11	9,800.00
Especialistas de Limpieza	4.67	367.82	3,080.00

Tabla 5.2.1.3 Puntos de Evaluación Fuente: Elaboración Propia, basados en Montaña A.

Nivelación de sueldos

Se realizó el cálculo del valor normalizado de los sueldos teniendo como base la puntuación utilizando el método de regresión lineal y exponencial para el análisis.

Una vez aplicado el método, arrojó los siguientes resultados sobre el sueldo normalizado:

Puesto	Puntos	Regresión	Sueldo Y
Gerente General	1000	2.72	15.14
Jefe del Departamento Financiero	712.64	2.06	7.81
Jefe del Departamento Administrativo	770.11	2.19	8.92
Especialistas de Limpieza	367.82	1.26	3.53

Tabla 5.2.1.5 Resultados sobre el Sueldo Normalizado. Fuente: Elaboración Propia, basados en Montaña A.

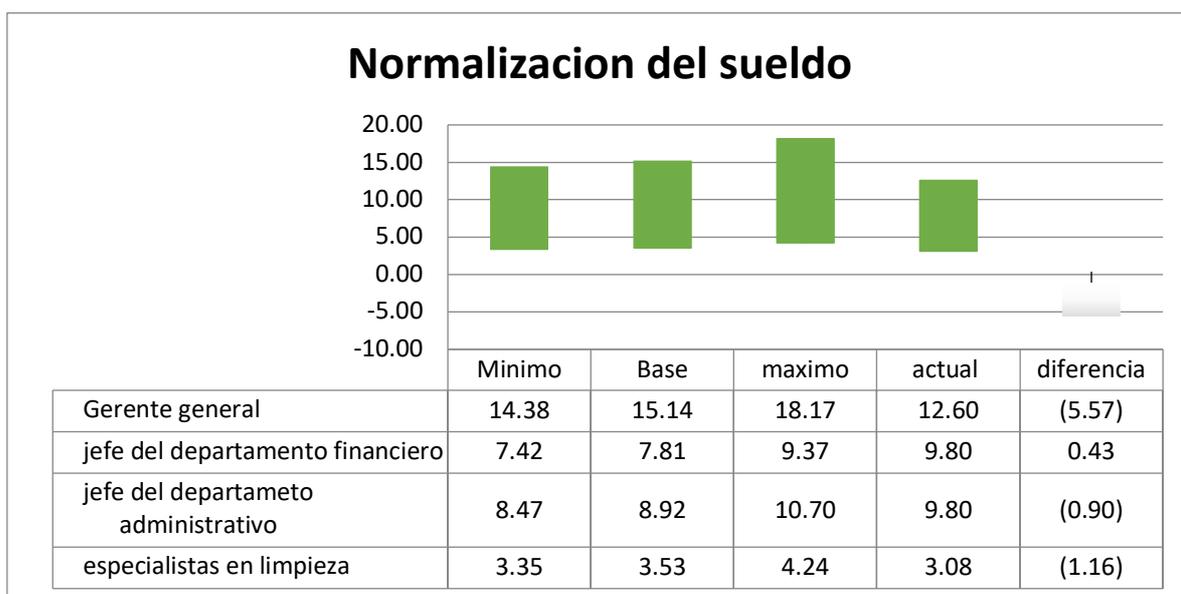
Mínimo y máximo de sueldos

A esos sueldos se les realizó un cálculo de una cantidad mínima fijada por la Comisión de Evaluación, la cual debe percibir el empleado al ingresar a la empresa, por lo que se estableció como sueldo mínimo el 95% del sueldo base que debe alcanzar al cumplir un año en el puesto; a la par se establece un monto máximo como salario una vez alcanzado el sueldo base establecido por la comisión en un 20% sobre el sueldo base.

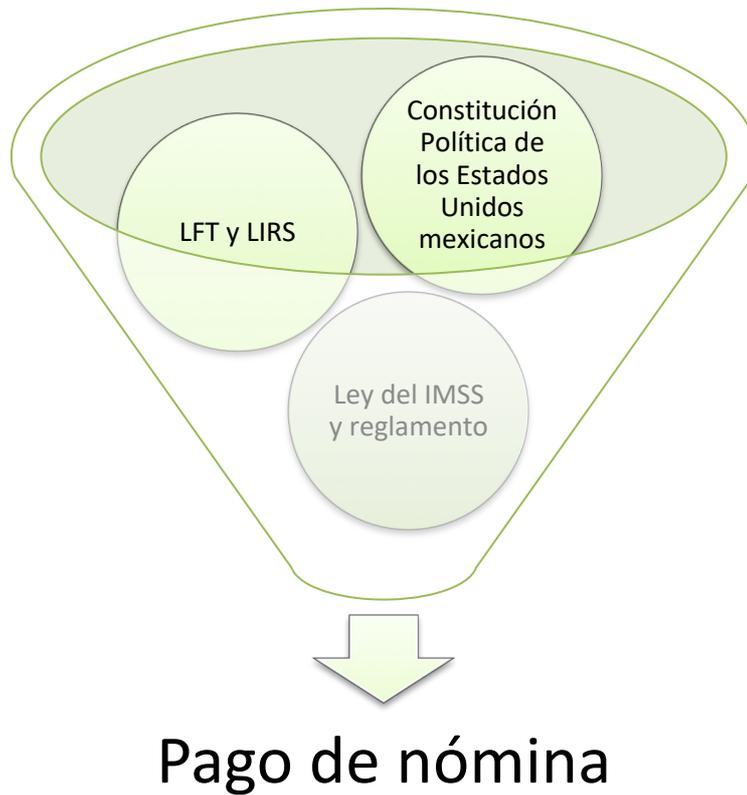
Los resultados se representan a continuación en miles de pesos en la siguiente tabla:

Puesto	Mínimo	Base	Máximo	Actual	Diferencia
Gerente General	14.38	15.14	18.17	12.60	-5.57
Jefe del Departamento Financiero	7.42	7.81	9.37	9.80	0.43
Jefe del Departamento Administrativo	8.47	8.92	10.70	9.80	-0.90
Especialistas de Limpieza	3.35	3.57	4.24	3.08	-1.16

Tabla 5.2.1.6 Mínimo y máximo de sueldos. Fuente: Elaboración Propia, basados en Montañó A.



MODELO DE APLICACIÓN DE LA NÓMINA



Nómina

Dra. Pino hará uso del software CONTPAQi® Nóminas mediante el cual se tendrá un control en la administración de la nómina, este nos ayuda a adaptarnos de manera fácil a los procesos de cálculos y al mismo tiempo nos ayuda a cumplir con las obligaciones de ley y hacer el pago a tiempo a los empleados. Los pagos se realizarán semanalmente ya que de acuerdo a lo que contiene el artículo 88 de la Ley Federal del Trabajo dice que el pago de salario nunca podrá ser mayor de una semana para las personas que desempeñan un trabajo material. También nuestro personal administrativo recibirá su percepción semanalmente.

Al inscribirse como patrón en el IMSS se le otorga a Dra. Pino un número de registro patronal con el cual podrá cumplir con sus pagos correspondientes.

De acuerdo al artículo 73 de la Ley de Seguro social al inscribirse por primera vez en el Instituto las empresas cubrirán la prima media de la clase que conforme al Reglamento del seguro social que les corresponda.

Del catálogo de actividades que se mencionan en el reglamento del seguro social Dra. Pino se encuentra en la división 8 donde se describe los servicios para empresas, personas y el hogar, en el grupo 89 que se refiere a los servicios personales para el hogar y diversos fracción 896 que comprende a las empresas que sin empleo de maquinaria ni equipo motorizado, se dedican a proporcionar servicios de limpieza Incluye los servicios de aseo y limpieza en interiores de inmuebles. Conforme a lo anterior Dra. Pino, se dará de alta con una prima media clase II, lo que equivale a una prima de 1.13065

Cálculo de nómina

CALCULOS DE SALARIOS								
SEMANAL	Puesto							
Dra. Pino	Gerente General	Jefe del Dpto Financiero	Jefe del Dpto Administrativo	Especialista en Limpieza				
SDI	470.34	365.82	365.82	114.97	114.97	114.97	114.97	114.97
SB(INGRESO DIARIO)* Factor de in	450.00	350.00	350.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00
DIAS DE LA SEMANA	7	7	7	7	7	7	7	7
BASE GRAVABLE	3,150.00	2,450.00	2,450.00	770.00	770.00	770.00	770.00	770.00
LIMITE INF- TAB PAGOS PROV A 7	2,371.33	2,371.33	2,371.33	114.25	114.25	114.25	114.25	114.25
EXCEDENTE L. I	778.67	78.67	78.67	655.75	655.75	655.75	655.75	655.75
TASA X APLIC. S/EXCE. L. I.	0.2136	0.2136	0.2136	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064
IMPUESTO MARGINAL	166.32	16.80	16.80	41.97	41.97	41.97	41.97	41.97
C. F.	251.16	251.16	251.16	2.17	2.17	2.17	2.17	2.17
I. S. R. RETENCION SALARIOS	417.48	267.96	267.96	44.14	44.14	44.14	44.14	44.14
SUBSIDIO SEMANAL	0	0	0	93.66	93.66	93.66	93.66	93.66
I.S.R. RETENCION O DEVOLUCION	417.48	267.96	267.96	- 49.52	- 49.52	- 49.52	- 49.52	- 49.52
				49.52	49.52	49.52	49.52	49.52
<i>SUBTOTAL</i>	3,150.00	2,450.00	2,450.00	819.52	819.52	819.52	819.52	819.52
- RETENCION I. S. R. SALARIOS	417.48	267.96	267.96	0	0	0	0	0
- IMSS	91.36	71.06	71.06	22.33	22.33	22.33	22.33	22.33
IMPORTE NETO	2,641.15	2,110.98	2,110.98	797.19	797.19	797.19	797.19	797.19

Sistema de evaluación del desempeño.

El profesional de capital humano enfrenta diversos desafíos en el logro de los objetivos en las organizaciones. Éste objetivo puede resumirse en la búsqueda permanente de coincidencias entre los intereses del capital humano y los intereses del propietario, para el mejor desarrollo de la organización a la cual están integrados.

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión del capital humano en las organizaciones. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

Contar con un sistema formal de evaluación de desempeño permite a la gestión del capital humano evaluar sus procedimientos, los procesos de reclutamiento y selección, de inducción, las decisiones sobre promociones, compensaciones y adiestramiento y desarrollo del capital humano que requieren información documentada proveniente del sistema de evaluación de desempeño.

Modelo de evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño ha sido siempre un factor clave para las personas encargadas de las personas dentro de la empresa, en Dra. Pino es importante desarrollar un modelo de evaluación del desempeño ya que es una gran herramienta para la organización y más que todo para su área de gestión del talento humano, ya que esta dependencia debe ser la encargada de realizar la evaluación de todos los empleados con los que la compañía cuenta. El modelo de evaluación del desempeño de la figura 7 guiará a la empresa a conocer cómo influye cada uno de los empleados en la consecución de los objetivos organizacionales.

Es por esto que el modelo de evaluación del desempeño tiene que ir alineado con el direccionamiento estratégico de la empresa, los procesos organizacionales y con los objetivos e indicadores que se quieren lograr a lo largo de la operación organizativa.

La evaluación del desempeño es importante porque:

- Mejora las relaciones humanas entre supervisor y subordinados.
- Estima el potencial del capital humano.
- Información básica para investigaciones del personal.
- Incentivos por el buen desempeño.

Representación gráfica del modelo de evaluación de desempeño de Dra. Pino.



Filosofía de la Evaluación al Desempeño

La filosofía del Sistema de Evaluación del Desempeño de Dra. Pino se centra en diez elementos estratégicos: **comunicación** traducido en la información clara y objetiva, **liderazgo** que es indispensable para la diligencia, **motivación** necesaria para estimular la creatividad, **seguridad, orden y limpieza** para la eficiente la calidad de los productos, **capacitación y desarrollo** pieza clave para el adiestramiento del personal, **actitud y colaboración** de los trabajadores que permita el adecuado funcionamiento de los procesos internos, **solución de problemas** traducido en la toma de decisiones objetivas en tiempo y forma, **ambiente de trabajo** que permita el desempeño óptimo, **capacidad personal** que involucre los conocimientos,

Habilidades y experiencia de los trabajadores y finalmente los **costos y productividad** que permitan el eficaz aprovechamiento de recursos.

Objetivo sistema de evaluación Dra. Pino

Ejecutar un sistema de evaluación al desempeño que mida el rendimiento del personal de nuestra empresa, así como competencias y programas de desarrollo a fin de proporcionar tanto al colaborador como a su superior las herramientas necesarias para la toma de decisiones futuras.

Objetivos específicos

- Conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a diferentes competencias requeridas por la organización y el puesto en particular.
- Detectar áreas de oportunidad del supervisor.
- Proporcionar retroalimentación al colaborador para la mejora de su desempeño en sus procesos.
- Ejecutar acciones que conlleven la mejorar el desempeño del personal.

Metas

- Evaluar al 100% de los colaboradores con responsabilidad administrativa de la organización.
- Evaluar al 100% del personal.
- Solventar con el 90% de las áreas de oportunidad del colaborador detectadas en la evaluación.
- Proporcionar retroalimentación al 100% de los evaluados de las áreas administrativas.
- Ejecutar al menos 10 acciones de mejora que repercutan en la mejora del desempeño del personal administrativo.

Sistema de evaluación 360 Grados

Consiste en un sistema para evaluar el desempeño por medio de un cuestionario, donde se pueden incluir preguntas abiertas se aplica a los propios evaluados a sus superiores y a sus colaboradores.

La evaluación que opto la empresa Dra. Pino es la evaluación de 360 grados porque es una evaluación integral que pretende dar a nuestros empleados una perspectiva lo más adecuada posible al recibir aportaciones de todos los ángulos del ambiente laboral.

El propósito es darle al empleado retroalimentación para tomar medidas para mejorar su desempeño, su comportamiento y dar herramientas al personal administrativo para futuras decisiones.

Características de la evaluación 360 grados:

- Se aplicará la evaluación al personal administrativo y operativo.
- El directivo será el responsable de la aplicación.
- Su aplicación será cada 6 meses.

Escala de evaluación

La escala de evaluación que se utilizará en la encuesta será del 1 al 5, dando como calificación una ponderación promedio, con las siguientes asignaciones y de la cuales se tomará una decisión correspondiente.

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Muy bueno
5. Excelente

Ventajas:

- Las respuestas se recolectan de varios puntos de vista.
- Complementa las iniciativas de calidad total.
- La retroalimentación de los compañeros incentiva el desarrollo de las personas.
- Se pueden definir planes de capacitación.
- Permite identificar a las personas exitosas.

Desventajas:

- Sistema complejo.
- Quizá haya conflictos o represarías.

Capacitación para la persona que la aplicará.

APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS

Nombre del evaluado	Puesto del evaluado						
<i>Escribir nombre y apellidos</i>	<i>Escribir la posición / puesto organizacional</i>						
Nombre de quien evalúa	Puesto de quien evalúa						
<i>Escribir nombre y apellidos</i>	<i>Escribir la posición / puesto organizacional</i>						
Fecha	<table style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 0 10px;">Sup.</td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="padding: 0 10px;">Igual</td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="padding: 0 10px;">Inf.</td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	Sup.		Igual		Inf.	
Sup.		Igual		Inf.			
<i>dd/mm/aaaa</i>	Indicar con una "X" el nivel organizacional						

* De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada..

La escala de evaluación que se utilizará en la encuesta será del 1 al 5, dando como máxima calificación 50 puntos, con las siguientes asignaciones:

1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente

COMUNICACIÓN	
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.
4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.
LIDERAZGO	
5	Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.
MOTIVACION	
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.
3	Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.



2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva record sin accidentes.
4	Limpieza y orden en su area de trabajo, sin embargo en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.
3	La inconsistencia en SOL han povocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.
1	La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su area de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.
CAPACITACION Y DESARROLLO	
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipandose inclusive a necesidades futuras.
4	Buen nivel de capacitación y adistramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.
ACTITUD Y COLABORACION	
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcionaly permanente de colaboración y de servicio.

4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.	
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.	
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.	
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.	
SOLUCION DE PROBLEMAS		
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.	
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.	
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.	
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.	
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.	
AMBIENTE DE TRABAJO		
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.	
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.	
3	La gente trabaja agusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.	
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.	
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.	

CAPACIDAD PERSONAL	
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.
1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.
COSTOS Y PRODUCTIVIDAD	
5	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducc. de costos y productiv.
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.
2	deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su area, generando costos y baja productividad.
1	Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productiv.

APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS

<i>Escribir nombre y apellidos</i>		
<i>Escribir el puesto</i>		
Evaluador nivel superior:	Puesto:	
Evaluador nivel igual:	Puesto:	
Evaluador nivel inferior:	Puesto:	
	Fecha:	dd/mm/aaaa



*** Anotar calificaciones asignadas por los**

3 niveles que evaluaron (columnas D,E,F)

		CALIFICACIONES		
		SUP.	IGUAL	INF.
	COMUNICACIÓN			
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.			

4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.			
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.			
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.			
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.	5	2	3
LIDERAZGO				
5	Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.			
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.			
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.			
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.			
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.	3	2	4

	MOTIVACION			
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.			
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.			
3	Hay motivacion, aunque no es en todos y no siempre.			
2	Poca gente esta motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.			
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.	3	4	5
	SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA			
5	La limpieza, orden y seguridad (apego a normas y procedimientos) en el las areas de trabajo que le corresponden son sobresalientes. Lleva record sin accidentes.			
4	Hay limpieza y orden en su/s area/s de trabajo, sin embargo en seguridad se puede mejorar. Lleva buen record sin accidentes.			
3	La inconsistencia en la limpieza, orden y seguridad han povocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.			
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.			

1	La falta de trabajo en este sentido da muy mala imagen de su/s area/s de trabajo y de igual forma ha habido constantes y serios accidentes.	5	5	5
CAPACITACION Y DESARROLLO				
5	Mantiene permanente y adecuadamente capacitados y adiestrados a su equipo de trabajo, anticipandose además a las necesidades que haya en éste sentido.			
4	Todos en su equipo de trabajo se mantiene bien capacitados y adiestrados, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.			
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.			
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.			
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.	3	4	4
ACTITUD Y COLABORACION				
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcionalmente plena y permanente de colaboración de servicio.			
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.			

3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.			
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.			
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo. Se perciben envidias y hasta problemas internos.	5	4	2
SOLUCION DE PROBLEMAS				
5	Encuentra soluciones sorprendentemente efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.			
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.			
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.			
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.			
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.	4	5	3
AMBIENTE DE TRABAJO				

5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.			
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.			
3	La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.			
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.			
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.	4	2	4
CAPACIDAD PERSONAL				
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.			
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.			
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.			
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha evitado conseguir los resultados.			

1	Denota grandes deficiencias personales y profesionales para llevar a cabo su trabajo.	5	5	4
PRODUCTIVIDAD				
5	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reduc. de costos y productiv.			
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.			
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.			
2	deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su area, generando costos y baja productividad.			
1	Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productiva.	4	5	4

Resultados y recomendaciones de la evaluación

RESULTADOS EVALUACION 360 GRADOS.

Escribir nombre y apellidos
Escribir el puesto

	SUPERIOR	IGUAL	INFERIOR	PROMEDIO
COMUNICACIÓN	5	2	3	3.33
LIDERAZGO	3	2	4	3.00
MOTIVACION	3	4	5	4.00
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	5	5	5	5.00
CAPACITACION Y DESARROLLO	3	4	4	3.67
ACTITUD Y COLABORACION	5	4	2	3.67
SOLUCION DE PROBLEMAS	4	5	3	4.00
AMBIENTE DE TRABAJO	4	2	4	3.33
CAPACIDAD PERSONAL	5	5	4	4.67
PRODUCTIVIDAD	4	5	4	4.33
TOTALES	4.56	4.22	4.22	4.33

Ponderación	Significado	Acción
5	Excelente	Candidato a ascenso y estímulo económico
4	Muy Bueno	Estímulo económico
3	Bueno	Reconocimiento por el Director General
2	Regular	Ejecutar acciones de mejora
1	Malo	Despido

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Para la empresa de servicios de limpieza Dra. Pino es muy importante el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores toda vez que además de apoyar en su crecimiento, coadyuva a que su personal sea más productivo y contribuyan a la mejor consecución de los objetivos organizacionales a la par de destacar las habilidades y capacidades de cada una de las personas que integran la organización.

Para la empresa Dra. Pino es sumamente importante conseguir que las necesidades de la organización coincidan con las de los individuos.

Fines del Plan de Capacitación

- Contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Incrementar la productividad en la empresa.
- Aumentar las ventas.

Objetivos del Plan de Capacitación

- Lograr el Desarrollo Personal y Profesional en los empleados de la empresa Dra. Pino.
- Fortalecer las capacidades institucionales reflejadas en la prestación de servicios con calidad.

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

Diagnóstico de Necesidades por Competencias			
Nombre del puesto:	Gerente Administrativo		
Competencias	1	2	3
Nivel de competencias	Seguridad e higiene	Primeros auxilios	Inducción
	Técnicas		Adicional
Cargo de los Ocupantes	C = Necesidad Crítica	N = Necesaria	PE = Puede Esperar
Limpiador/a	4	3	1
Nivel de competencias esperado	5	4	2

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Fuente Elaboración Propia

Diseño del Programa de Capacitación

Definiciones de apoyo de los niveles de calificación

- a) **Nivel 1.-** Se encuentran competencias en el desempeño de un conjunto de actividades de trabajo variadas, en ellas predominan las actividades rutinarias y predecibles, que por lo general requieren órdenes para ejecutarlas.
- b) **Nivel 2.-** Considera habilidades que permiten entender actividades relacionadas con la aplicación de conocimientos técnicos teniendo la capacidad de propuesta a los superiores.
- c) **Nivel 3.-** Se cuenta con la capacidad de proponer y ejecutar mejoras en los procesos con los que cuenta la organización y cada uno de sus departamentos.
- d) **Nivel 4.-** Se refiere a las competencias diseño y planificación de proyectos ejecutivos de la organización.
- e) **Nivel 5.-** Considera la aplicación de una gama significativa de principios fundamentales y de técnicas complejas, una variedad de contextos amplia y sistémica, a menudo predecibles; alto grado de autonomía personal; responsabilidad frecuente en la planeación, previsión y la

productividad de los recursos, así como la responsabilidad en el análisis, diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación del sistema.

Perfil de Competencias por Puesto			
Nombre del puesto:		Gerente Administrativo	
No.	Competencias	Nivel	Evidencia demostrable
<u>Técnicas</u>			
1	Seguridad e higiene	1	Cumplimiento de objetivos
4	Primeros auxilios	5	Brindar ayuda en caso de un siniestro
<u>Adicional</u>			
5	Inducción	4	Identificación de las atribuciones de la organización

5.4.5 Plan de Capacitación

Planeación de Capacitaciones						
Competencia	Objetivo	Dirigido a:	Duración	Tipo de Facilitador	Costo Unitario	Contenido
Inducción	Lograr que el personal de nuevo ingreso se integre a un ambiente laboral en el tiempo adecuado y requerido, comprendiendo claramente la forma en que se encuentra estructurada la organización, sus políticas, derechos y obligaciones correspondientes.	Personal operativo	5 horas	Interno	\$0.00	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Introducción • Objetivos del Manual de Inducción • ¿Qué es Dra. Pino? • ¿Cómo funciona la organización? • Filosofía Institucional • Política de Calidad • Estructura de la organización • Prestaciones, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones • Seguridad Social, Desarrollo y Evaluación
Seguridad e Higiene	Aplicar las medidas de seguridad e higiene en cuanto al correcto uso de las herramientas, superficies de trabajo y la utilización del equipo de protección personal, a fin de prevenir posibles accidentes que perjudiquen la productividad de la empresa.	Personal operativo que realice funciones de limpieza, lavado, planchado y cocina	12 horas	Externo	\$3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad. • Prevención de accidentes. • Protección personal. • Seguridad en las superficies de trabajo. • Seguridad en el uso de herramientas manuales. • Higiene en el trabajo.
	Fomentar un estilo de vida más sano y seguro creando una	Personal operativo	8 horas	Externo	\$2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte básico de vida • Activación del servicio médico de urgencias.

<p>Primeros Auxilios</p>	<p>cultura de la prevención, minimiza los riesgos y nos ayuda a responder adecuadamente ante una urgencia médica dentro o fuera de las instalaciones de la empresa</p>					<ul style="list-style-type: none"> • Obstrucción de la vía aérea. • Infarto al miocardio. • Reanimación Cardio Pulmonar básica. • Accidente Cerebral Vascular. • Primeros Auxilios • Convulsiones. • Asma. • Anafilaxia. • Diabetes mellitus • Heridas • Hemorragias • Fracturas • Quemaduras • Traslado de lesiona
---------------------------------	--	--	--	--	--	---

PLANEACIÓN ANUAL												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Seguridad e higiene												
Primeros auxilios												
Inducción												

Planeación anual. Fuente: Elaboración Propia **Presupuesto de Capacitación**

PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN				
Actividad	Descripción	Personas/servicio	Costo por persona/servicio	Costo total
Seguridad e higiene	Inscripción	5	\$3,000.00	\$15,000.00
Inducción	Inscripción	8	\$0.00	\$0.00
Renta	Espacios para impartir el curso	3	\$2,500.00	\$7,500.00
Servicio de alimentos por curso	Coffe break y box lunch	3	\$5,000.00	\$15,000.00
Viáticos	Gastos extra	3	\$500.00	\$1,500.00
			Presupuesto Total	\$39,000.00

Presupuesto de Capacitación. Fuente: Elaboración Propia.

Presupuesto General.

Presupuesto General	
Sueldos	
Capacitación	\$39,000.00

Presupuesto General. Fuente: Elaboración propia.

Bibliografía

- 1.-México. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2010). Perfil Sociodemográfico de los Trabajadores Domésticos Remunerados en México
- 2.-Trabajo decente para los trabajadores domésticos. Informe IV (1) Conferencia Internacional del Trabajo, 99ª reunión, 2010.
- 3.-PIB y Cuentas Nacionales de México. Trabajo no remunerado en los hogares. (INEGI, 2014).
- 4.-México en cifras, Guanajuato. Hogares. (INEGI, 2010).
- 5.-Perfil Sociodemográfico de los Trabajadores Domésticos en México 2010. (INEGI, 2010).
- 6.-Tipología de Vivienda. (INEGI, 2010).
- 7.-Resultados de la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia. (INEGI,2014)
- 8.-Catálogo Nacional de Trámites y Servicios. <http://www.gob.mx/cntse-rfts/ficha/tecnica/SE-09-041>
- 9.-El Trabajo Doméstico Remunerado en América Latina, 2010. Organización Internacional del Trabajo. Trabajo Doméstico: Un Largo Camino Hacia el Trabajo Decente. Santiago, Oficina Internacional del Trabajo, 2009
- 10.-Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, 2010.
- 11.-Perfil Económico de León. (2012). http://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/documentos/2012_SEDESHU_Perfil%20Economico%20Leon.pdf
- 12.-Población Económicamente Activa del Municipio. INEGI 2010.
- 13.-Síntesis del diagnóstico del municipio de León, Gto. Organizado por línea estratégica. (s.f.) (Consultado el 06 de septiembre de 2016) (en línea) en <http://implan.gob.mx/1/admin/diagLeon.pdf>
- 14.-Plan Municipal de Desarrollo León Hacia el Futuro Visión 2040, (2014).
- 15.-Terrazas, R. (23 de agosto de 2016) Disminuye la Informalidad Laboral. Periódico am (Consultado el 13 de septiembre de 2016) (en línea) en <https://www.am.com.mx/2016/08/23/leon/valor-agregado/disminuye-la-informalidad-laboral-30787>
- 16.-Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), consultada en su página de Internet: <http://www.inegi.org.mx>
- 17.-Perezbolde, G. (13 de octubre de 2015) Las seis tendencias de marketing que veremos en 2016 (Consultado el 01 de octubre de 2016) (en línea) en

<http://themarketjobs.com/detalleblog.php?ids=13&id=73>
<http://themarketjobs.com/detalleblog.php?ids=13&id=73>

18.-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, 2008.

19.-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, 2008.

20.-ISO 10005:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para los Planes de Calidad.

21.- ISO 10013 Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, 2002.

22.- ISO 10005:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para los Planes de Calidad.

23.- Actividades Económicas (SF) ¿Qué son las Actividades Económicas? (Consultado el 18 de febrero de 2017) (en línea) en <http://www.actividadeseconomicas.org/2012/05/que-son-las-actividades-economicas.html>

24.- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016) Sectores Económicos (Consultado el 18 de febrero de 2017) (en línea) en <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=23824>

ANEXOS



Fianzas Guardianas Inbursa, S.A. Grupo Financiero Inbursa

México, D. F., a 27 de Noviembre de 2015.

A QUIEN CORRESPONDA

Buenas tardes

Por este medio presentamos a Ustedes todo lo que implica la fianza de Fidelidad, cobertura y condiciones de operación que se detallan, espero sea de su utilidad.

La FIANZA DE FIDELIDAD es una garantía de protección patrimonial y garantiza el pago que se derive de las responsabilidades de origen delictivo como *ROBO, FRAUDE, ABUSO DE CONFIANZA*, en que pudiese incurrir un empleado, afectando los bienes patrimoniales materiales o de valores (en efectivo y documentos) de los cuales resultare ser legalmente responsable, porque le fueron confiados por el Patrón.

Las personas que intervienen en la operación de una fianza de fidelidad son:

BENEFICIARIO.- Patrón del empleado afianzado y contratante de la fianza.

FIADO.- Empleado contratado por el beneficiario, el cual se afianza, y es custodio de los bienes patrimoniales que le confíe el beneficiario, y que dan origen a la obligación afianzada.

OBLIGADO SOLIDARIO.- Persona física propietaria de un bien inmueble urbano, (no rural o rústico), libre de gravamen, que otorgará en garantía por el FIADO, y dicho inmueble deberá tener un valor equivalente al dos por uno del monto a afianzar.

FIADORA.- Institución afianzadora que se obliga a pagar al beneficiario la pérdida causada por la infidelidad del fiado.

LA FIANZA DE FIDELIDAD CUBRE LAS FUNCIONES DE:

a).-EMPLEADO ADMINISTRATIVO.- Persona que labora directamente en la empresa beneficiaria, realizando labores propias de la administración de la misma; como son: contabilidad, cajeros, nomina, tesorería, cobradores, almacenista, repartidores y mensajeros.

b).-OBRERO.- Trabajadores que laboran en forma directa para el beneficiario, y su labor es supervisada y el obrero esta subordinado.

Para contratar una fianza de fidelidad es requisito que exista una relación de carácter laboral entre el empleado y el patrón, y para su demostración legal se debe contar con alguno de estos documentos:

CONTRATO DE TRABAJO: Es aquel por virtud el cual una persona se obliga a prestar a otra, un servicio personal subordinado, mediante una retribución (sueldo) convenida.

La existencia de este contrato se presume entre el que presta un servicio personal y el que lo recibe.

Información adicional requerida:

El beneficiario al contratar esta cobertura se obliga a mantener actualizados los datos de identificación y localización de todos y cada uno de los trabajadores, como son:

Ultimo domicilio

Fecha y lugar de nacimiento

R.F.C. Y Registro de afiliación ante el I.M.S.S.

Estado civil, Nombre del Cónyuge en su caso

Nombre y Domicilio de parientes y referencias.

EN EL CASO DE CONTRATAR MONTOS INDIVIDUALES SE REQUIERE DE OBLIGADO SOLIDARIO PROPIETARIO DE BIEN INMUEBLE CUYO VALOR DEBERÁ SER IGUAL A DOS TANTOS DEL VALOR QUE SE AFIANZARSE, EL CUAL DEBERÁ ESTA LIBRE DE GRAVAMEN COMPROBADO, YA QUE EN CASO DE SER AUTORIZADA LA EMISIÓN DE LA FIANZA, SE GRAVARA DICHO BIEN ANTE EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD

El incumplimiento de esta obligación a cargo del beneficiario, invalida la procedencia legal en las reclamaciones que sean presentadas bajo estas circunstancias.

El objetivo principal de la fianza de fidelidad es garantizar al beneficiario que los recursos materiales o de valores (efectivo o documentos) que se les confíen a sus empleados estén protegidos contra un eventual delito de infidelidad patrimonial.

La fianza de fidelidad representa la protección patrimonial del beneficiario por la recuperación que puede obtener derivado de las responsabilidades de origen delictivo como *ROBO*, *FRAUDE*, y *ABUSO DE CONFIANZA*, en que hubiere incurrido

LA FIANZA DE FIDELIDAD NO CUBRE LOS SIGUIENTES ACTOS:

Hechos delictivos del empleado ocurridos antes o después de la vigencia de la fianza.

Créditos de cualquier naturaleza que el beneficiario o un tercero haya concedido al empleado.

Negociaciones hechas por el Beneficiario con el empleado u obrero infiel para cubrir adeudos o desfalcos preexistentes al inicio y durante la vigencia de la fianza.

Pérdidas ocasionadas por empleados que desempeñen *DUPLICIDAD* de funciones.

Desapariciones que no puedan atribuirse ni probarse a cargo de alguna de las personas afianzadas en la póliza.

El uso de Tarjetas de Crédito.

DECLARACION DE UN SIMIESTRO:

Cuando el beneficiario descubra un acto delictivo cometido por uno de sus empleados, deberá dar aviso a la Afianzadora en los siguientes plazos:

AVISO PREVENTIVO.- Se tendrá que dar aviso por escrito a la afianzadora en un plazo máximo de 5 días naturales, especificando en forma concreta el monto aproximado de la pérdida, el nombre del empleado infiel.

RECLAMACION FORMAL.- El beneficiario contará con un plazo adicional máximo de 30 días naturales para integrar ante la afianzadora el expediente, proporcionando la información del empleado infiel y la documentación que acredite el importe total de la pérdida

TIEMPO DE GRACIA.- El beneficiario dispondrá de un plazo máximo 30 días naturales a partir de la fecha de rescisión o cancelación de la fianza, para hacer efectiva la reclamación de la pérdida derivada de actos delictivos que hayan ocurrido dentro del período de vigencia de la fianza.

PAGO DE RECLAMACIONES.- La afianzadora al acepta procedente la reclamación, dispondrá de un plazo máximo 30 días naturales para efectuar el pago.

Es política de FIANZAS GUARDIANA INBURSA, S.A., Grupo Financiero Inbursa:

1.- No cubrir *DUPLICIDAD* de funciones.

2.- No aplica *REINSTALACIÓN* automática.

3.- No aplica *REHABILITACIÓN* automática.

4.- No se emitirán nuevas fianzas ni se renovarán las fianzas existentes cuando la afianzadora haya efectuado el pago derivado de reclamaciones.

5.- *EL OTORGAMIENTO DE LA FIANZA DE FIDELIDAD ESTA SUJETA A LA AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS DE LA AFIANZADORA, E INICIARÁ SU VIGENCIA AL SER EMITIDA*

CONCEPTOS BÁSICOS DE LA FIANZA DE FIDELIDAD:

MONTO AFIANZADO

El valor del monto que se afiance estará justificado en función a lo declarado en el Cuestionario del Sistema de Control Interno, y a la Descripción de funciones y de control por puestos de mayor responsabilidad especificando el manejo de valores (en efectivo y documentos), lo cual es reflejo del método y forma de organización interna del beneficiario de la fianza.

PAGO DE PRIMA:

El pago de prima será en una sola exhibición y de inmediato.

VIGENCIA DE LA FIANZA:

El período de la vigencia es anual y su inició será a partir de la fecha de emisión.

TERMINACIÓN DE LA FIANZA.

Se dará por terminada la vigencia de esta fianza:

a)- En cualquier tiempo por la Afianzadora, con o sin expresión de causa, mediante aviso por escrito que dé al Beneficiario con treinta días de anticipación.

b).-Igualmente el Beneficiario podrá dar por terminada en cualquier tiempo, con o sin expresión de causa, mediante aviso por escrito a la afianzadora, señalando la fecha de cancelación definitiva.

c) –Cuando se agote el monto afianzado a causa de pagos por reclamación.

CAUSAS DE EXTINCIÓN DE LA FIANZA DE FIDELIDAD

Serán causa de extinción de la garantía:

- a).-La falta de veracidad en la información proporcionada por el beneficiario de la fianza.
- b).-La falta de pago a la afianzadora de las primas, accesorios legales y gastos.
- c).-El incumplimiento del beneficiario de la fianza en alguna de las obligaciones que impone la fianza.
- d).-El arreglo celebrado entre beneficiario y el empleado, sin la previa aceptación de la Afianzadora, cuando ya se haya presentado la reclamación correspondiente.

MODALIDADES DE LA FIANZA DE FIDELIDAD

FIANZA GLOBAL

Esta fianza funciona al contratar un Monto Global Único para cubrir los actos delictuosos cometidos por los empleados administrativos incluidos en la fianza, que podrían ser desde el Director General, hasta el empleado de menor categoría. Esta fianza NO CUBRE hechos delictuosos cometidos por agentes de ventas, comisionistas o similares.

Los obreros pueden ser incluidos en la misma fianza, y de requerirse existe la opción de contratar otra fianza global exclusivamente para cubrir el riesgo que ellos representen. (Se considera como obrero a todo aquel cuya labor es esencialmente de índole manual y no se relacione con el almacenaje, recibo o entrega de cobranza o de mercancía).

En caso de reclamación el beneficiario podrá hacer efectiva la fianza hasta agotar el monto global único contratado.

REQUISITOS:

Los requisitos indispensables para la contratación de este tipo de fianza son:

Informe de Sistema de Control Interno

Descripción de funciones y de control por puestos de mayor responsabilidad y que adicionalmente manejen valores (en efectivo y documentos).

Listado del personal que quedara afianzado conteniendo: nombre, puesto, Registro Federal de Contribuyentes, y Registro de afiliación ante el I.M.S.S.

A t e n t a m e n t e:

SR JORGE MARTINEZ

Gerente Emisión

Tel 56 25 49 00, ext. 3382

NOTA: Es de suma importancia que tenga en consideración que la Emisión de la Fianza queda sujeta a la autorización del Comité de Suscripción de Riesgos

CARTA DEL PROCEDIMIENTO “CAMPAÑA PUBLICITARIA”

DEPENDENCIA O		
ENTIDAD:	“Dra. Pino” Servicios Domésticos	
DIRECCIÓN:	Departamento de Administración	
ID PPROCESO:	NOMBRE:	
DP-DA-05-01	Campaña publicitaria	
DESCRIPCIÓN:		
ID PROCEDIMIENTO:	NOMBRE:	
DP-DA-CP-05-01	Campaña publicitaria	
DESCRIPCIÓN:		
RESPONSABLE:		FRECUENCIA:
Jefe del Departamento de Administración		Anual
INICIO:		FIN:
Cuando se consultan los objetivos de mercadotecnia.		Cuando se analizan las ventas.
ENTRADAS:	PROVEEDORES:	OBSERVACIONES:
Encuesta de mercadológica	Público en general	
SALIDAS	USUARIOS/BENEFICIARIOS:	OBSERVACIONES:
Incremento en las ventas	Empresa	
NORMATIVA APLICABLE:		INDICADORES:
		Número de campañas realizadas al año

Código	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable de la Actividad	Herramientas
01	Consultar los objetivos de la mercadotecnia	Para verificar los resultados deseados se deberá consultar los objetivos de mercadotecnia establecidos en el plan de negocios.	Jefe del Departamento de Administración	DNC
02	Realizar encuesta mercadológica	Se realizará la encuesta mercadológica para determinar los resultados que se quieren obtener con las respuestas de los encuestados.	Gerente General	NA
03	Analizar los resultados de la encuesta	Después de analizar los resultados conoceremos cuál es el impacto y lo que espera la gente de un nuevo producto y/o servicio.	Jefe del Departamento de Administración	NA
04	¿La encuesta cumple con lo esperado?	Sí – Paso 05 No – Paso 02	Jefe del Departamento de Administración	NA
05	Realizar el plan de mercadotecnia	Se debe realizar un plan de mercadotecnia donde se incluyan los medios publicitarios para promocionar la empresa.	Jefe del Departamento de Administración	NA
06	Elegir el tipo de publicidad	La publicidad deberá elegirse de acuerdo con los objetivos esperados y el presupuesto establecido por la empresa para ese rubro.	Jefe del Departamento de Administración	NA
07	Presentar presupuesto para autorización	Una vez elegido el tipo de publicidad se deberá presentar el presupuesto al gerente general para su autorización	Jefe del Departamento de Administración	NA
08	Revisar el presupuesto	El gerente en conjunto con el contador de la empresa realizará el análisis del presupuesto para aprobarlo con base en las finanzas organizacionales.	Gerente General Jefe del Departamento de Contabilidad	NA
09	¿Se autoriza el presupuesto?	Sí – Paso 10 No – Paso 07	Gerente General	NA

10	Elegir tres canales de publicidad	Se deberán elegir tres canales de publicidad para promocionar la empresa así como los servicios que oferta.	Jefe del Departamento de Administración	NA
11	Coordinar campaña publicitaria	Se deberá supervisar desde el arranque de la campaña, así como su seguimiento hasta su conclusión para verificar el cumplimiento de los objetivos y del plan publicitario.	Jefe del Departamento de Administración	
12	¿La campaña publicitaria cumple con lo esperado?	Sí – Paso 13 No – Paso 10	Jefe del Departamento de Administración	
13	Realizar un análisis de las ventas y/o respuesta favorable del servicio	Posterior a la campaña se deberá realizar un análisis de las ventas y del impacto obtenido con la campaña publicitaria ejecutada.	Jefe del Departamento de Administración	
14	Realizar un plan de control y mejoras	Después de analizar el impacto obtenido con la campaña deberá establecerse un plan de mejora continua para las futuras campañas.	Jefe del Departamento de Administración	
15	Realizar un análisis total de la campaña publicitaria	Conjuntando ambas actividades se lograrán mejores resultados en las campañas subsecuentes.	Jefe del Departamento de Administración	
Fin del Procedimiento				

CARTA DEL PROCEDIMIENTO “EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE”

DEPENDENCIA O		
ENTIDAD:	“Dra. Pino” Servicios Domésticos	
DIRECCIÓN:	Departamento de Administración	
ID PPROCESO:	NOMBRE:	
DP-DA-05-01	Evaluación del servicio al cliente	
DESCRIPCIÓN:		
ID PROCEDIMIENTO:	NOMBRE:	
DP-DA-ESC-05-01	Evaluación del servicio al cliente	
DESCRIPCIÓN:		
RESPONSABLE:		FRECUENCIA:
Jefe del Departamento de Administración		Anual
INICIO:		FIN:
Cuando se diseña la encuesta de satisfacción del servicio al cliente.		Cuando se realizan propuestas de mejora.
ENTRADAS:	PROVEEDORES:	OBSERVACIONES:
Encuesta de satisfacción del servicio al cliente.	Clientes	
SALIDAS	USUARIOS/BENEFICIARIOS:	OBSERVACIONES:
Plan de acciones correctivas y propuestas de mejora.	Cliente y empresa	
NORMATIVA APLICABLE:		INDICADORES:
		Número de mejoras realizadas al servicio.

Código	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable de la Actividad	Herramientas
01	Diseñar encuesta	Se realiza el diseño de la herramienta a utilizar para la evaluación del servicio para su autorización.	Jefe del Departamento de Administración	DNC
02	¿Se autorizó la encuesta a utilizar?	Sí – Paso 03 No – Paso 01	Gerente General	NA
03	Elaborar encuesta	Una vez que se autoriza el diseño, se elabora la encuesta para su entrega al cliente.	Jefe del Departamento de Administración	NA
04	Obtener base de datos de los clientes	Se realiza una base de datos con los datos generales de los clientes para el envío de información relativa a los servicios y promociones de los mismos.	Jefe del Departamento de Administración	NA
05	Realizar envío de encuesta por email	Después de terminar los servicios, se envía la encuesta por correo electrónico para que la respondan los clientes y obtener información respecto a su satisfacción con el servicio.	Jefe del Departamento de Administración	NA
06	Recibir respuestas	Cuando los clientes responden la encuesta, se genera una base de datos con los datos resultados de la misma.	Jefe del Departamento de Administración	NA
07	Analizar resultados	Periódicamente se realizará un análisis de los resultados obtenidos para verificar qué tan satisfecho se encuentra el cliente con el servicio brindado.	Jefe del Departamento de Administración	NA
08	¿Los resultados son favorables para la organización?	Sí – Paso 10 No – Paso 09	Jefe del Departamento de Administración	NA
09	Generar un plan de acciones correctivas	Si los resultados no son favorables para la empresa se generará un plan de acciones correctivas con la finalidad de subsanar los	Jefe del Departamento de Administración	NA

		errores propiciados a los clientes		
10	Realizar propuestas de mejora	Si los resultados son favorables se realizarán propuestas de mejora para continuar brindando un mejor servicio a los clientes.	Jefe del Departamento de Administración	NA
11	Entregar reconocimiento a los empleados.	Derivado de los resultados de las encuestas se otorgará un reconocimiento a los empleados mejor evaluados de acuerdo a los servicios proporcionados.	Jefe del Departamento de Administración	
Fin del Procedimiento				