UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA

LICENCIATURA EN CONTADURÍA

T E S I S:

"DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA UNA EMPRESA FAMILIAR"

ESTUDIO DE CASO:

DISTRIBUIDORA ELECTRÍCA INDUSTRIAL

CHALCO EDO. DE MÉX.

PARA OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA

P R E S E N T A:

ALBERTO BLANCAS LOZANO

NUMEROS DE CUENTA:

1323574

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

DRA. EN A. HEIDI MA DE LA LUZ HERNÁNDEZ ESPÍNDOLA

AMECAMECA, ESTADO DE MÉXICO, A OCTUBRE 2023

I N D I C E

AGRADECIMIENTOS 6
INTRODUCCIÓN 7
CAPITULO I: ENFOQUE METODOLOGICO 8
1.1 Antecedentes 9
1.2 Problemática 13
1.2.1 Pregunta de Investigación 14
1.3 Objetivos 15
1.3.1 Objetivo general. 15
1.3.2 Objetivos específicos 15
1.4 Justificación 16
1.5 Supuesto Hipotético 17
1.6 Metodología 18
1.6.1 Tipo de investigación: Cualitativa 18
1.6.2 Nivel de Investigación: Descriptivo 18
1.6.3 Diseño de la Investigación 19
1.6.3.1 Universo 19
1.6.3.2 Muestra 19
1.6.3.3 Instrumento 19
CAPITULO II: MARCO TEORICO 21
2.1 Inventarios 23
2.2 Objetivos de los inventarios 23
2.3 Tipos de inventarios 24
2.4 Precisión de los registros de inventarios 25
2.5 Métodos de costeo de inventarios 26
2.5.1 Método PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas) 26
2.5.2 Método UEPS (Ultimas Entradas, Primeras Salidas) 26
2.5.3 Método Promedio Ponderado 27
2.6 Sistemas de inventarios 28
2.6.1 Tipos de Sistemas de Inventarios 28
2.7 Planificación de las políticas de inventario 29
2.8 Control Interno 30
2.9 Funciones del Control de Inventarios 31
2.10 Técnicas para el Control de Inventarios 32
2.10.1 Las 5 "S" Japonesas 32

2.10.2 Control de Inventarios Justo a Tiempo 33
2.10.3 Sistema ABC 35
2.11 Manual de Procedimientos de Operaciones 36
2.11.1 Importancia de la elaboración de un manual de procedimientos para el control de inventarios 36
2.11.2 Objetivos de los manuales 37
2.11.3 Clasificación de los Manuales 37
2.11.4 Estructura de un manual de procedimientos 39
2.12 Políticas 41
2.12.1 Características de las Políticas 41
2.13 Procedimientos 42
2.13.1 Objetivo de los Procedimientos 42
2.13.2 Importancia de los procedimientos 43
2.13.3 Características de los procedimientos 43
2.13.4 Beneficios de los Procedimientos 44
2.14 Empresa Familiar 45
2.14.1 Características Empresa Familiar 45
2.14.2 Importancia de la Empresa Familiar 46
2.14.3 Ventajas y Desventajas Empresa Familiar 46
2.14.4 Principales Problemas en la Empresa Familiar 47
CAPITULO III: ANTECEDENTES DE LA DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL 49
3.1 Reseña histórica de la empresa 51
3.2 Misión, Visión y Valores 53
3.3 Ubicación 54
3.4 Estructura orgánica 55
3.5 Actividad económica 55
3.6 Origen de la demanda 56
3.7 Cantidad de productos que comercializa la empresa 56
3.8 Puntos de venta y clientes. 57
3.9 Proceso de venta. 57
3.10 Compras y proveedores. 57
3.11 Proceso de compra. 58
3.12 Control actual de inventario 58
CAPITULO IV. ANALISIS GRAFICO, DIAGNOSTICO Y PROPUESTAS DE SOLUCION 59
4.1 Análisis Grafico 61

4.2 Diagnóstico 75
4.3.1 Procedimiento del Inventario ABC 76
4.3.2 Plantilla de la Base de Datos en Excel 78
4.3.3 Procedimiento del Software SICAR Punto de Venta 79
4.3.4 Fotografías de Antes y Después del Inventario 84
4.3.5 Organigrama 85
4.3.7 Contrato Individual de Trabajo 88
4.3.8 Proceso para dar de Alta a los Empleados en el IMSS 89
4.3.9 Reglamento Interno 91
4.3.10 Resultados de la Clasificación del Inventario ABC 92
4.3.11 Supervisión Continua 93
4.3.12 Videovigilancia 94
CONCLUSIONES 95
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 97
ANEXOS 100
ANEXO 1 101
ANEXO 2 102
ANEXO 3 103
ANEXO 4 104
ANEXO 4 105
ANEXO 5 106
ANEXO 6 107
ANEXO 7 108
ANEXO 8 109
ANEXO 9 110
ANEXO 10 111
ANEXO 11 112
ANEXO 12 113
ANEXO 13 114
ANEXO 14 115
ANEXO 15 116
ANEXO 16 117
ANEXO 17 120
INDICE DE CUADROS, TABLAS, IMÁGENES, FOTOGRAFIAS Y GRAFICOS 130

INTRODUCCIÓN

El inventario representa uno de los activos más importantes de una empresa, ya que comprende todos los productos, materias primas y componentes necesarios para la operación. Contar con un sistema de inventarios eficiente permite a las empresas tener un control preciso de sus existencias, lo que se traduce en una serie de beneficios significativos.

Entre ellos se encuentran la capacidad de satisfacer la demanda de manera oportuna, evitar pérdidas por obsolescencia o deterioro de inventarios, optimizar el uso de recursos financieros al evitar excesos de stock, y mejorar la planificación y la toma de decisiones estratégicas.

En el acelerado mundo empresarial actual, la gestión eficiente de inventarios se posiciona como un pilar fundamental para el éxito organizacional. Este estudio se sumerge en el universo específico de la Distribuidora Eléctrica Industrial, una empresa familiar dedicada a la distribución de productos eléctricos en el ámbito industrial.

Bajo el título "Diseño e Implementación de un Sistema de Control de Inventarios" Estudio de Caso: Distribuidora Eléctrica Industrial, esta investigación se embarca en un viaje exploratorio con el objetivo de abordar las complejidades inherentes a la gestión de inventarios en el contexto de una empresa familiar.

A través de un enfoque integral, se examina la historia de la empresa, se realiza un análisis gráfico detallado y se proponen soluciones específicas. El propósito es diseñar e implementar un sistema que optimice los procesos internos y fortalezca la competitividad de la Distribuidora Eléctrica Industrial en el sector energético industrial.

Esta investigación no solo busca introducir innovaciones tecnológicas, sino también fomentar un cambio cultural en la organización, promoviendo la adaptabilidad y la eficiencia en un mercado dinámico y desafiante. En última instancia, el objetivo es mejorar la eficiencia operativa y sentar las bases para un crecimiento sostenible y una posición líder en el panorama empresarial actual.

Fotografía No. 1 Entrada Principal Distribuidora Eléctrica Industrial

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industria, 2024.

CAPITULO I: ENFOQUE METODOLOGICO

CAPITULO I:

ENFOQUE METODOLOGICO

1.1 Antecedentes

De acuerdo, con el INEGI (2020), menciona que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) desempeñan un papel fundamental en la economía del país. Aportan el mayor número de unidades económicas 99.8% del total nacional, generan el 52.2% de ingresos y son la fuente de empleo más grande aglutinan el 68.4% del personal ocupado total.

Esta información destaca la importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en la economía de México. Según el INEGI, estas empresas representan casi el total de unidades económicas en el país, generando más de la mitad de los ingresos totales y empleando a casi el 70% de la fuerza laboral. Esto subraya el papel crucial que desempeñan las MIPYMES en la creación de empleo, la generación de ingresos y el impulso a la actividad económica a nivel nacional. Su contribución es fundamental para el desarrollo económico y social de México.

Según Aguirre & Armenta (2012), las empresas familiares constituyen la forma de organización empresarial más común en las MIPYMES.

Esta definición señala que las empresas familiares son la forma de organización empresarial más prevalente dentro de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Esto sugiere que la mayoría de las MIPYMES están gestionadas y controladas por familias, lo que puede tener implicaciones significativas en términos de cultura organizacional, toma de decisiones y continuidad generacional. La presencia predominante de empresas familiares en las MIPYMES resalta la importancia de comprender las dinámicas familiares y empresariales en este tipo de organizaciones.

De acuerdo con, Martínez (2010), éstas se caracterizan por su propiedad, control y gestión.

El autor indica que las empresas familiares se caracterizan por ser propiedad, control y gestión de una o varias familias. Esto significa que los miembros de la familia tienen la propiedad de la empresa, participan en su control y toma de decisiones, y también pueden estar involucrados en su gestión diaria. Esta característica fundamental distingue a las empresas familiares de otros tipos de organizaciones empresariales y puede influir en su cultura, valores y forma de operar.

Por otra parte, García & Nava (2019), menciona que las empresas familiares son las que sufren un mayor impacto por la internacionalización de la economía y los cambios frecuentes.

Sugiere que las empresas familiares son especialmente susceptibles a los impactos de la internacionalización de la economía y los cambios frecuentes en el entorno empresarial. Esto puede deberse a su estructura y naturaleza, que pueden hacer que sean más lentas para adaptarse a los cambios externos o que tengan dificultades para competir en mercados internacionales. La internacionalización y los cambios rápidos pueden representar desafíos únicos para las empresas familiares, que pueden requerir estrategias específicas para enfrentar estos desafíos y asegurar su continuidad y éxito a largo plazo.

Así mismo, De la Garza, Zavala, López & López (2019), mencionan que la familia tiene posesión completa o mayoritaria del capital, el negocio es dirigido por sus fundadores o familiares y la administración es empírica y basada en una persona que no delega. Esta limitada habilidad en gestión y administración de los directivos de las PYMES las coloca en mayor riesgo de fracaso.

Resalta que en las empresas familiares, la familia posee la mayoría o la totalidad del capital, y la gestión y dirección del negocio suelen estar a cargo de sus fundadores o familiares. Además, destaca que la administración en estas empresas tiende a ser empírica y basada en una

sola persona que no delega responsabilidades. Esto puede llevar a una limitada habilidad en gestión y administración, lo que, según los autores, aumenta el riesgo de fracaso de las PYMES. La falta de delegación y la concentración del poder decisional en una sola persona pueden limitar la capacidad de adaptación y crecimiento de la empresa, especialmente en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

Por su parte, Beltrán (2006), menciona que entre las problemáticas de carácter estratégico y operativo que enfrentan las PYMES están la informalidad respecto de los mecanismos de toma de decisiones y que el empresario no proyecta la empresa a mediano y largo plazo por el desconocimiento de las herramientas existentes.

Esta definición señala que entre las problemáticas estratégicas y operativas que enfrentan las PYMES se encuentra la informalidad en los mecanismos de toma de decisiones. Esto implica que en muchas PYMES las decisiones pueden tomarse de manera informal, sin seguir procesos estructurados, lo que puede limitar su eficacia y eficiencia. Además, menciona que otro problema común es la falta de proyección a mediano y largo plazo por parte de los empresarios, debido al desconocimiento de las herramientas disponibles para realizar esta proyección. Esta falta de visión a largo plazo puede dificultar la planificación estratégica y la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios del mercado y lograr un crecimiento sostenible.

Según Cruz (2017) un inventario “consiste en un listado ordenado, detallado y valorado de los bienes de una empresa”.

Enfatiza que se trata de un listado organizado y detallado de los bienes de una empresa, que incluye información sobre la cantidad y el valor de cada uno de los elementos. Esto sugiere que el inventario no solo se limita a enumerar los productos o materiales, sino que también proporciona información sobre su ubicación, estado y valoración, lo que es fundamental para la gestión y el control de los recursos de la empresa.

De acuerdo con Agudelo & López (2018), la demanda representa una variable importante en el proceso de gestión del inventario y su anticipación oportuna es vital para cualquier empresa en la toma de decisiones estratégicas y operativas, como en el abastecimiento óptimo de las necesidades de los clientes a un costo mínimo.

El autor destaca la importancia de la demanda en la gestión de inventarios. Señala que anticipar de manera oportuna la demanda es vital para tomar decisiones estratégicas y operativas efectivas, especialmente en lo que respecta al abastecimiento de los clientes de manera óptima y al menor costo posible. Esto resalta la necesidad de contar con métodos efectivos de pronóstico

de la demanda y de mantener un equilibrio adecuado entre el inventario disponible y las necesidades del mercado.

Como menciona, Beltrán (2006), a pesar del gran avance de la ciencia en los temas de predicción, muchas PYMES continúan planeando su inventario al “tanteo”, limitando su crecimiento a la experiencia del administrador. Una de las barreras es el desconocimiento de las herramientas existentes.

Resalta que, a pesar de los avances en la ciencia de la predicción, muchas PYMES aún planifican su inventario de manera informal y basada en la experiencia del administrador, lo que se conoce como "tanteo". Esto implica que la toma de decisiones sobre inventario se realiza sin el respaldo de herramientas o métodos científicos, lo que puede limitar su capacidad para optimizar sus inventarios y su crecimiento futuro. El desconocimiento de las herramientas disponibles es identificado como una de las barreras que impiden a las PYMES adoptar enfoques más sofisticados y eficaces en la gestión de inventarios.

De acuerdo con Guerrero (2009), un sistema de inventario es una estructura que sirve para controlar el nivel de existencia y para determinar cuánto hay que pedir de cada elemento y cuándo hay que hacerlo.

Indica que un sistema de inventario es una estructura o conjunto de procedimientos que se utilizan para controlar los niveles de existencias de una empresa y para determinar cuánto se debe pedir de cada elemento y en qué momento. Esto implica que un sistema de inventario no solo involucra el registro de las existencias, sino también la planificación y la toma de decisiones relacionadas con la reposición de inventarios, con el objetivo de mantener un equilibrio entre el costo de mantener inventarios y el nivel de servicio al cliente.

Según Ramírez & Manotas (2014), los inventarios constituyen, en la mayoría de los casos, uno de los principales componentes del capital de trabajo de las organizaciones y las decisiones de inversión en este rubro. Por tanto, deberían tomarse teniendo en cuenta además del factor costo, que es el principal objetivo de los enfoques de gestión, algunos elementos asociados al riesgo y rendimiento de estas.

Destaca que los inventarios suelen ser uno de los componentes más importantes del capital de trabajo de las organizaciones. Señala que al tomar decisiones de inversión en inventarios, es importante considerar no solo el costo, que es el objetivo principal de la gestión de inventarios, sino también otros elementos como el riesgo y el rendimiento asociados con esas decisiones.

1.2 Problemática

La importancia del control de inventario radica en mantener el equilibrio adecuado de existencias de productos en el almacén para evitar perder ventas por falta de inventario o productos obsoletos debido a un exceso de stock. El control de inventario es fundamental para conocer los activos disponibles para la venta, lo que permite a las empresas planificar sus pedidos y gestionar eficientemente su almacenamiento.

En el ámbito logístico, los inventarios son vitales ya que proveen a las empresas de los materiales necesarios para su funcionamiento óptimo y continuo. Constituyen uno de los activos más importantes en los procesos internos de las empresas, siendo un sistema de administración y control que registra todos los movimientos de la materia prima, la mercancía y otros bienes de la organización.

Cuando el control de inventarios se desequilibra, puede tener consecuencias catastróficas para el funcionamiento de la empresa. La falta de control preciso de las entradas y salidas de activos puede llevar a la escasez o al exceso de materiales, así como a costos adicionales por diferencias entre utilidades y pérdidas.

En México, muchos empresarios enfrentan dificultades debido a la falta de un adecuado control de inventarios y almacenes. Esta situación se agrava por el alto índice de empresas que no sobreviven más allá de los 5 años, donde las pérdidas más significativas suelen estar relacionadas con las ventas y los inventarios.

Es común que las empresas pequeñas no tengan un control de inventario adecuado debido a la falta de conocimiento sobre cómo hacerlo. Muchas veces, optan por realizar un conteo anual, lo que conlleva costos adicionales por horas extra de trabajo y aumenta el riesgo de errores humanos que pueden afectar el resultado final.

Por ello la empresa Distribuidora Eléctrica Industrial ubicada en Chalco, Estado de México presenta la problemática de ausencia de control de inventarios, reflejado en los siguientes problemas particulares:

1. Inexistencia de inventario.
2. No se cuenta con un control y orden en almacén.
3. Ausencia de organización y responsabilidades del personal en todos los niveles.
4. Se desconoce el valor real y total de mercancía.

1.2.1 Pregunta de Investigación

Derivado de lo anterior surge la siguiente ***pregunta de investigación***:

¿A través de un sistema de control y organización de inventarios en la empresa familiar Distribuidora Eléctrica Industrial se logrará optimizar los recursos?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

- Diseñar un sistema de control de inventarios para la empresa familiar Distribuidora Eléctrica Industrial a través de una base de datos para enfrentar la demanda de manera eficiente.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa familiar
- Detectar áreas de oportunidad
- Diseñar un sistema de control de inventarios acorde a las áreas de oportunidad detectadas en la empresa familiar.

1.4 Justificación

El diseño e implementación de un sistema de control de inventarios para empresas familiares es un tema de gran relevancia en el actual entorno empresarial. Estas empresas, fundamentales para la economía, a menudo enfrentan desafíos en la gestión de sus inventarios debido a la falta de sistemas adecuados. Esto puede resultar en pérdida de ventas, costos innecesarios y dificultades en la toma de decisiones.

Este estudio busca abordar esta problemática proponiendo un sistema de control de inventarios específicamente diseñado para empresas familiares, con el objetivo de mejorar su eficiencia operativa y su capacidad competitiva. La justificación de esta investigación radica en la necesidad de ofrecer soluciones concretas a las limitaciones que enfrentan estas empresas en la gestión de inventarios.

Muchas empresas familiares operan con recursos limitados y procesos manuales, lo que dificulta la visibilidad y el control de sus existencias. La implementación de un sistema de control de inventarios diseñado para estas empresas permitirá optimizar la gestión de recursos, reducir los niveles de stock innecesario y evitar situaciones de escasez que puedan afectar la satisfacción de los clientes. Además, este sistema proporcionará herramientas para el análisis de datos y la toma de decisiones informadas, empoderando a los dueños de las empresas familiares en la dirección estratégica de sus negocios.

Un aspecto clave que respalda esta investigación es la falta de enfoques personalizados en el diseño de sistemas de control de inventarios. Muchas soluciones disponibles en el mercado están dirigidas a grandes empresas, lo que dificulta su adaptación a las empresas familiares. Al desarrollar un sistema que considere las particularidades de estas empresas, como la interacción entre la familia y el negocio, la flexibilidad operativa y las limitaciones financieras, se contribuirá significativamente a mejorar su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

En última instancia, esta investigación aspira a ofrecer un conjunto de herramientas prácticas y asequibles que permitan a las empresas familiares optimizar sus operaciones, fortalecer sus vínculos comunitarios y fomentar un crecimiento económico más equitativo y sólido. Además, busca abordar problemas comunes en el control de inventarios, como el exceso o insuficiencia de stock, la falta de monitoreo y los robos, mediante un plan estratégico enfocado en esta área.

1.5 Supuesto Hipotético

Si, a través de un sistema de control de inventarios en Empresa Familiar: Distribuidora Eléctrica Industrial, se logrará optimizar los recursos, eficiente sus inventarios y evitar el robo de estos de manera eficaz.

1.6 Metodología

Según Hernández (2014), la metodología se refiere al conjunto de procedimientos lógicos y sistemáticos que guían la realización de una investigación. Implica la selección y aplicación de enfoques, técnicas y herramientas específicas para abordar una pregunta de investigación o un problema planteado. La metodología proporciona el marco para la recopilación, el análisis y la interpretación de datos, así como para la toma de decisiones informadas sobre cómo llevar a cabo el estudio de manera rigurosa y efectiva. En esencia, la metodología es la brújula que dirige el camino de la investigación, asegurando su validez, confiabilidad y coherencia en el proceso de búsqueda de conocimiento.

1.6.1 Tipo de investigación: Cualitativa

La metodología cualitativa, según Hernández (2014), se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, estos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio.

La presente investigación será de tipo cualitativa, toda vez que se buscará en fuentes bibliográficas la naturaleza y evolución del fenómeno para dar una solución

1.6.2 Nivel de Investigación: Descriptivo

Según Hernández (2014), el nivel de investigación descriptivo tiene como objetivo principal describir las características, propiedades o condiciones de un fenómeno o situación en particular. En este nivel de investigación, se busca identificar y explicar las características esenciales de un tema sin manipular variables ni establecer relaciones causales.

Se recolectan datos a través de observaciones, encuestas, entrevistas u otras técnicas, y luego se analizan para resumir y presentar la información de manera clara y concisa.

Se aplicará este nivel ya que la investigación requiere un enfoque descriptivo para proporcionar una visión detallada y sistemática del fenómeno estudiado, pero no busca explicar por qué ocurren ciertos comportamientos o relaciones.

1.6.3 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación Transeccional, según Hernández (2014), se enfoca en examinar y analizar relaciones o diferencias entre variables en un solo momento en el tiempo. Este diseño se caracteriza por recopilar datos en un momento específico para luego analizarlos y compararlos. Es utilizado para comprender cómo las variables se relacionan o se diferencian en un momento particular, sin considerar el cambio a lo largo del tiempo.

Se aplicará este diseño Transeccional en la presente investigación ya que este se realizará en un transcurso de 3 meses (agosto-octubre) del presente año.

1.6.3.1 Universo

Empresas Familiares de Chalco

1.6.3.2 Muestra

Empresa Familiar: Distribuidora Eléctrica Industrial

1.6.3.3 Instrumento

El instrumento que se aplicara en la presente investigación está conformado por un cuestionario dirigido al personal de la empresa con 28 ítems y 4 dimensiones. La primera dimensión se llama: Compras, conformada de 7 ítems (1-7), la segunda dimensión: Almacén, constituida por 7 ítems (8-14), la tercera dimensión: Ventas, conformada por 7 ítems (15-21) y por último la cuarta dimensión titulada: Satisfacción del cliente, también con 7 ítems (22-28). (Tabla No. 1)

Tabla No. 1 Dimensiones del Instrumento

DIMENSIONES	
COMPRAS	ÍTEMS DEL 1 AL 7
ALMACÉN	ÍTEMS DEL 8 AL 14
VENTAS	ÍTEMS DEL 15 AL 21
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ÍTEMS DEL 22 AL 28

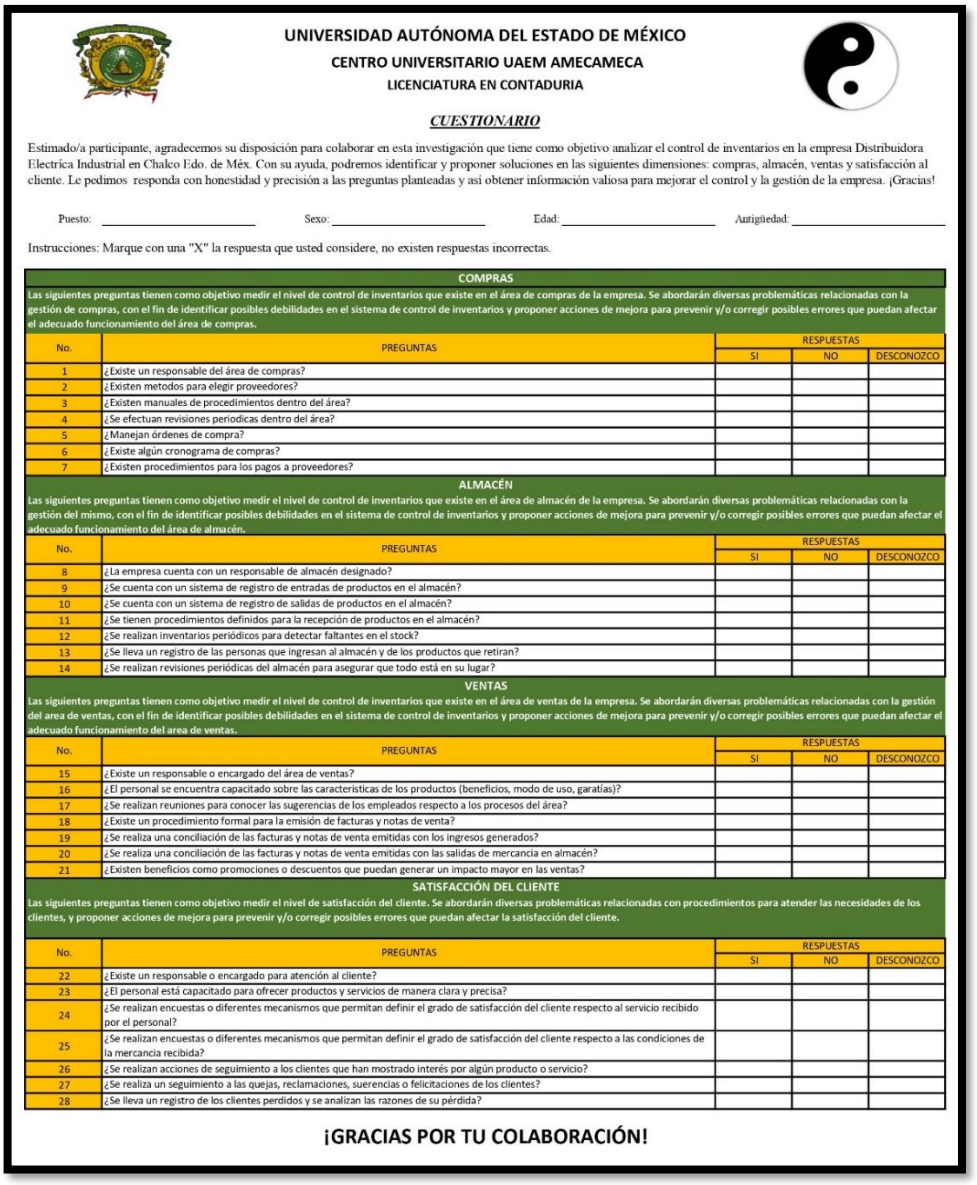
Fuente: *Elaboración Propia, 2023.*

Instrucciones:

Cada dimensión descrita en la tabla No. 1 consta de 3 elementos indicadores como respuestas: sí, no y desconozco

- Si la mayoría de las respuestas indica “**si**”, entonces el personal conoce los procesos y solo requiere seguimiento.
- Si la mayoría de las respuestas indica “**no**”, entonces se requiere que se realicen, apliquen y detallen procesos en cada área para mejorar el funcionamiento.
- Si la mayoría de las respuestas indica “**desconozco**”, entonces indicaría que posiblemente existen los procesos y es necesario que se capacite al personal para que los conozca y los aplique, o que no existen y es necesario desarrollarlos.

Imagen No. 1 Cuestionario.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA
LICENCIATURA EN CONTADURIA

CUESTIONARIO

Estimado/a participante, agradecemos su disposición para colaborar en esta investigación que tiene como objetivo analizar el control de inventarios en la empresa Distribuidora Electrica Industrial en Chalco Edo. de Méx. Con su ayuda, podremos identificar y proponer soluciones en las siguientes dimensiones: compras, almacén, ventas y satisfacción al cliente. Le pedimos responda con honestidad y precisión a las preguntas planteadas y así obtener información valiosa para mejorar el control y la gestión de la empresa. ¡Gracias!

Puesto: _____ Sexo: _____ Edad: _____ Antigüedad: _____

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que usted considere, no existen respuestas incorrectas.

COMPRAS

Las siguientes preguntas tienen como objetivo medir el nivel de control de inventarios que existe en el área de compras de la empresa. Se abordarán diversas problemáticas relacionadas con la gestión de compras, con el fin de identificar posibles debilidades en el sistema de control de inventarios y proponer acciones de mejora para prevenir y/o corregir posibles errores que puedan afectar el adecuado funcionamiento del área de compras.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SI	NO	DESCONOZCO
1	¿Existe un responsable del área de compras?			
2	¿Existen metodos para elegir proveedores?			
3	¿Existen manuales de procedimientos dentro del área?			
4	¿Se efectuan revisiones periodicas dentro del área?			
5	¿Manejan órdenes de compra?			
6	¿Existe algún cronograma de compras?			
7	¿Existen procedimientos para los pagos a proveedores?			

ALMACÉN

Las siguientes preguntas tienen como objetivo medir el nivel de control de inventarios que existe en el área de almacén de la empresa. Se abordarán diversas problemáticas relacionadas con la gestión del mismo, con el fin de identificar posibles debilidades en el sistema de control de inventarios y proponer acciones de mejora para prevenir y/o corregir posibles errores que puedan afectar el adecuado funcionamiento del área de almacén.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SI	NO	DESCONOZCO
8	¿La empresa cuenta con un responsable de almacén designado?			
9	¿Se cuenta con un sistema de registro de entradas de productos en el almacén?			
10	¿Se cuenta con un sistema de registro de salidas de productos en el almacén?			
11	¿Se tienen procedimientos definidos para la recepción de productos en el almacén?			
12	¿Se realizan inventarios periódicos para detectar faltantes en el stock?			
13	¿Se lleva un registro de las personas que ingresan al almacén y de los productos que retiran?			
14	¿Se realizan revisiones periódicas del almacén para asegurar que todo está en su lugar?			

VENTAS

Las siguientes preguntas tienen como objetivo medir el nivel de control de inventarios que existe en el área de ventas de la empresa. Se abordarán diversas problemáticas relacionadas con la gestión del area de ventas, con el fin de identificar posibles debilidades en el sistema de control de inventarios y proponer acciones de mejora para prevenir y/o corregir posibles errores que puedan afectar el adecuado funcionamiento del area de ventas.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SI	NO	DESCONOZCO
15	¿Existe un responsable o encargado del área de ventas?			
16	¿El personal se encuentra capacitado sobre las caracteristicas de los productos (beneficios, modo de uso, garatías)?			
17	¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área?			
18	¿Existe un procedimiento formal para la emisión de facturas y notas de venta?			
19	¿Se realiza una conciliación de las facturas y notas de venta emitidas con los ingresos generados?			
20	¿Se realiza una conciliación de las facturas y notas de venta emitidas con las salidas de mercancia en almacén?			
21	¿Existen beneficios como promociones o descuentos que puedan generar un impacto mayor en las ventas?			

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las siguientes preguntas tienen como objetivo medir el nivel de satisfacción del cliente. Se abordarán diversas problemáticas relacionadas con procedimientos para atender las necesidades de los clientes, y proponer acciones de mejora para prevenir y/o corregir posibles errores que puedan afectar la satisfacción del cliente.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SI	NO	DESCONOZCO
22	¿Existe un responsable o encargado para atención al cliente?			
23	¿El personal está capacitado para ofrecer productos y servicios de manera clara y precisa?			
24	¿Se realizan encuestas o diferentes mecanismos que permitan definir el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio recibido por el personal?			
25	¿Se realizan encuestas o diferentes mecanismos que permitan definir el grado de satisfacción del cliente respecto a las condiciones de la mercancia recibida?			
26	¿Se realizan acciones de seguimiento a los clientes que han mostrado interés por algún producto o servicio?			
27	¿Se realiza un seguimiento a las quejas, reclamaciones, suerencias o felicitaciones de los clientes?			
28	¿Se lleva un registro de los clientes perdidos y se analizan las razones de su pérdida?			

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Fuente: *Elaboración Propia, 2023.*

Fotografía No. 2 Mostrador

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industria, 2024.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

CAPITULO II:

MARCO TEORICO

En este capítulo, se presenta el marco teórico que respalda el diseño e implementación del sistema de control de inventarios propuesto para la Distribuidora Eléctrica Industrial, una empresa familiar especializada en la distribución de productos eléctricos en entornos industriales. Este componente crítico de la investigación busca ofrecer una comprensión profunda de las teorías, enfoques y mejores prácticas relacionadas con la gestión de inventarios, adaptadas específicamente al contexto de una empresa familiar.

Al revisar la literatura existente, se pretende identificar las metodologías más adecuadas y las tecnologías emergentes que pueden aplicarse con eficacia para optimizar los procesos de inventario en este tipo de organización. Además, se analizan casos de estudio relevantes y experiencias previas de implementación de sistemas similares en empresas industriales, con el objetivo de extraer lecciones aprendidas y establecer una base sólida para la conceptualización y desarrollo del sistema de control de inventarios para la Distribuidora Eléctrica Industrial.

Este marco teórico no solo fundamenta el enfoque metodológico de la investigación, sino que también destaca la importancia estratégica de una gestión de inventarios eficiente en el contexto específico de una empresa familiar en el sector de distribución eléctrica industrial. Además, se enfoca en la identificación de oportunidades de mejora y en la aplicación de las mejores prácticas para garantizar el éxito y la sostenibilidad de la empresa en un mercado cada vez más competitivo y dinámico.

2.1 Inventarios

En palabras de Rosana (2010) el inventario es el conjunto de bienes, materiales y mercancías que una empresa posee para su transformación, comercialización o para facilitar la producción de bienes o servicios.

El inventario representa todos los bienes, materiales y mercancías que una empresa posee en un momento dado. Estos elementos pueden estar destinados a la venta directa, a la transformación en productos finales o a facilitar el proceso de producción de bienes o servicios.

Gestionar el inventario de manera efectiva es crucial para garantizar que una empresa pueda satisfacer la demanda de sus clientes de manera oportuna y eficiente, al tiempo que se minimizan los costos asociados con el almacenamiento y la obsolescencia de inventario. Un buen control del inventario también puede ayudar a optimizar los niveles de producción y a maximizar la rentabilidad de la empresa.

2.2 Objetivos de los inventarios

1. ***Facilitar la producción continua:*** Según Schroeder, R., & Goldstein, S. M. (2011) el inventario permite mantener un flujo constante de producción al garantizar la disponibilidad de materias primas y componentes necesarios.

2. ***Satisfacer la demanda del cliente:*** Mencionan Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2005) que un objetivo clave del inventario es asegurar que la empresa pueda cumplir con la demanda de sus clientes de manera oportuna, evitando retrasos en las entregas.
3. ***Minimizar costos de almacenamiento y pedido:*** Waters, D. (2003) propone mantener un nivel adecuado de inventario puede ayudar a minimizar los costos asociados con el almacenamiento y el proceso de pedido, al tiempo que se evitan escaseces de inventario.
4. ***Proteger contra la variabilidad en la demanda y el suministro***: Describe Christopher, M. (2016) que el inventario actúa como un amortiguador contra la variabilidad en la demanda del cliente y en el suministro de materias primas, ayudando a mantener la estabilidad en la producción y las operaciones.

Tomando en consideración los objetivos antes mencionados, el inventario juega un papel crucial en la gestión de operaciones y logística de una empresa, y estos objetivos ayudan a asegurar que el inventario se gestione de manera eficiente y efectiva para satisfacer las necesidades del cliente y minimizar los costos operativos.

2.3 Tipos de inventarios

Los inventarios desde el punto de vista de Atkinson, Kaplan, Young & Matsumura (2018) pueden dividirse en cuatro categorías básicas: materias primas, productos en proceso, productos terminados y mercancías para la reventa

1. ***Inventario de materias primas:*** Son los materiales básicos que se utilizan en la producción de bienes. Estos materiales son transformados durante el proceso de producción para crear productos terminados. Ejemplos incluyen el acero en una fábrica de automóviles o la tela en una fábrica de ropa.
2. ***Inventario de productos en proceso:*** Son los productos que están en proceso de fabricación pero aún no han sido terminados. Estos productos han pasado por algunas etapas de producción pero aún requieren más trabajo antes de convertirse en productos terminados. Por ejemplo, un automóvil en ensamblaje o una prenda de vestir en costura.
3. ***Inventario de productos terminados:*** Son los productos que han sido terminados y están listos para ser vendidos. Estos productos han pasado por todas las etapas de producción y están en condiciones de ser entregados a los clientes. Ejemplos incluyen automóviles listos para la venta en un concesionario o prendas de vestir en una tienda de ropa.
4. ***Inventario de mercancías:*** Son los productos que una empresa adquiere para revender sin modificar. Estos productos son comprados con el propósito de venderlos a los clientes

tal como fueron adquiridos. Ejemplos incluyen productos electrónicos en una tienda de electrónica o alimentos en un supermercado.

Estos cuatro tipos de inventario representan las diferentes etapas y formas en las que los productos pueden encontrarse en una empresa, desde su materia prima inicial hasta su estado final como productos listos para la venta.

Se muestra a continuación el cuadro no. 1 resaltando las principales características de los tipos de inventario mencionados anteriormente.

Cuadro No. 1 Tipos de Inventarios

Característica	Inventario de Materias Primas	Inventario de Productos en Proceso	Inventario de Productos Terminados	Inventario de Mercancías
Definición	Materiales básicos utilizados en la producción de bienes.	Productos que están en proceso de fabricación pero aún no han sido terminados.	Productos que han sido terminados y están listos para ser vendidos.	Productos que una empresa adquiere para revender sin modificar.
Valor en Inventario	Costo de adquisición de las materias primas.	Costo de los materiales y la mano de obra directa aplicada hasta el momento.	Costo de producción total de los productos terminados.	Costo de adquisición de las mercancías en su estado actual.
Impacto en Costo de Producción	El costo de las materias primas afecta directamente el costo de producción.	Los costos asociados con los productos en proceso afectan el costo de producción.	Los costos de producción afectan el costo de los productos terminados.	El costo de adquisición de las mercancías afecta directamente el costo de ventas.
Ubicación en el Inventario	Almacén de materias primas.	Área de producción o almacén intermedio.	Almacén de productos terminados.	Almacén de mercancías.
Valoración en el Balance General	Se valora al costo de adquisición.	Se valora al costo de producción acumulado.	Se valora al costo de producción total.	Se valora al costo de adquisición.
Ejemplo	Acero en una fábrica de automóviles.	Automóviles en ensamblaje.	Automóviles listos para la venta.	Ropa en una tienda de ropa.

Fuente: Atkinson, Kaplan, Young & Matsumura, *Contabilidad de costos: Conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales,* 2018.

2.4 Precisión de los registros de inventarios

La precisión de los registros de inventario en palabras de Boyd (2015) se define como la relación entre la cantidad de existencias físicas y la cantidad registrada en los libros contables de la empresa. Una alta precisión significa que los registros contables son consistentes con las

existencias reales, lo que indica una gestión efectiva del inventario y una menor probabilidad de errores o discrepancias.

Considerando lo anterior se puede resaltar que la coincidencia entre la cantidad de productos físicos que una empresa tiene en su inventario y la cantidad que está registrada en sus libros contables. Una alta precisión indica que los registros contables son confiables y reflejan con exactitud la realidad de los niveles de inventario de la empresa.

Una baja precisión, por otro lado, puede deberse a diversos factores, como errores en el registro de transacciones, robos, pérdidas o daños no registrados, entre otros. Una gestión deficiente del inventario puede llevar a discrepancias entre los registros contables y las existencias físicas, lo que puede afectar negativamente la eficiencia operativa y la rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto, es importante que las empresas implementen prácticas efectivas de control de inventario, como realizar inventarios físicos periódicos, mantener registros precisos de las transacciones y utilizar sistemas de gestión de inventario confiables, para garantizar la precisión de sus registros de inventario.

2.5 Métodos de costeo de inventarios

Los métodos de costeo de inventarios más comunes de acuerdo con Atkinson, Kaplan, Young & Matsumura (2018) incluyen el costo promedio ponderado, el costo específico de identificación y el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) y UEPS (últimas entradas, primeras salidas).

2.5.1 Método PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas)

El método PEPS, también conocido como FIFO (First In, First Out), asume Horngren (2012) que los primeros productos que ingresan al inventario son los primeros en ser vendidos. Bajo este método, el costo de los bienes vendidos se calcula utilizando el costo de los productos más antiguos en el inventario, mientras que el costo de los productos que quedan en el inventario se basa en el costo de los productos más recientes.

Con este método, se asume que las primeras unidades que ingresan al inventario son las primeras en ser vendidas.

2.5.2 Método UEPS (Ultimas Entradas, Primeras Salidas)

El método UEPS, también conocido como LIFO (Last In, First Out), de acuerdo con Atkinson, Kaplan, Young & Matsumura (2018), asume que las últimas unidades que ingresan al

inventario son las primeras en ser vendidas. Bajo este método, el costo de los bienes vendidos se calcula utilizando el costo de los productos más recientes en el inventario, mientras que el costo de los productos que quedan en el inventario se basa en el costo de los productos más antiguos.

Por lo tanto, el costo de los bienes vendidos se basa en el costo de las unidades más recientes en el inventario, mientras que el inventario final se valora utilizando los costos de las unidades más antiguas.

2.5.3 Método Promedio Ponderado

El método promedio ponderado propone Atkinson, Kaplan, Young & Matsumura (2018) que calcula el costo promedio unitario de los productos disponibles para la venta durante un período determinado. Este costo se calcula dividiendo el costo total de los bienes disponibles para la venta por la cantidad total de unidades disponibles para la venta. Este costo promedio se utiliza luego para valorar el inventario final y el costo de los bienes vendidos en el período.

En otras palabras, es una forma de calcular el costo promedio de los productos disponibles para la venta, lo que puede ayudar a las empresas a gestionar su inventario y a evaluar su desempeño financiero de manera más precisa.

A continuación se resumen en el cuadro no. 2 las principales características y diferencias entre los métodos PEPS, UEPS y Promedio Ponderado.

Cuadro No. 2 Métodos de Costeo de Inventarios

Característica	Método PEPS (FIFO)	Método UEPS (LIFO)	Método Promedio Ponderado
Principio Básico	Las primeras unidades compradas son las primeras en ser vendidas.	Las últimas unidades compradas son las primeras en ser vendidas.	Costo promedio de todas las unidades disponibles para la venta durante el período.
Cálculo del Costo de los Bienes Vendidos	Se utiliza el costo de las unidades más antiguas en el inventario para calcular el costo de los bienes vendidos.	Se utiliza el costo de las unidades más recientes en el inventario para calcular el costo de los bienes vendidos.	Se calcula dividiendo el costo total de los bienes disponibles para la venta entre la cantidad total de unidades disponibles.
Cálculo del Costo del Inventario Final	Se utiliza el costo de las unidades más recientes en el inventario para valorar el inventario final.	Se utiliza el costo de las unidades más antiguas en el inventario para valorar el inventario final.	Se utiliza el mismo costo promedio para valorar tanto el inventario final como el costo de los bienes vendidos.
Impacto de las Variaciones en los Costos de Compra	Los cambios en los costos de compra se reflejan en los costos de los bienes vendidos.	Los cambios en los costos de compra se reflejan en los costos de los bienes vendidos.	Los cambios en los costos de compra se reflejan inmediatamente en el costo promedio unitario, lo que suaviza las fluctuaciones.

Fuente: Atkinson, Kaplan, Young y Matsumura, *Contabilidad de costos: Conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales,* 2018.

2.6 Sistemas de inventarios

Un sistema de inventarios desde el punto de vista de Schroeder & Goldstein (2011) es un conjunto de políticas y procedimientos diseñados para gestionar de manera eficiente el inventario de una empresa. Estos sistemas incluyen métodos para el control de inventario, la determinación de niveles de inventario óptimos, la programación de pedidos y la evaluación del desempeño del inventario.

Basada en la definición proporcionada, un sistema de inventarios es fundamental para garantizar que una empresa pueda cumplir con la demanda de sus productos de manera oportuna y eficiente, al tiempo que minimiza los costos asociados con el almacenamiento y la gestión del inventario.

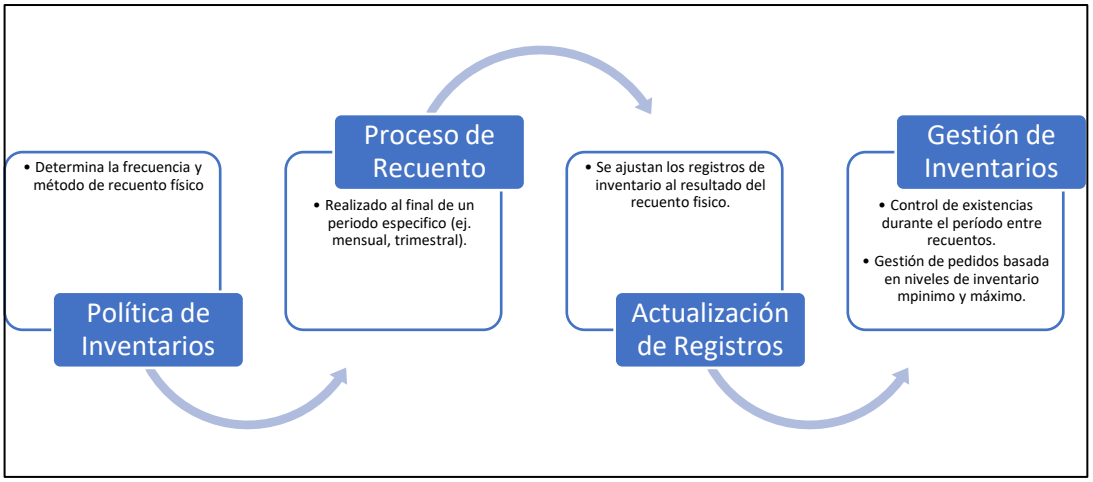
2.6.1 Tipos de Sistemas de Inventarios

Según Atkinson, Kaplan, Young & Matsumura (2018), los tipos de sistemas de inventarios más comunes son:

1. ***Sistema de Inventario Periódico:*** En este sistema, el inventario se actualiza periódicamente, generalmente al final de un período contable, mediante un recuento físico. Durante el período, no se lleva un registro continuo de las existencias, sino que se realiza un recuento al final del período para determinar el inventario final y el costo de los bienes vendidos.

Se muestra a continuación la figura no. 1 donde se muestra de manera grafica cómo funciona el Sistema de Inventario Periódico.

Figura No. 1 Sistema de Inventario Periódico

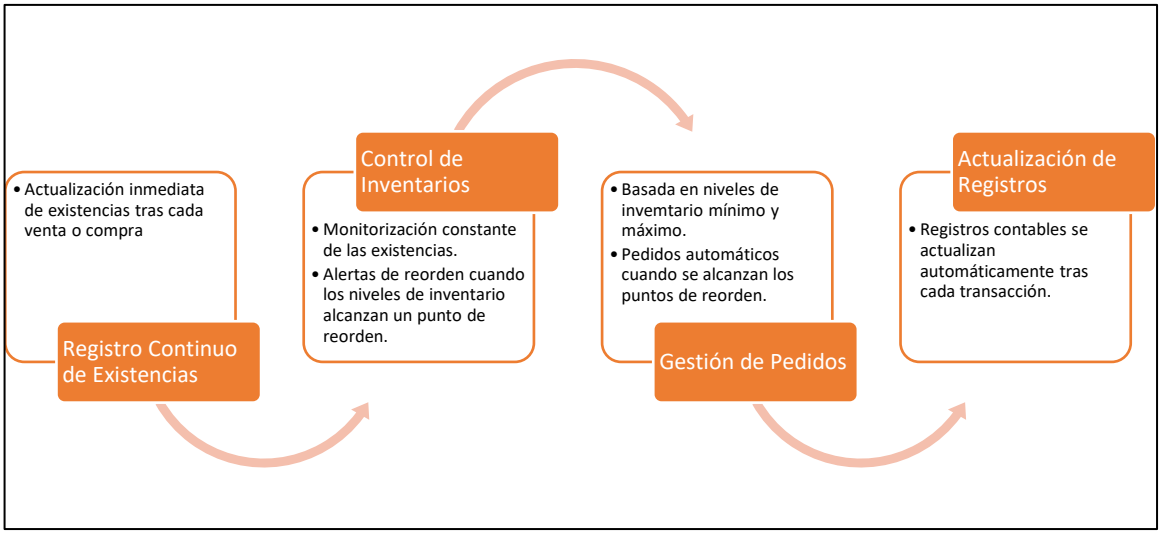


Fuente: Schroeder y Goldstein, *Operaciones y Procesos de Manufactura*, 2011.

1. ***Sistema de Inventario Perpetuo:*** En este sistema, se mantiene un registro continuo de las existencias a medida que se realizan las transacciones. Cada vez que se realiza una venta o una compra, se actualiza el registro de inventario para reflejar los cambios en las existencias. Este sistema proporciona un mayor control sobre el inventario y permite una gestión más precisa de las existencias.

A continuación la figura no. 2 donde se muestra de manera grafica cómo funciona el Sistema de Inventario Perpetuo.

Figura No. 2 Sistema de Inventario Perpetuo



Fuente: Schroeder y Goldstein, *Operaciones y Procesos de Manufactura*, 2011.

2.7 Planificación de las políticas de inventario

La planeación de políticas de inventario implica la formulación de estrategias y directrices que guíen la gestión eficiente del inventario de una empresa. Según Schroeder y Goldstein (2011), este proceso implica varios pasos:

1. ***Análisis de la demanda:*** Se analiza la demanda pasada y futura de los productos para determinar los niveles de inventario necesarios para satisfacerla de manera efectiva. Esto puede incluir el uso de técnicas de pronóstico para prever la demanda futura.
2. ***Establecimiento de objetivos de inventario:*** Se establecen objetivos claros para el inventario, como minimizar los costos de almacenamiento, maximizar la disponibilidad de productos para los clientes y minimizar el riesgo de falta de existencias.
3. ***Desarrollo de políticas de inventario:*** Se desarrollan políticas y procedimientos para gestionar el inventario, que pueden incluir políticas de reorden, niveles de inventario mínimo y máximo, y criterios para la clasificación y valoración del inventario.

4. ***Implementación y seguimiento:*** Una vez establecidas las políticas de inventario, se implementan en la operación diaria de la empresa. Es importante monitorear continuamente el desempeño del inventario y ajustar las políticas según sea necesario para garantizar que se cumplan los objetivos establecidos.

La planeación de políticas de inventario es fundamental para garantizar que una empresa tenga suficiente inventario para satisfacer la demanda de los clientes, al tiempo que se minimizan los costos asociados con el almacenamiento y la gestión del inventario.

2.8 Control Interno

Teniendo en cuenta a COSO (2013) el control interno es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la administración y otro personal de una entidad diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Para garantizar la integridad, la confiabilidad y la eficacia de las operaciones de una organización, así como para proteger sus activos y cumplir con sus obligaciones legales y regulatorias, el control interno es fundamental.

El control interno enfocado al inventario según Horngren (2012) se refiere a las medidas y procedimientos implementados por una empresa para proteger y gestionar eficientemente su inventario. Algunas de las principales áreas de control interno relacionadas con el inventario incluyen:

- ***Segregación de funciones:*** Es importante que las responsabilidades relacionadas con el inventario, como la recepción de mercancías, el registro de inventario y la autorización de pedidos, estén separadas entre diferentes empleados para reducir el riesgo de errores y fraudes.
- ***Acceso restringido al inventario físico:*** El acceso al inventario físico debe limitarse a personal autorizado para evitar robos, pérdidas o daños involuntarios.
- ***Procedimientos de conteo de inventario:*** Se deben establecer procedimientos para realizar recuentos periódicos de inventario físico y reconciliarlos con los registros contables para detectar y corregir discrepancias.
- ***Políticas de seguridad:*** Se deben implementar medidas de seguridad física y tecnológica para proteger el inventario de robos, pérdidas y daños.

- ***Registros precisos y actualizados:*** Es fundamental mantener registros precisos y actualizados del inventario para garantizar que la información sea confiable y útil para la toma de decisiones.
- ***Auditorías internas:*** Se deben realizar auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos y detectar posibles áreas de mejora.

El control interno enfocado al inventario es crucial para garantizar la integridad y confiabilidad de la información financiera de una empresa, así como para proteger sus activos y mejorar su eficiencia operativa.

2.9 Funciones del Control de Inventarios

Las funciones del control de inventarios según Atkinson, Kaplan, Young & Matsumura (2018) son fundamentales para garantizar que una empresa pueda gestionar eficazmente su inventario y optimizar su desempeño financiero.

1. ***Proporcionar información precisa sobre el nivel de inventario:*** El control de inventarios debe garantizar que la información sobre la cantidad y el valor del inventario sea precisa y esté actualizada.
2. ***Optimizar los niveles de inventario:*** El control de inventarios busca establecer niveles óptimos de inventario para garantizar que la empresa tenga suficientes existencias para satisfacer la demanda sin incurrir en costos excesivos de almacenamiento.
3. ***Minimizar los costos de mantenimiento de inventario:*** El control de inventarios busca minimizar los costos asociados con el mantenimiento del inventario, como los costos de almacenamiento, obsolescencia y deterioro.
4. ***Prevenir la falta de existencias:*** El control de inventarios busca evitar la falta de existencias asegurando que la empresa tenga suficiente inventario disponible para satisfacer la demanda de manera oportuna.
5. ***Prevenir el exceso de inventario:*** El control de inventarios busca evitar el exceso de inventario que puede llevar a costos innecesarios y a una utilización ineficiente de los recursos de la empresa.

La función principal del control de inventarios es mantener un equilibrio adecuado entre tener suficiente inventario para satisfacer la demanda de los clientes y evitar el exceso de inventario que pueda resultar en costos adicionales. Además, el control de inventarios busca

proporcionar información precisa y oportuna sobre el nivel de inventario, lo que ayuda a la empresa a tomar decisiones informadas sobre la gestión de su inventario.

2.10 Técnicas para el Control de Inventarios

El control de inventarios es una parte fundamental de la gestión de operaciones en cualquier empresa. Un inventario eficiente y bien gestionado puede ayudar a reducir costos, mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la rentabilidad. Para lograr esto, las empresas utilizan una variedad de técnicas y herramientas de control de inventarios que les permiten gestionar sus existencias de manera efectiva.

Las principales técnicas para el control de inventarios son:

2.10.1 Las 5 “S” Japonesas

Las 5 "S" japonesas son una metodología de organización y limpieza que se originó en Japón y se ha utilizado ampliamente en la gestión empresarial y la mejora continua. Esta metodología se basa en cinco principios fundamentales, cada uno de los cuales comienza con la letra "S" en japonés.

Aunque no es un concepto específico de inventario, puede aplicarse al entorno de trabajo para mejorar la eficiencia y la organización, lo que indirectamente puede tener un impacto positivo en la gestión del inventario. Aquí tienes una descripción de cada una de las 5 "S":

- ***Seiri (整理) - Clasificación:*** Consiste en eliminar del área de trabajo todos los elementos innecesarios, dejando solo los elementos esenciales para el trabajo diario. En el contexto del inventario, esto implica identificar y eliminar el inventario obsoleto o innecesario para reducir el desorden y mejorar la eficiencia.
- ***Seiton (整頓) - Orden:*** Una vez que se han clasificado los elementos esenciales, el siguiente paso es organizarlos de manera que sean fácilmente accesibles y se pueda acceder a ellos rápidamente cuando sea necesario. En el contexto del inventario, esto implica organizar el inventario de manera que sea fácil de encontrar y utilizar, lo que puede mejorar la eficiencia y reducir los errores.
- ***Seiso (清掃) - Limpieza:*** Consiste en mantener el área de trabajo limpia y ordenada en todo momento. Esto no solo mejora la apariencia del lugar de trabajo, sino que también puede prevenir accidentes y mejorar la eficiencia al facilitar el acceso al inventario.

- ***Seiketsu (清潔) - Estandarización:*** Una vez que se han implementado los tres primeros principios, es importante establecer estándares y procedimientos para mantener el orden y la limpieza en el área de trabajo de manera consistente. Esto ayuda a prevenir la recaída en malos hábitos y a mantener un entorno de trabajo eficiente y seguro.
- ***Shitsuke (躾) - Disciplina:*** El último principio implica mantener la disciplina para seguir los estándares establecidos y realizar constantemente mejoras. Esto implica no solo mantener el orden y la limpieza, sino también buscar formas de mejorar continuamente los procesos y la eficiencia.

Se muestra a continuación la imagen no. 2 dando un breve resumen de lo que consisten las 5 S´ Japonesas.

Imagen No. 2 5S´ de la Efectividad.

Fuente: *Google, 2023.*

La aplicación de los principios de las 5 "S" japonesas en el entorno de trabajo puede tener un impacto positivo en la gestión del inventario al mejorar la eficiencia, reducir los errores y las pérdidas, y fomentar una cultura de mejora continua en la empresa.

2.10.2 Control de Inventarios Justo a Tiempo

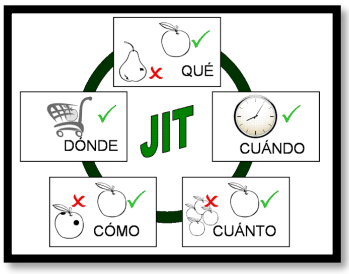
La técnica Just in Time (JIT) es un enfoque de gestión de inventarios que se centra en la producción y entrega de productos justo en el momento en que se necesitan, en las cantidades exactas requeridas y sin desperdicio. Esta técnica se ha utilizado ampliamente en la industria manufacturera y se ha asociado principalmente con el sistema de producción de Toyota.

Según Evans & Lindsay (2021) el JIT se basa en varios principios fundamentales, que incluyen:

- ***Eliminación de desperdicios:*** Busca eliminar todos los tipos de desperdicio, incluyendo el exceso de inventario, la sobreproducción, los tiempos de espera, el transporte y los movimientos innecesarios. Al eliminar el desperdicio, se pueden reducir los costos y mejorar la eficiencia.
- ***Producción sincronizada:*** Se basa en la producción sincronizada con la demanda del cliente. Esto significa que se produce solo lo que se necesita, en el momento en que se necesita, evitando la acumulación de inventario y reduciendo los costos asociados con el almacenamiento y la gestión del inventario.
- ***Calidad en la fuente:*** Enfatiza la importancia de la calidad en cada etapa del proceso de producción. Se busca identificar y corregir los problemas de calidad de manera proactiva para evitar la producción de productos defectuosos y los costos asociados con los retrabajos y las devoluciones.
- ***Flexibilidad y capacidad de respuesta:*** Requiere que las empresas sean flexibles y capaces de responder rápidamente a los cambios en la demanda del cliente. Esto puede implicar la capacidad de cambiar rápidamente los niveles de producción y ajustar los programas de producción para satisfacer las necesidades del mercado.

Se presenta a continuación la imagen no. 3 ilustrando los pasos clave de la técnica Justo a Tiempo.

Imagen No. 3 Just in Time (Justo a Tiempo)



Fuente: *Google, 2023.*

El JIT es una técnica de gestión de inventarios que se enfoca en la producción y entrega de productos justo a tiempo, en las cantidades exactas requeridas y sin desperdicio. Esta técnica se basa en varios principios fundamentales, incluyendo la eliminación de desperdicios, la producción sincronizada, la calidad en la fuente y la flexibilidad y capacidad de respuesta.

2.10.3 Sistema ABC

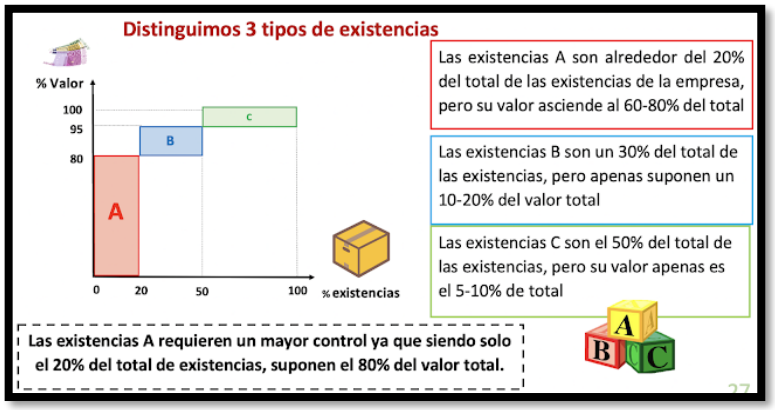
El sistema de inventario ABC es una técnica de gestión de inventarios que clasifica los artículos en función de su importancia relativa. Esta técnica se basa en el principio de que no todos los artículos de inventario tienen el mismo valor o impacto en el negocio, por lo que es necesario gestionarlos de manera diferente.

Según Atkinson, Robert S. Kaplan, S. Mark Young & Matsumura (2018), el sistema de inventario ABC clasifica los artículos en tres categorías en función de su valor relativo:

- ***Categoría A:*** Incluye los artículos de inventario de mayor valor o importancia, que representan una parte significativa del valor total del inventario pero una pequeña parte del número total de artículos. Estos artículos suelen requerir una atención especial en términos de gestión y control de inventario debido a su impacto en los costos y la disponibilidad de los productos.
- ***Categoría B:*** Incluye los artículos de inventario de valor o importancia moderados, que representan una parte moderada del valor total del inventario y una parte moderada del número total de artículos. Estos artículos requieren una gestión y control de inventario adecuados para garantizar su disponibilidad y minimizar los costos asociados con su almacenamiento y gestión.
- ***Categoría C:*** Incluye los artículos de inventario de menor valor o importancia, que representan una pequeña parte del valor total del inventario pero una parte significativa del número total de artículos. Estos artículos suelen requerir menos atención en términos de gestión y control de inventario, ya que su impacto en los costos y la disponibilidad de los productos es menor.

En la imagen no. 4 se muestra una representación gráfica de lo mencionado anteriormente.

Imagen No. 4 Sistema de Inventario ABC



Fuente: *Google, 2023.*

El sistema de inventario ABC es útil porque ayuda a las empresas a identificar y priorizar los artículos de inventario que requieren una atención especial en términos de gestión y control. Al clasificar los artículos en función de su importancia relativa, las empresas pueden asignar recursos de manera más efectiva y optimizar sus operaciones de inventario.

2.11 Manual de Procedimientos de Operaciones

Un manual de procedimientos argumenta Palma (2010) es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su. responsabilidad y participación.

Es un documento que proporciona una guía detallada sobre cómo llevar a cabo las operaciones de una organización de manera eficiente y efectiva, con el objetivo de garantizar la consistencia y la calidad en la ejecución de las tareas.

2.11.1 Importancia de la elaboración de un manual de procedimientos para el control de inventarios

La importancia de elaborar un manual de procedimientos para el control de inventarios radica en que este documento proporciona una guía detallada y estructurada sobre cómo deben llevarse a cabo las actividades relacionadas con la gestión de inventarios en una organización. Esto asegura que las operaciones se realicen de manera eficiente, consistente y conforme a las políticas y procedimientos establecidos.

Dicho con las palabras de Atkinson, Robert S. Kaplan, S. Mark Young & Matsumura (2018), un manual de procedimientos para el control de inventarios es importante porque:

- ***Establece estándares y procedimientos claros:*** Un manual de procedimientos define claramente los estándares y procedimientos que deben seguirse en la gestión de inventarios, lo que ayuda a garantizar la consistencia y la calidad en la ejecución de las tareas.
- ***Facilita la capacitación del personal:*** Al proporcionar una guía detallada sobre cómo llevar a cabo las actividades relacionadas con la gestión de inventarios, un manual de procedimientos facilita la capacitación del personal nuevo y existente, lo que garantiza que todos estén al tanto de los procesos y procedimientos correctos.
- ***Mejora la eficiencia operativa:*** Al establecer procesos claros y eficientes para la gestión de inventarios, un manual de procedimientos ayuda a minimizar los errores, reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia general de las operaciones.

- ***Facilita la auditoría y el control interno:*** Un manual de procedimientos proporciona un marco de referencia claro para la auditoría y el control interno, lo que facilita la identificación y corrección de posibles problemas o irregularidades en la gestión de inventarios.

Un manual de procedimientos para el control de inventarios es una herramienta fundamental para garantizar una gestión eficiente y efectiva de los inventarios en una organización. Proporciona una guía detallada sobre cómo llevar a cabo las actividades relacionadas con la gestión de inventarios, lo que ayuda a garantizar la consistencia, la calidad y la eficiencia en las operaciones.

2.11.2 Objetivos de los manuales

Los objetivos primordiales de un manual de procedimiento son:

- ***Establecer estándares de operación:*** En la opinión de Chase, Jacobs & Aquilano (2005) los manuales de operaciones pueden establecer estándares claros para la realización de actividades operativas, asegurando consistencia y calidad en la ejecución de tareas.
- ***Facilitar la capacitación:*** Los manuales de operaciones como expresa Heizer & Render (2013) pueden servir como herramientas de capacitación para nuevos empleados, proporcionándoles instrucciones detalladas sobre cómo realizar tareas operativas específicas.
- ***Optimizar procesos:*** Teniendo en cuenta a Slack, Brandon-Jones & Johnston (2013) al describir los procesos operativos de manera detallada, los manuales pueden ayudar a identificar áreas de mejora y optimización en las operaciones de la organización.
- **Reducir la variabilidad:** Al proporcionar procedimientos estandarizados, Stevenson (2012) describe que los manuales pueden ayudar a reducir la variabilidad en la forma en que se realizan las tareas operativas, lo que puede conducir a una mayor consistencia y eficiencia.

Estos objetivos resaltan la importancia de los manuales de operaciones como herramientas clave para mejorar la eficiencia, la calidad y la consistencia en las operaciones de una organización.

2.11.3 Clasificación de los Manuales

La clasificación de los manuales puede variar según diversos criterios, como su contenido, audiencia, formato y función.

- ***Según su contenido.*** Chase, Jacobs & Aquilano (2005) los clasifica de la siguiente manera:

- **Manuales de políticas y procedimientos:** Detallan las políticas y procedimientos que deben seguirse en la organización.
- **Manuales de operaciones:** Describen cómo realizar tareas específicas dentro de la organización.
- **Manuales de capacitación:** Proporcionan información para capacitar al personal en habilidades específicas.
- **Manuales de calidad:** Detallan los estándares de calidad que deben cumplirse en la organización.

- ***Según su audiencia.*** Heizer & Render (2013) los clasifica de la siguiente manera:
  - **Manuales para empleados:** Dirigidos al personal de la organización para orientarlos en sus funciones.
  - **Manuales para gerentes:** Orientados a los gerentes y supervisores para ayudarles a supervisar y gestionar eficazmente a su equipo.
  - **Manuales para clientes:** Proporcionan información a los clientes sobre cómo utilizar productos o servicios de la organización.

- ***Según su formato.*** Stevenson, W. J. (2012) sostiene la siguiente clasificación:
  - **Manuales impresos:** En formato físico, como libros o folletos.
  - **Manuales electrónicos:** En formato digital, como archivos PDF o páginas web.
  - **Manuales multimedia:** Que incluyen elementos interactivos como videos o animaciones.

- ***Según su función.*** A juicio de Slack, Brandon-Jones & Johnston (2013) esta clasificación está conformada:
  - **Manuales de referencia:** Se utilizan para consultar información específica sobre procedimientos o políticas.
  - **Manuales de procedimientos:** Detallan los pasos exactos a seguir para realizar una tarea o actividad.
  - **Manuales de políticas:** Establecen las normas y directrices generales que deben seguirse en la organización.

La clasificación de los manuales según su contenido, audiencia, formato y función proporciona una estructura útil para entender la diversidad de estos documentos. Los manuales de políticas y procedimientos establecen las reglas y pautas a seguir en una organización. Los

manuales de operaciones detallan cómo realizar tareas específicas, mientras que los de capacitación se centran en enseñar habilidades a los empleados. Los manuales de calidad establecen estándares para garantizar la calidad del trabajo.

En cuanto a la audiencia, los manuales pueden estar dirigidos a empleados, gerentes o clientes, con el objetivo de proporcionarles la información necesaria para desempeñar sus roles de manera efectiva. El formato de los manuales puede ser físico, electrónico o multimedia, lo que refleja la evolución de las tecnologías de comunicación. Finalmente, la función de los manuales varía desde ser una referencia rápida hasta proporcionar instrucciones detalladas paso a paso, dependiendo de la necesidad específica que aborden.

2.11.4 Estructura de un manual de procedimientos

El contenido del manual de procedimientos Palma (2020) recomienda que debe presentar al menos:

a) ***Identificación.*** Este documento debe incorporar la siguiente información:
   - Logotipo de la organización.
   - Nombre oficial de la organización.
   - Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de esta.
   - Lugar y fecha de elaboración.
   - Número de revisión (en su caso).
   - Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
   - Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

b) ***Índice o contenido.*** Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

c) ***Prólogo y/o introducción.*** Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

d) ***Objetivos de los procedimientos.*** Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto

los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

e) ***Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos.*** Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

f) ***Responsables.*** Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

g) ***Políticas o normas de operación.*** En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además, deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alternativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación, se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

   - Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
   - Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
   - Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

h) ***Concepto (s).*** Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de más información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

i) ***Procedimiento (descripción de las operaciones).*** Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación.

   Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las

operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

j) ***Formulario de impresos.*** Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

k) ***Diagramas de flujo.*** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita.

   Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual de procedimientos, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

l) ***Glosario de términos.*** Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

La estructura de un manual de procedimientos suele incluir una portada, un índice, una introducción, objetivos, descripción de la organización, procedimientos, formatos y formularios, anexos y un glosario. Esta estructura proporciona una guía clara y organizada para la gestión y ejecución de las actividades de la organización.

2.12 Políticas

Según Koontz & O'Donnell (2007) las políticas son planes expresados en términos generales que establecen directrices para el pensamiento y la acción en la toma de decisiones.

Esta definición destaca que las políticas son planes generales que proporcionan pautas para pensar y actuar en la toma de decisiones dentro de una organización. Las políticas ayudan a establecer límites y orientar las acciones de las personas hacia el logro de los objetivos organizacionales.

2.12.1 Características de las Políticas

Las características clave de las políticas en administración incluyen:

- ***Expresión formal:*** Las políticas son declaraciones formales que establecen directrices para la toma de decisiones y la acción en la organización.

- ***Amplitud de aplicación:*** Las políticas se aplican a una amplia gama de situaciones y decisiones dentro de la organización.
- ***Consistencia:*** Las políticas deben ser consistentes entre sí y con los objetivos de la organización.
- ***Flexibilidad:*** Aunque proporcionan directrices generales, las políticas deben ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a diferentes situaciones y contextos.
- ***Claridad:*** Las políticas deben ser claras y comprensibles para que puedan ser interpretadas y aplicadas de manera efectiva por todos los miembros de la organización.

Estas características resaltan la importancia de las políticas como herramientas para guiar la toma de decisiones y la acción en la organización, asegurando consistencia y coherencia en las actividades realizadas.

2.13 Procedimientos

Según Robbins & Coulter (2018), un procedimiento administrativo es "una serie de pasos necesarios para llevar a cabo una tarea o proceso en una organización".

Los procedimientos son una secuencia específica de pasos o acciones que deben seguirse de manera sistemática para llevar a cabo una tarea o proceso dentro de una organización. Estos procedimientos están diseñados para garantizar que las actividades se realicen de manera eficiente, consistente y conforme a los objetivos y estándares establecidos por la organización. Los procedimientos administrativos son importantes para asegurar la calidad, la eficiencia y la coherencia en la ejecución de las tareas dentro de una organización.

2.13.1 Objetivo de los Procedimientos

Empleando las palabras de Chiavenato (2009), los objetivos de los procedimientos son:

- ***Estandarización:*** Lograr que las actividades se realicen de la misma manera en todas las ocasiones para garantizar resultados consistentes y previsibles.
- ***Control:*** Facilitar la supervisión y el control de las actividades para asegurar que se realicen de acuerdo con las políticas y normas establecidas.
- ***Eficiencia:*** Asegurar que las actividades se realicen de la manera más eficiente posible, minimizando el uso de recursos y tiempos innecesarios.
- ***Calidad:*** Garantizar la calidad de los productos o servicios resultantes de las actividades, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

- ***Seguridad:*** Promover un ambiente de trabajo seguro al establecer procedimientos que minimicen los riesgos y peligros para los empleados y el entorno.
- ***Formación:*** Facilitar la capacitación y el entrenamiento del personal al contar con procedimientos claros y detallados que sirvan como guía para la realización de las actividades.
- ***Mejora continua:*** Proporcionar una base para la identificación de áreas de mejora y la implementación de cambios que conduzcan a la mejora continua de las operaciones.

Los procedimientos son herramientas clave en la gestión de una organización, ya que contribuyen a la eficiencia, la calidad, la seguridad y la mejora continua de las operaciones.

2.13.2 Importancia de los procedimientos

Según Stoner, Freeman & Gilbert (2003), los procedimientos son importantes porque proporcionan un método probado para realizar una tarea o actividad. Sin procedimientos, la gente podría hacer las cosas de manera diferente cada vez, lo que llevaría a resultados inconsistentes y a una falta de eficiencia.

Destaca la importancia de los procedimientos como un método probado y establecido para realizar tareas o actividades. Sin procedimientos claros, las personas podrían realizar las tareas de manera diferente en cada ocasión, lo que resultaría en resultados inconsistentes y una falta de eficiencia. En este sentido, los procedimientos actúan como guías que aseguran que las tareas se realicen de manera consistente y eficiente, lo que es fundamental para el buen funcionamiento y el éxito de una organización.

2.13.3 Características de los procedimientos

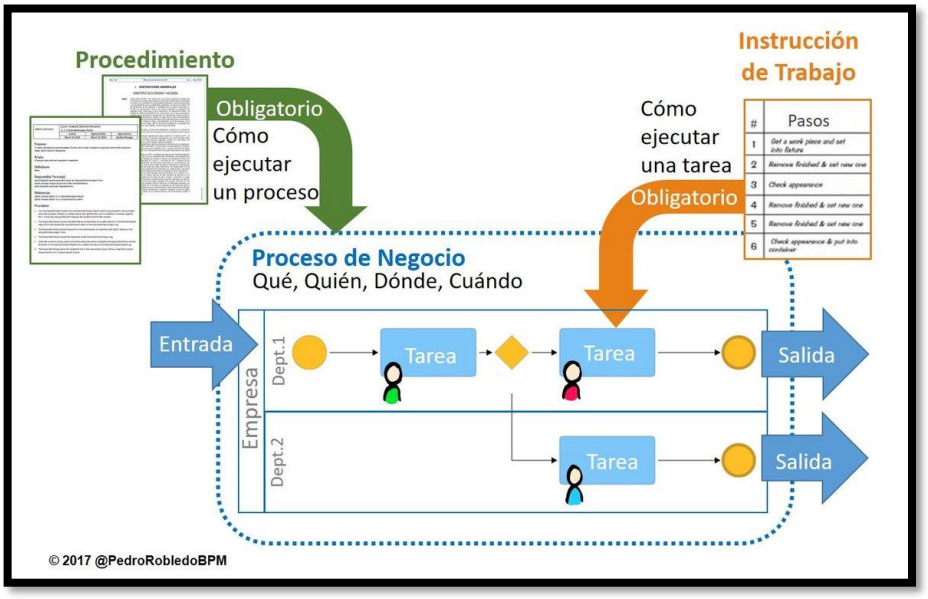
Según Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2003), las características de los procedimientos son las siguientes:

- ***Secuencia lógica:*** Los procedimientos deben estar organizados de manera lógica, con pasos que sigan un orden coherente para lograr el resultado deseado.
- ***Estandarización:*** Los procedimientos establecen una forma estándar de realizar una tarea, lo que garantiza consistencia y calidad en los resultados.
- ***Claridad:*** Los procedimientos deben ser claros y comprensibles para que cualquier persona pueda seguirlos sin ambigüedades.
- ***Flexibilidad:*** Aunque deben ser estándar, los procedimientos también deben ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a diferentes situaciones o condiciones.
- ***Concisión:*** Deben ser breves y concisos, evitando la inclusión de información innecesaria que pueda complicar su entendimiento.

- ***Facilidad de actualización:*** Los procedimientos deben poder actualizarse fácilmente para reflejar cambios en los procesos o en las condiciones de operación.

A continuación se muestra la imagen no. 5 representando la diferencia entre un procedimiento y una instrucción de trabajo.

Imagen No. 5 Procedimiento e Instrucción de Trabajo



Fuente: *Google, 2023.*

Las características de los procedimientos apuntan a la importancia de que los procedimientos sean estructurados, claros, adaptables y fáciles de mantener actualizados para asegurar su eficacia y utilidad en la organización.

2.13.4 Beneficios de los Procedimientos

De acuerdo con Koontz & Weihrich (2004), los procedimientos bien diseñados pueden aportar una serie de beneficios importantes a una organización, como:

- ***Estandarización de las operaciones:*** Los procedimientos estandarizados aseguran que las tareas se realicen de la misma manera en todas las ocasiones, lo que garantiza resultados consistentes y de alta calidad.
- ***Reducción de errores:*** Al establecer una forma específica de realizar las tareas, los procedimientos ayudan a minimizar los errores y los malentendidos, lo que lleva a una mayor precisión y exactitud en las operaciones

- ***Mejora de la eficiencia:*** Los procedimientos bien diseñados pueden ayudar a optimizar los procesos y eliminar actividades innecesarias, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa y un mejor uso de los recursos.
- ***Facilitación del entrenamiento del personal:*** Al proporcionar una guía clara y detallada sobre cómo realizar las tareas, los procedimientos facilitan el entrenamiento del personal nuevo o existente, lo que reduce el tiempo y los recursos necesarios para capacitar a los empleados.

Los procedimientos bien diseñados pueden aportar una serie de beneficios importantes a una organización al mejorar la consistencia, reducir errores, aumentar la eficiencia y facilitar el entrenamiento del personal.

2.14 Empresa Familiar

Una empresa familiar enfatiza Gallo (2017), es aquella en la que el control efectivo de la gestión recae en manos de una o varias familias, que tienen un porcentaje significativo del capital y cuyos miembros están involucrados en la dirección de la empresa de manera activa o pasiva.

Una empresa familiar se caracteriza por tener el control de la gestión en manos de una o varias familias, que poseen una parte importante del capital y cuyos miembros participan en la dirección de la empresa, ya sea de forma activa, ocupando cargos directivos, o de forma pasiva, teniendo una influencia significativa en las decisiones estratégicas de la empresa. Esta definición destaca la combinación de propiedad, gestión y relaciones familiares que son típicas de este tipo de empresas.

2.14.1 Características Empresa Familiar

Según Aronoff & Ward (1997), las características de una empresa familiar incluyen:

- ***Propiedad familiar:*** La propiedad de la empresa está en manos de una o varias familias, que suelen tener una participación mayoritaria en el capital.
- ***Gestión familiar:*** Los miembros de la familia están involucrados en la dirección y gestión de la empresa, ya sea ocupando cargos ejecutivos o participando en el consejo de administración.
- ***Visión a largo plazo:*** Las empresas familiares tienden a tener una visión a largo plazo, ya que están interesadas en preservar la empresa para las generaciones futuras.
- ***Valores familiares:*** Los valores y principios de la familia suelen estar presentes en la cultura organizacional de la empresa, lo que puede influir en su forma de hacer negocios.

- ***Identidad familiar***: La empresa es vista como una extensión de la familia, y su éxito se percibe como un logro compartido por todos los miembros de la familia.

Las características de una empresa familiar reflejan la influencia única que la familia puede tener en la empresa, tanto en términos de valores y cultura como en la gestión y la propiedad. Estas características pueden ser una fortaleza o una debilidad, dependiendo de cómo se gestionen y se equilibren los intereses familiares y empresariales.

2.14.2 Importancia de la Empresa Familiar

Como expresan Le Breton-Miller & Miller (2006), las empresas familiares son una parte fundamental de la economía global, ya que representan la mayoría de las empresas en muchos países y contribuyen significativamente a la generación de empleo y al crecimiento económico.

La importancia de la empresa familiar radica en su contribución a la economía, su capacidad para ofrecer estabilidad y continuidad, su potencial para la innovación y su cultura empresarial única. Estos aspectos hacen que las empresas familiares sean un elemento clave en el panorama empresarial global.

2.14.3 Ventajas y Desventajas Empresa Familiar

En palabras de Ward (1987), algunas de las ventajas de las empresas familiares incluyen:

- ***Ventajas***
  - **Compromiso y lealtad:** Los miembros de la familia suelen tener un fuerte compromiso con la empresa y pueden estar más motivados para trabajar en su éxito a largo plazo.
  - **Continuidad:** Las empresas familiares suelen tener una visión a largo plazo y pueden ser más propensas a mantenerse estables a lo largo de generaciones.
  - **Valores familiares:** Los valores familiares pueden estar presentes en la cultura empresarial, lo que puede fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
  - **Flexibilidad:** Las empresas familiares pueden ser más flexibles en la toma de decisiones y en la implementación de cambios, lo que les permite adaptarse más rápidamente a las condiciones del mercado.

Por otro lado, algunas de las desventajas de las empresas familiares según el mismo autor incluyen:

- ***Desventajas***
  - **Conflictos familiares:** Los conflictos entre miembros de la familia pueden afectar negativamente a la empresa y dificultar la toma de decisiones objetivas.
  - **Falta de profesionalización:** En ocasiones, las empresas familiares pueden carecer de procesos y estructuras profesionales, lo que puede limitar su crecimiento y desarrollo.

- **Falta de diversidad:** La falta de diversidad en la gestión y en la toma de decisiones puede limitar la capacidad de la empresa para adaptarse a nuevos desafíos y oportunidades.
- **Problemas de sucesión:** La planificación de la sucesión puede ser un desafío en las empresas familiares, lo que puede llevar a problemas de continuidad y estabilidad.

Las empresas familiares tienen una serie de ventajas significativas, como una visión a largo plazo, una cultura empresarial sólida, un alto nivel de compromiso y motivación por parte de los miembros de la familia, así como flexibilidad y agilidad en la toma de decisiones. Estas características les permiten adaptarse mejor a los cambios del mercado y mantener una identidad y reputación positivas.

Sin embargo, también enfrentan desafíos únicos, como conflictos familiares que pueden afectar la empresa, una posible falta de profesionalización en sus procesos y estructuras, problemas de sucesión que pueden afectar la continuidad y estabilidad, resistencia al cambio debido a su enfoque en la tradición, y la dificultad para mantener la objetividad en la toma de decisiones.

2.14.4 Principales Problemas en la Empresa Familiar

En palabras de Gersick, Davis, Hampton & Lansberg (1997), algunos de los principales problemas en la empresa familiar incluyen:

- ***Sucesión:*** La planificación y gestión de la sucesión es uno de los desafíos más grandes que enfrentan las empresas familiares, ya que puede afectar la continuidad y el éxito a largo plazo de la empresa.
- ***Conflicto de roles:*** Los roles familiares y empresariales pueden entrar en conflicto, lo que puede afectar la toma de decisiones y la dinámica familiar en la empresa.
- ***Comunicación deficiente:*** La falta de comunicación clara y abierta entre los miembros de la familia y los empleados no familiares puede conducir a malentendidos y problemas de gestión.
- ***Profesionalización:*** La falta de profesionalización en la gestión puede limitar el crecimiento y la eficacia de la empresa, especialmente en términos de implementación de procesos y tecnología moderna.
- ***Gobierno corporativo:*** La falta de estructuras de gobierno corporativo adecuadas puede dificultar la toma de decisiones y la gestión estratégica de la empresa.
- ***Conflicto entre familia y empresa:*** Los intereses personales y familiares pueden entrar en conflicto con los intereses de la empresa, lo que puede afectar la dirección y el rendimiento empresarial.

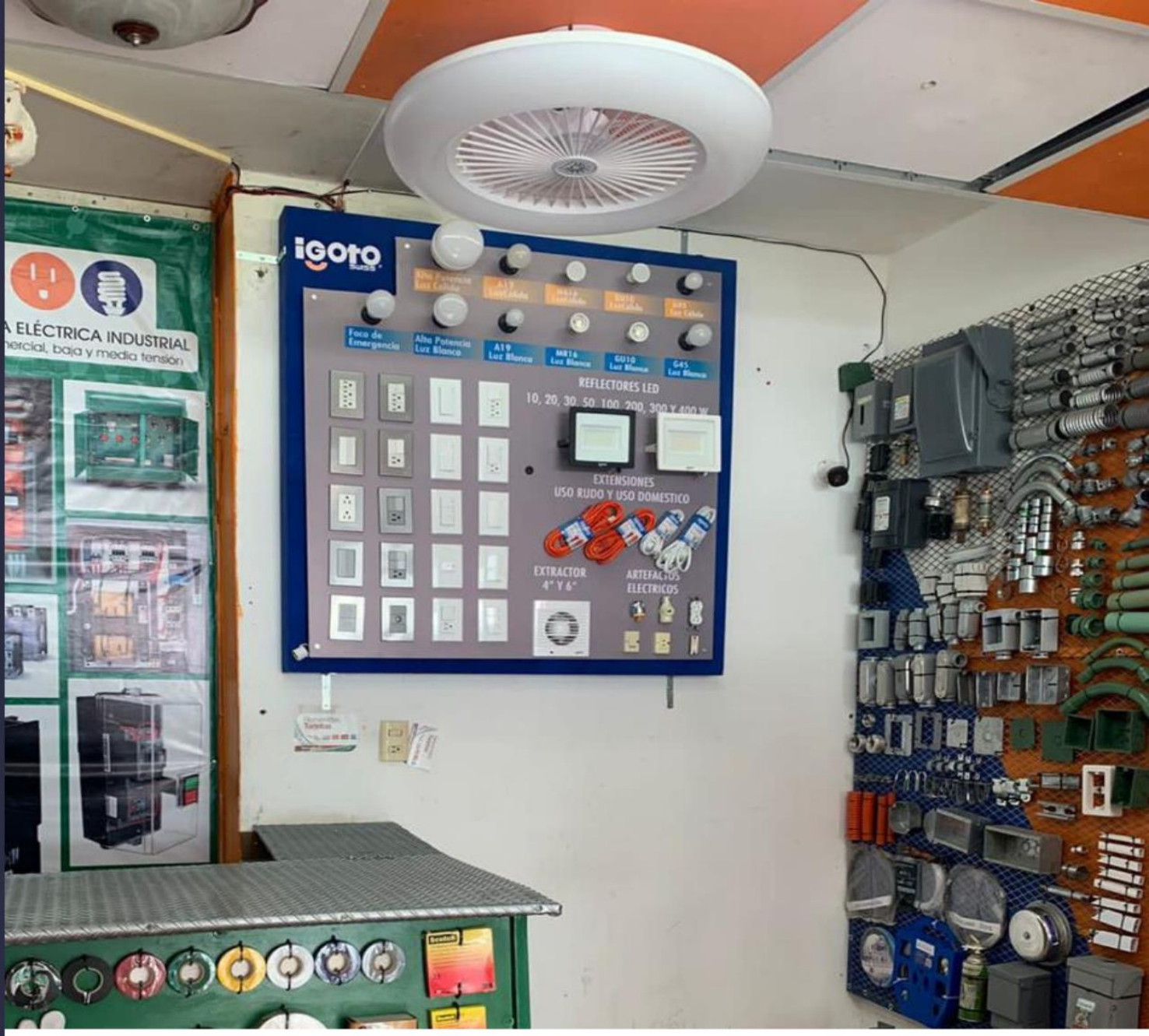
Se muestra a continuación la imagen no. 6 describiendo de manera ilustrativa las claves de un negocio familiar:

Imagen No. 6 Claves del Éxito de un Negocio Familiar

Fuente: Google, 2023.

Los problemas en la empresa familiar pueden surgir de la interacción única entre la familia y el negocio, y su gestión efectiva es crucial para garantizar la continuidad y el éxito a largo plazo de la empresa. Esto puede implicar establecer estructuras de gobierno corporativo claras, fomentar una comunicación abierta y honesta, y planificar cuidadosamente la sucesión y el desarrollo de liderazgo.

Fotografía No. 3 Muestrario de Productos



Fuente: Distribuidora Eléctrica Industria, 2024.

CAPITULO III: ANTECEDENTES DE LA DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL

CAPITULO III.

ANTECEDENTES DE LA DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL

En este tercer capítulo, se profundiza en la historia de la Distribuidora Eléctrica Industrial, desde sus modestos inicios como empresa familiar hasta su posición actual en el sector de distribución eléctrica industrial. Analizar la trayectoria histórica de la organización no solo brinda una retrospectiva de sus hitos destacados, desafíos superados y logros alcanzados, sino que también proporciona un contexto esencial para comprender las dinámicas internas y externas que han influido en su desarrollo.

A través de un análisis detallado de su historia empresarial, se exploran factores clave como la visión fundacional, las estrategias de crecimiento, las adaptaciones a los cambios del mercado y las decisiones cruciales que han moldeado a la Distribuidora Eléctrica Industrial. Este capítulo se concibe como una narrativa que resalta la resiliencia y la capacidad de adaptación de la empresa frente a los desafíos cambiantes del entorno empresarial, proporcionando un contexto integral que enriquecerá la comprensión de la empresa y servirá como base para la posterior evaluación y mejora de sus prácticas de gestión, particularmente en lo que respecta al diseño e implementación de un sistema de control de inventarios.

Además, se busca identificar las lecciones aprendidas a lo largo de la historia de la empresa, así como las estrategias exitosas que han contribuido a su crecimiento y desarrollo. Este análisis retrospectivo permitirá a la empresa comprender mejor su identidad y sus fortalezas, así como identificar áreas de mejora y oportunidades para el futuro.

3.1 Reseña histórica de la empresa

En el año de 1980 el Sr. Alejandro N. inicia un negocio familiar de compra y venta de material eléctrico ubicado en la calle Hidalgo en Chalco, Estado de México. Enfocándose en sus inicios a satisfacer la demanda de insumos básicos de material eléctrico posicionándose como una de las primeras tiendas del rubro en la zona. Manteniéndose como una de las tiendas con mayor demanda se pone a la venta y es adquirida en el año de 1990 por el Sr. Alberto N. junto con su suegro el Sr. Guillermo N. también suegro del Sr. Alejandro N. Iniciando así una nueva etapa llamándose “El surtidor eléctrico”. Durante este periodo el negocio se mantiene y crece para convertirse en una de las principales eléctricas que además comenzaba a abastecer a tiendas del mismo rubro y empresas de la zona Volcanes. Llegando a ser distribuidor sin intermediarios de fabricantes como IUSA, Royer, Osram, entre otras.

A raíz de un problema común en las empresas familiares es forzoso que la empresa se fraccione, motivando a que el Sr. Alberto N. se vea en la necesidad de separarse e iniciar de cero una nueva empresa., en la que materializa su sueño de tener algo propio que esté a la par de sus valores personales y donde pueda desarrollarse profesional y personalmente, y crear lo que para él es un trabajo digno para sus empleados y, a su vez darle a su familia lo que él considera lo mejor. Es así como en el año 2000 surge lo que hoy conocemos como DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA INDUSTRIAL. Su primera Ubicación fue en la Calle Enseñanza Técnica, frente a la Parroquia de Santiago Apóstol en el Municipio de Chalco.

Durante este periodo se logra expandir el negocio y se ve en la necesidad de cubrir la demanda de material eléctrico industrial para satisfacer las necesidades de la creciente zona industrial de Chalco y alrededores. Debido a este crecimiento y por la necesidad de mayor espacio en bodega la empresa se mueve a la calle Hidalgo #32 donde a la fecha sigue ubicado. Es así como el Sr. Alberto N. con la visión de crecimiento detecta la necesidad de comercializar material de baja y media tensión ya que no había otra empresa que surtiera estos productos en la zona y la única opción era movilizarse a la Ciudad de México. Convirtiéndose así en una de las eléctricas más representativas en el manejo de estos productos de la zona volcanes hasta la fecha. Hoy en día la DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA INDUSTRIAL se mantiene vigente y sigue siendo de las primeras y pocas opciones de sus clientes tanto para media y baja tensión como para industrial, residencial y alumbrado público en la zona volcanes.

En la fotografía no. 4 se muestra como era la Distribuidora Eléctrica Industrial en sus inicios, cuando aún tenía por nombre “El Surtidor Eléctrico”.

Fotografía No. 4 Fachada de la Distribuidora Eléctrica Industrial al Iniciar actividades

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial,1997.

3.2 Misión, Visión y Valores

- **Misión**

Ser la principal fuente de soluciones eléctricas de alta calidad para nuestros clientes. Nos esforzamos por ofrecer productos y servicios que garanticen la seguridad, la eficiencia y la confiabilidad en todo tipo de instalaciones eléctricas residenciales, comerciales e industriales, así como de baja y media tensión. Nuestra misión es impulsar el progreso de la sociedad a través de la excelencia en la distribución de material eléctrico.

- **Visión**

Convertirnos en el referente líder en la distribución de material eléctrico, destacando por nuestra innovación constante, servicio al cliente excepcional y compromiso con la calidad. Buscamos expandir nuestro alcance y contribuir al desarrollo de comunidades más seguras y energéticamente eficientes.

- **Valores**
  - **Integridad:** Actuamos con honestidad y transparencia en todas nuestras operaciones, manteniendo la confianza de nuestros clientes y colaboradores.
  - **Innovación:** Fomentamos la creatividad y la mejora continua para anticipar las necesidades cambiantes de nuestros clientes y mantenernos a la vanguardia de la tecnología eléctrica.
  - **Trabajo en Equipo:** Valoramos la diversidad de talentos y promovemos un ambiente colaborativo donde cada miembro del equipo aporta su experiencia para lograr el éxito colectivo.
  - **Servicio al Cliente:** La satisfacción del cliente es nuestra máxima prioridad. Estamos comprometidos en brindar un servicio excepcional y soluciones personalizadas para superar las expectativas de nuestros clientes.

3.3 Ubicación

La empresa Distribuidora Eléctrica Industrial se encuentra ubicada en Avenida Hidalgo No. 32 entre Niño Artillero y Juárez Colonia Centro Chalco Estado de México.

Así como en la imagen no. 7 donde se muestra la vista aérea de donde se encuentra ubicada la empresa.

Imagen No. 7 Ubicación Distribuidora Eléctrica Industrial

Fuente: Google Maps, 2023.

3.4 Estructura orgánica

Dentro de la empresa hay 11 empleados y el dueño, los cuales no tienen definido su rol dentro de la misma sin embargo debido a las actividades que realizan diariamente podemos indicar las áreas que pueden cubrir.

1. ***Dueño:*** Guillermo N.
2. ***Encargado o subgerente:*** Alberto N.
3. ***Titular de Nomina:*** Alma N.
4. ***Jefe RRHH:*** Patricia N.
    a. ***Auxiliar RRHH:*** María N.
5. ***Jefe de Almacén***: Ana N.
    a. ***Auxiliar de almacén:*** Monserrat N.
    b. ***Ayudante de almacén***: Jair N.
6. ***Encargada de compras:*** Alma N.
    a. ***Auxiliar de compras***: Raúl N.
7. ***Encargada de ventas***: Zuzette N.
8. ***Encargado de entregas:*** Eder N.
9. ***Encargada de caja:*** María N.
10. ***Jefe de operación:*** Raúl N.
    a. Operarios:
        i. Carlos N.
        ii. Jair N.

3.5 Actividad económica

Se dedica a la compra y venta de material eléctrico en mayoreo y menudeo en las ramas de:

- ***Residencial:*** Enfocado a casas habitación y departamentos.
- ***Comercial:*** Enfocado a negocios del mismo rubro.
- ***Industrial:*** Enfocado a las empresas dedicadas a la fabricación y/o maquila.
- ***Alumbrado Público:*** Enfocado al servicio brindado por gobierno para la iluminación de calles, parques, deportivos, escuelas y áreas destinadas para la comunidad
- ***Baja tensión y Media Tensión:*** Enfocado a los contratistas que trabajan con CFE para la colocación y mantenimiento de la red de energía eléctrica.

3.6 Origen de la demanda

Conforme la empresa ha crecido, también lo ha hecho la demanda de productos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes en cuanto a calidad, tiempo, precio y marcas. El propietario, con una visión de crecimiento y el objetivo de satisfacer estas necesidades, ha ido incorporando los artículos requeridos por la industria. Por ejemplo, al adquirir la empresa, solo se vendían productos eléctricos básicos como focos, apagadores y fusibles.

Posteriormente, con el inicio de la construcción de unidades habitacionales, se identificó la necesidad de ofrecer materiales diferentes, como poliducto, cable y tubería más orientados a la instalación que al aspecto estético o de mantenimiento. A medida que la zona industrial creció, se vio la necesidad de ofrecer materiales de control, como arrancadores y centros de carga, entre otros.

Con el desarrollo de la zona urbana y la aparición de centros comerciales, surgió la demanda de otros tipos de materiales, como luminarias de tipo bodega, condulets, rieles, charolas, etc. Además, con la proliferación de negocios de material eléctrico, la empresa comenzó a distribuir materiales a estos establecimientos.

Con la desaparición de Luz y Fuerza y la integración de CFE, la nueva forma de trabajo de esta empresa, a través de contratistas, llevó a que estos se acercaran al negocio, lo que resultó en la venta de material para baja y media tensión.

3.7 Cantidad de productos que comercializa la empresa

Hasta el momento, la Distribuidora Eléctrica Industrial no cuenta con un inventario formal que permita conocer con certeza la cantidad de artículos disponibles para la venta. Sin embargo, es importante mencionar que la empresa abarca diversas ramas de productos, entre los cuales destacan los centros de carga, tuberías galvanizadas y de PVC, conectores y coples para tuberías, interruptores termomagnéticos, cables de cobre y aluminio, así como cables sumergibles resistentes al agua. También se encuentran en alta demanda las bombas para agua limpia y residual, motores, botoneras, arrancadores, bancos de capacitores, controles para bomba, placas y accesorios, iluminación LED, luminarias domésticas e industriales, crucetas, fusibles, canillas, postes y luminarias de alumbrado público, y switches, entre muchos otros productos.

3.8 Puntos de venta y clientes.

Actualmente, la Distribuidora Eléctrica Industrial cuenta con un único punto de venta ubicado en la Av. Hidalgo #32, Chalco, Estado de México, C. P. 56600. Anteriormente, la empresa tenía dos sucursales adicionales; sin embargo, la falta de un adecuado control de inventario y seguimiento impidió detectar a tiempo algunas áreas de mejora, lo que eventualmente llevó al cierre de dichas sucursales.

Entre los clientes con los que mantenemos una relación destacada se encuentran Imprecorme, Cloragua, Grupo Flores, Grupo Urincho, Mr. Pistacho y Constructora Laurel.

3.9 Proceso de venta.

La Distribuidora Eléctrica Industrial carece de un proceso de venta detallado y organizado. En la práctica, el cliente es atendido por la persona disponible en el mostrador en ese momento, quien toma la orden y procesa la venta. Sin embargo, debido a la falta de un inventario con precios actualizados, se pierde tiempo en verificar la existencia del material y, en ocasiones, el personal asigna precios diferentes a los clientes. Esto resulta en un tiempo de atención al cliente mayor al necesario.

3.10 Compras y proveedores.

El proceso de compras actual de la Distribuidora Eléctrica Industrial se caracteriza por ser reactivo en lugar de proactivo. Las compras se realizan únicamente cuando se detecta la falta de un producto en inventario o cuando un cliente solicita un artículo que no está disponible. Esta práctica genera retrasos en los procesos de venta, que pueden extenderse de uno a dos días hábiles.

En casos donde el cliente necesita el producto de forma inmediata, se incurre en costos adicionales al tener que movilizar al personal únicamente para adquirir el artículo en cuestión. Además, en ocasiones se realiza una búsqueda de proveedores sobre la marcha para obtener el mejor precio, en lugar de planificar las compras de manera estratégica.

Este enfoque improvisado aumenta el tiempo y los recursos dedicados a la adquisición de productos, lo que podría optimizarse mediante una planificación más efectiva y una relación más estrecha con proveedores confiables. Algunos de los proveedores con los que se trabaja son:

- Coel, General de electricidad, Condelmex, Con…tacto, Eléctrica Palma, JWJ.

3.11 Proceso de compra.

La falta de un proceso de compras estructurado ha generado problemas significativos para la Distribuidora Eléctrica Industrial. La ausencia de un mínimo en inventario ha resultado en pérdidas de tiempo, gastos inesperados y costos elevados para la empresa. La falta de un registro exacto del inventario impide conocer con precisión la cantidad y ubicación de los productos disponibles, lo que conduce a la compra de materiales que ya se tenían en existencia pero no se sabía, utilizando recursos que podrían ser administrados de manera más eficiente en otras áreas o en la adquisición de productos realmente necesarios. La improvisación en este proceso de compra ha generado pérdidas financieras para la empresa, lo que subraya la necesidad urgente de implementar un sistema de control de inventario y un proceso de compras más efectivo y eficiente.

3.12 Control actual de inventario

La falta de un control de inventario formal ha generado numerosos desafíos operativos para la Distribuidora Eléctrica Industrial. Actualmente, el registro de inventario se realiza de manera manual en notas de venta o facturas una vez que se ha completado la transacción. Para identificar un producto recién ingresado, es necesario buscar en las notas y/o facturas de compra, lo que ralentiza los procesos, ya que se debe revisar documento por documento para determinar si el producto ha sido vendido o aún se encuentra en los almacenes. Además, cuando los clientes solicitan cotizaciones, se debe buscar el producto en cada factura para obtener el precio y luego verificar en las bodegas si el producto está disponible o no.

Otro problema derivado de la falta de control de inventario es la ausencia de un encargado de almacén designado. Esto significa que todos los empleados de la empresa tienen acceso al almacén y pueden colocar o retirar productos sin supervisión. Esta falta de control ha llevado a situaciones en las que los productos no vendidos se dejan en cualquier estante, e incluso en oficinas, lo que dificulta aún más la localización de productos cuando se necesita. La falta de un sistema estructurado de control de inventario y de un responsable designado para el almacén ha generado ineficiencias significativas en la gestión de inventarios y ha impactado negativamente en la eficiencia operativa de la empresa.

Fotografía No. 5 Exhibidores de Placas, Motores, Lámparas y Bombas

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industria, 2024.

CAPITULO IV.
ANALISIS GRAFICO, DIAGNOSTICO Y PROPUESTAS DE SOLUCION

CAPITULO IV:

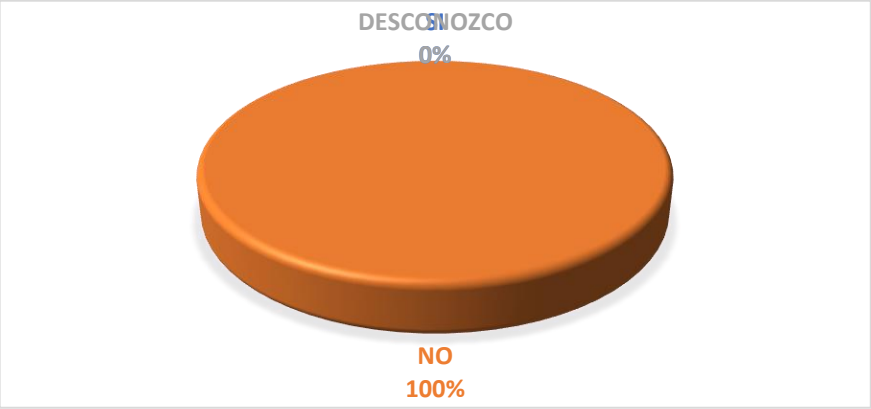
ANALISIS GRAFICO, DIAGNOSTICO Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

En el cuarto capítulo, nos adentramos en un análisis gráfico detallado, un diagnóstico exhaustivo y la formulación de propuestas específicas para abordar los desafíos identificados en la Distribuidora Eléctrica Industrial. Este capítulo representa un paso crucial hacia la mejora continua de la empresa, donde se emplean herramientas visuales y técnicas analíticas para examinar a fondo los procesos, identificar áreas de oportunidad y evaluar la eficacia de las operaciones actuales.

4.1 Análisis Grafico

A través de gráficos, diagramas y métricas clave, se ilustran visualmente los patrones de rendimiento, las tendencias de inventario y otros indicadores relevantes. El diagnóstico resultante se convierte en la base para la formulación de propuestas de solución estratégicas y prácticas, diseñadas para abordar de manera efectiva los puntos críticos identificados.

Gráfico No. 1 Responsable Área de Compras

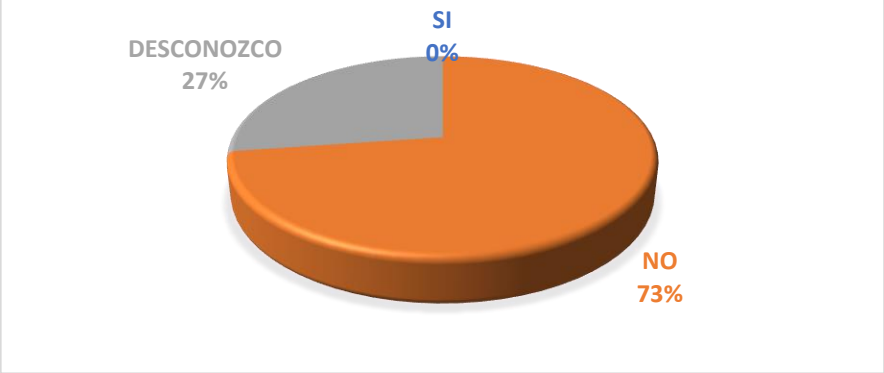


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no hay responsable del Área de compras.**

Gráfico No. 2 Métodos para Elegir Proveedores

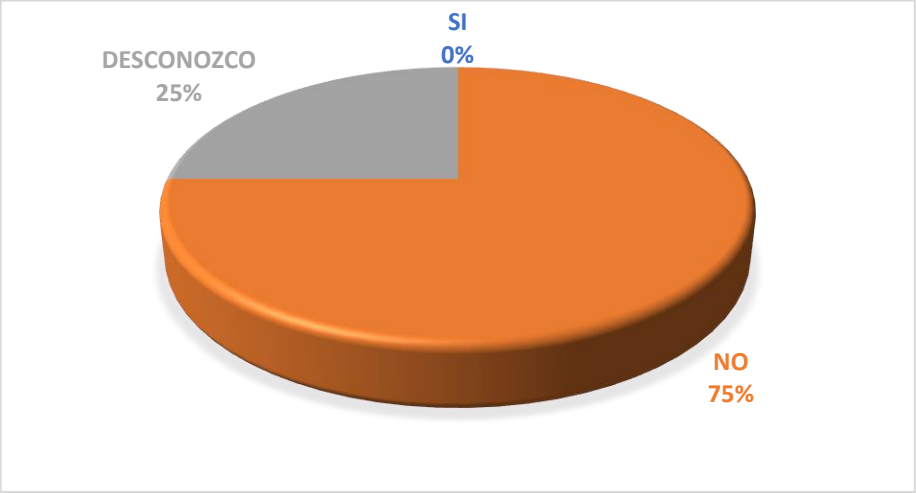


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **73%** de los trabajadores entrevistados **indica que no hay métodos para elegir proveedores.** El 27% de los trabajadores entrevistados indica que desconoce si se aplican métodos para elegir proveedores.

Gráfico No. 3 Manuales de Procedimientos dentro del Área de Compras

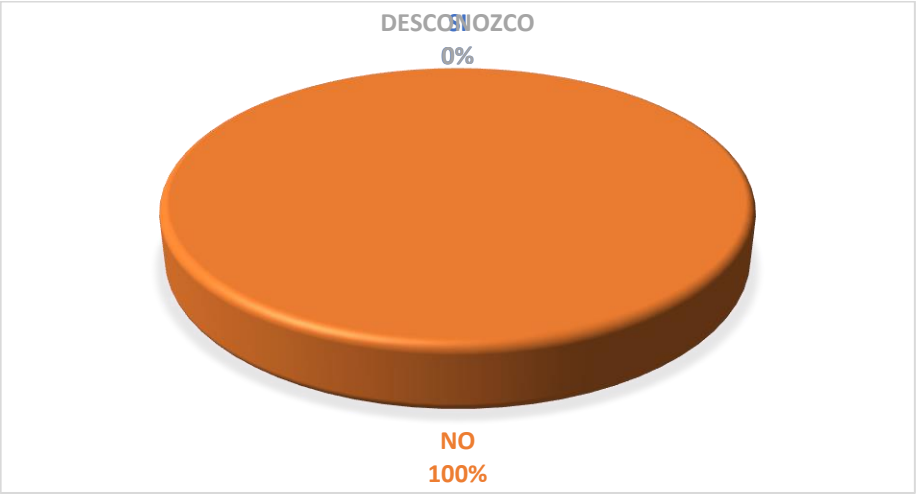


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **75%** de los trabajadores entrevistados **indica que no hay manuales de procedimientos dentro del área de compras.** El 25% de los trabajadores entrevistados indica que desconoce si hay manuales de procedimientos dentro del área de compras.

Gráfico No. 4 Revisiones Periódicas dentro del Área de Compras

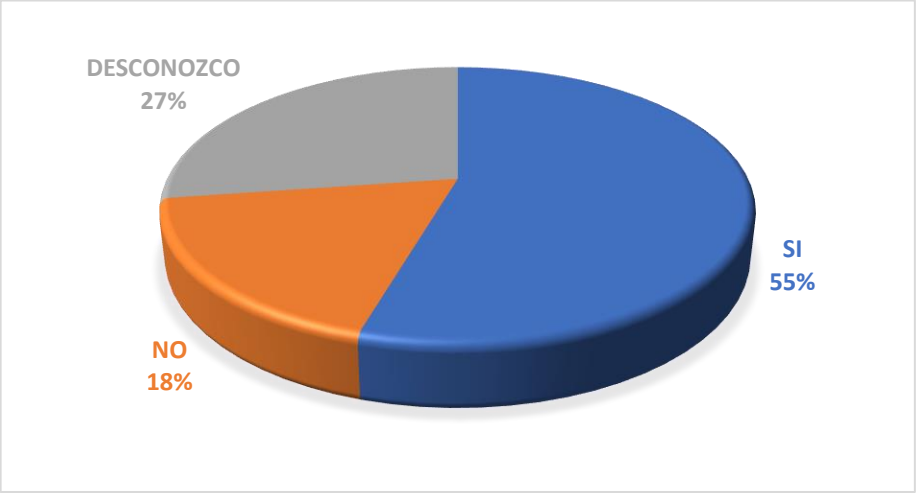


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no hay revisiones periódicas dentro del área de compras.**

Gráfico No. 5 Órdenes de Compra

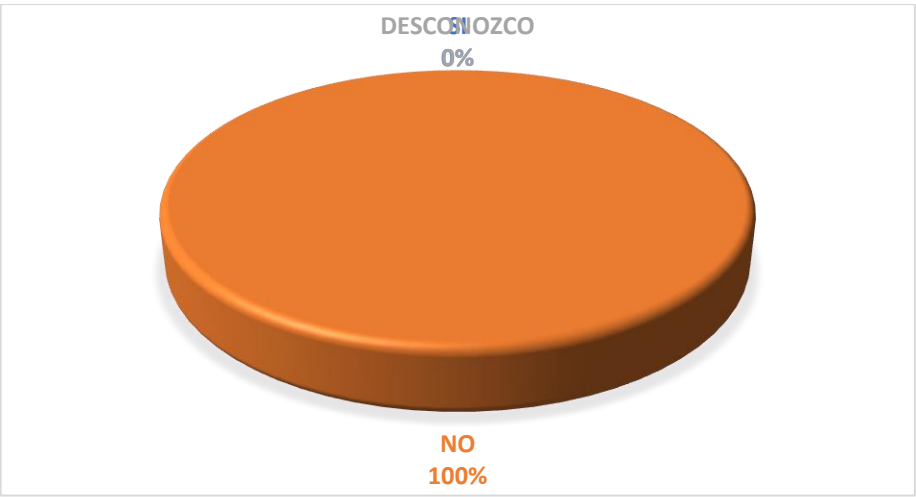


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **55%** de los trabajadores entrevistados **indica que si manejan órdenes de compra.** El 27% de los trabajadores entrevistados indica que desconoce si manejan órdenes de compra. El 18% de los trabajadores entrevistados indica que no manejan órdenes de compra.

Gráfico No. 6 Cronograma de Compras

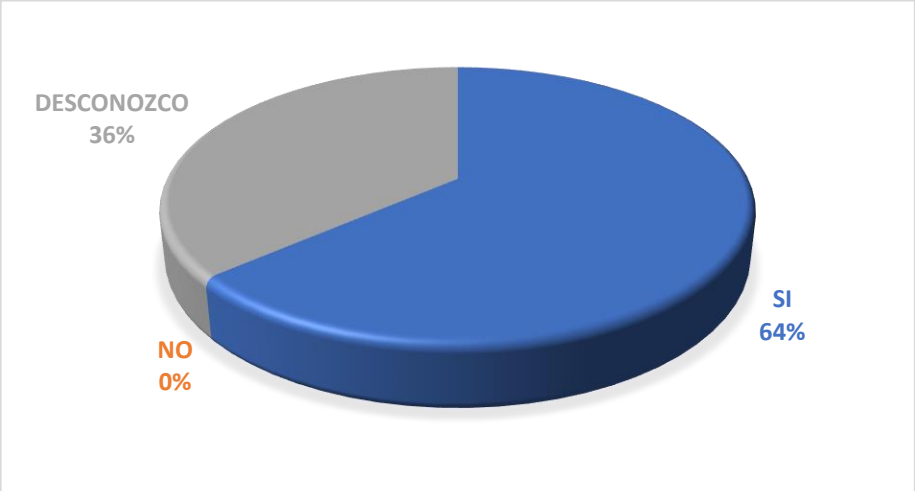


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no existe cronograma de compras.**

Gráfico No. 7 Procedimientos para pagos a proveedores

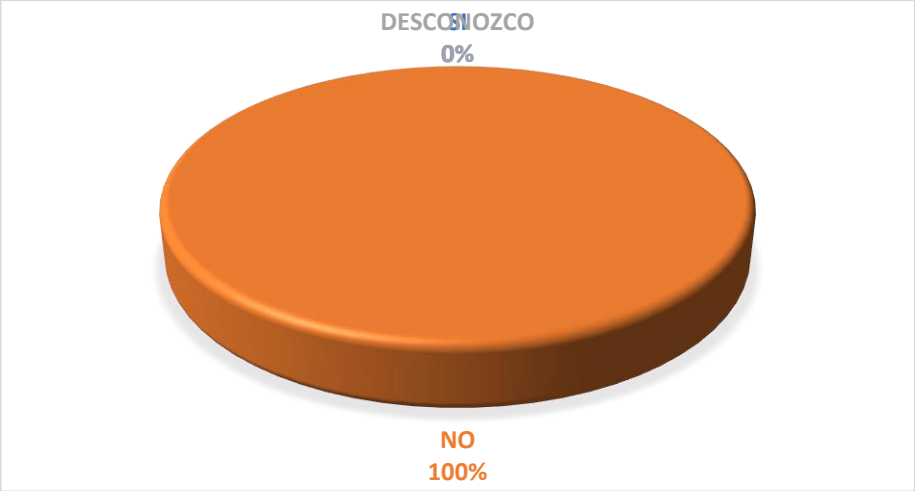


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **64%** de los trabajadores entrevistados **indica que si existen procedimientos para pagos a proveedores.** El 36% de los trabajadores entrevistados indica que desconoce si existen procedimientos para pagos a proveedores.

Gráfico No. 8 Responsable de Almacén

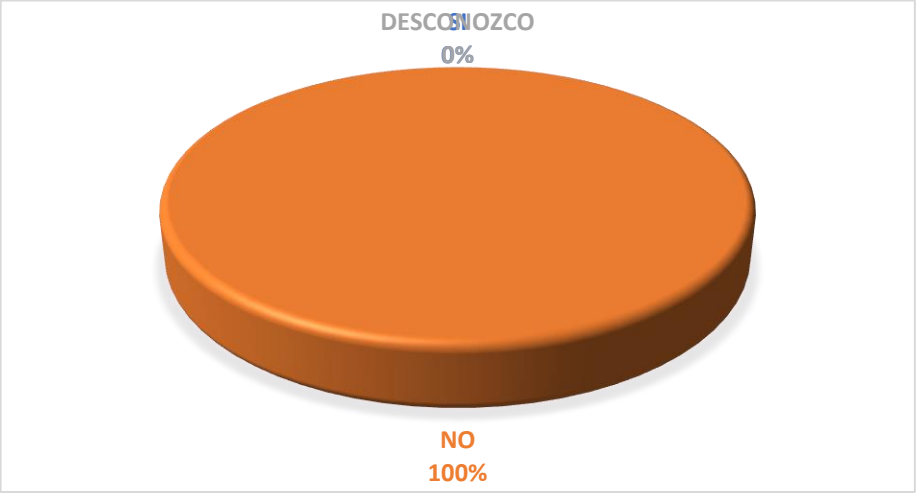


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se cuenta con un responsable de almacén.**

Gráfico No. 9 Sistema de Registro de Entradas en Almacén

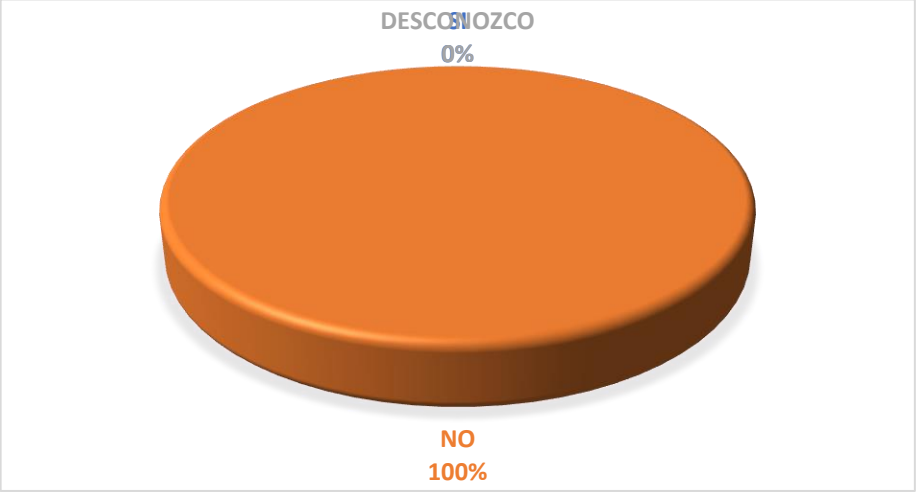


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se cuenta con un sistema de registro de entradas en el almacén.**

Gráfico No. 10 Sistema de Registro de Salidas en Almacén

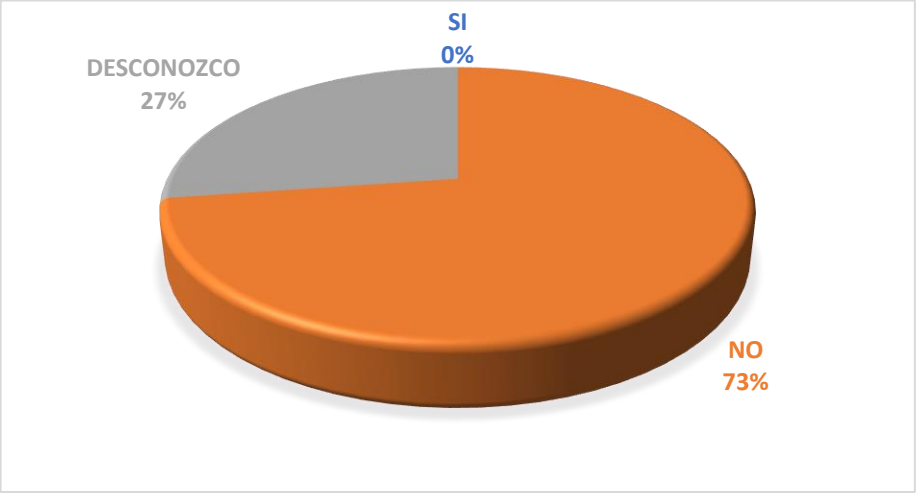


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se cuenta con un sistema de registro de salidas en el almacén.**

Gráfico No. 11 Procedimientos para Recepción de productos en Almacén

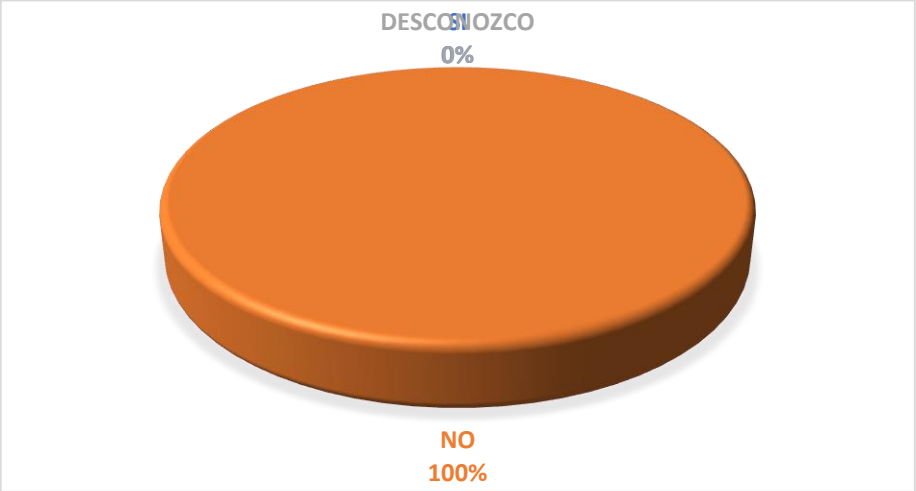


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **73%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se tienen procedimientos definidos para recepción de productos en el almacén.**

Gráfico No. 12 Inventarios Periódicos para Detectar Faltantes en Stock

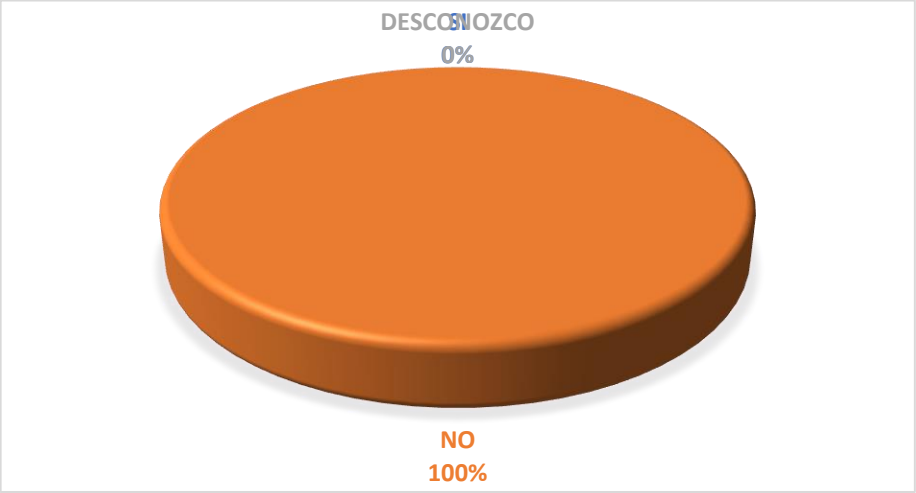


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se realizan inventarios periódicos para detectar faltantes en el stock.**

Gráfico No. 13 Registro Personas que Ingresan al Almacén y Productos que Retiran

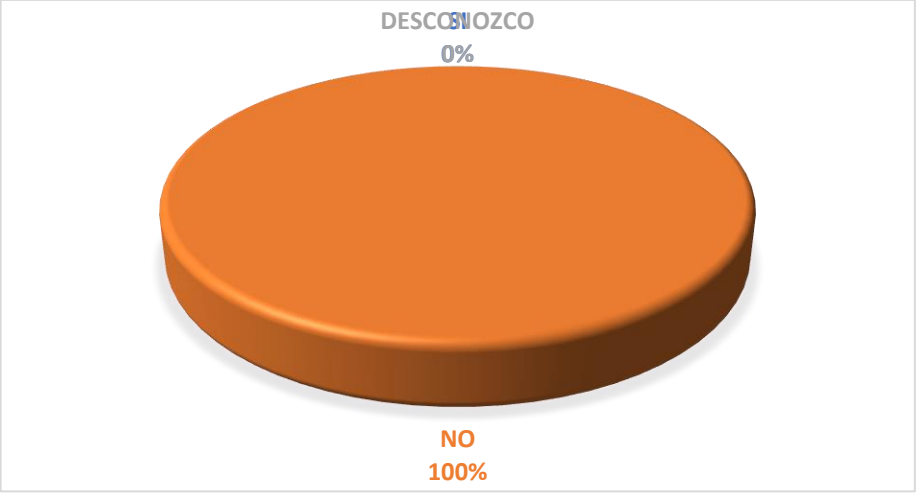


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se lleva un registro de las personas que ingresan al almacén y de los productos que retiran.**

Gráfico No. 14 Revisiones Periódicas del Almacén para Asegurar que Todo está en su Lugar

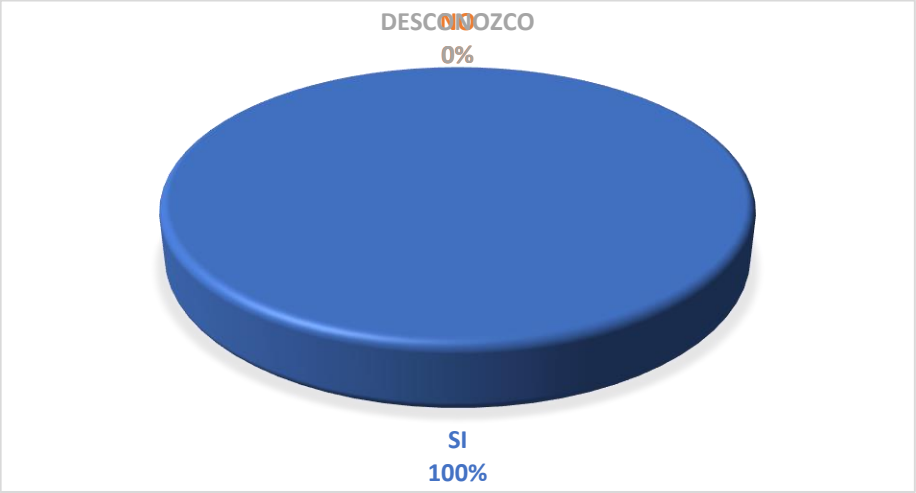


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se realizan revisiones periódicas del almacén para asegurar que todo está en su lugar.**

Gráfico No. 15 Responsable o Encargado del Área de Ventas

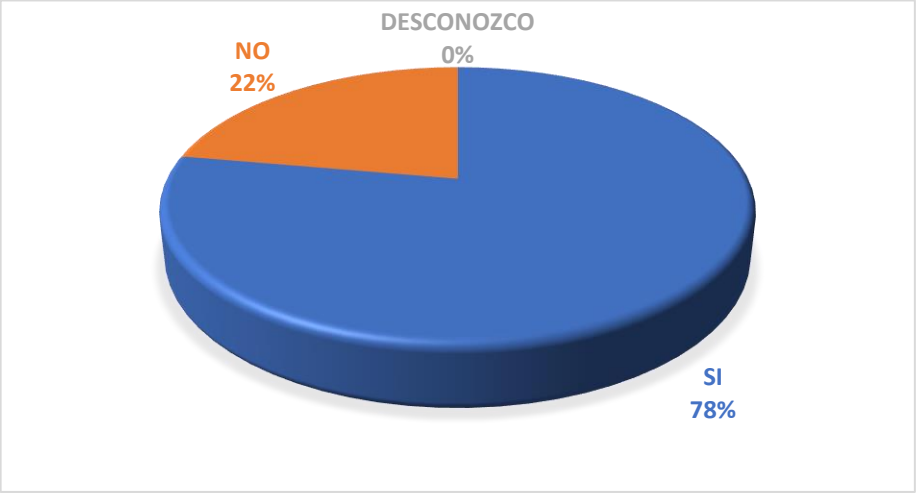


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que si existe un responsable o encargado del área de ventas.**

Gráfico No. 16 Personal Capacitado sobre las Características de los Productos

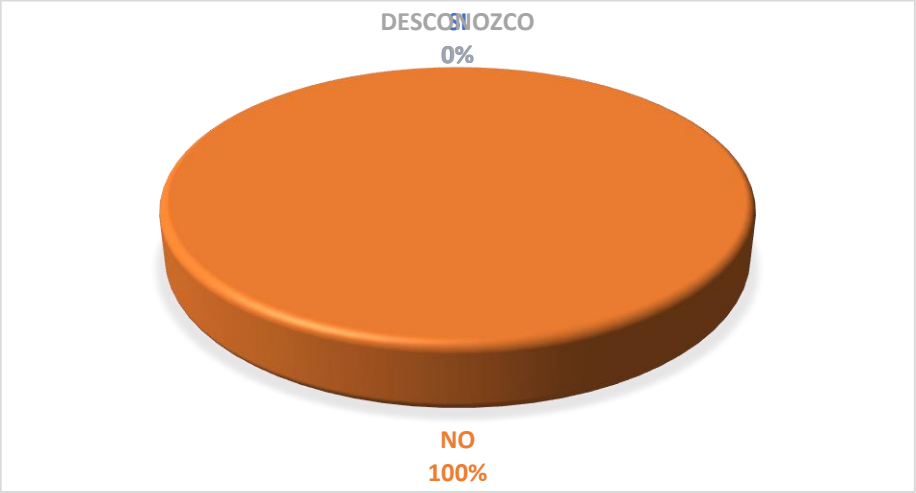


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **78%** de los trabajadores entrevistados **indica que el personal si se encuentra capacitado sobre las características de los productos.**

Gráfico No. 17 Reuniones para Conocer Sugerencias de los Empleados

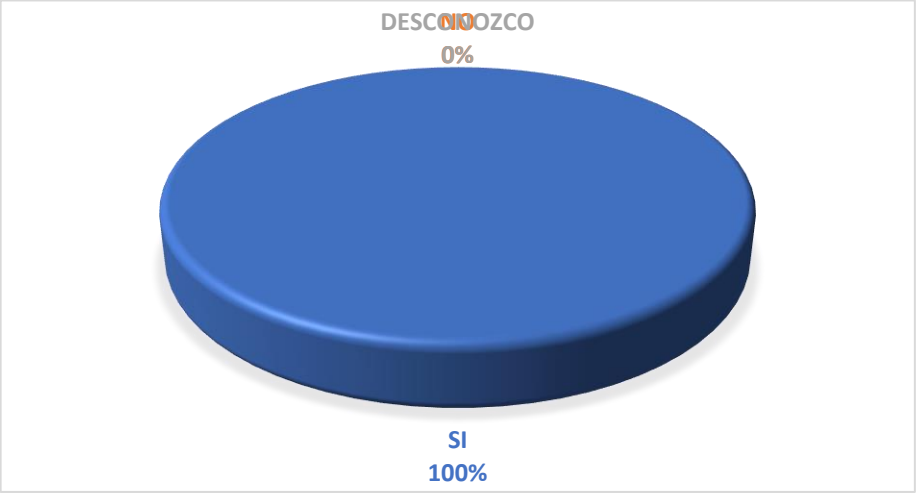


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos de área.**

Gráfico No. 18 Procedimiento Formal para Emisión de Facturas y Notas de Venta

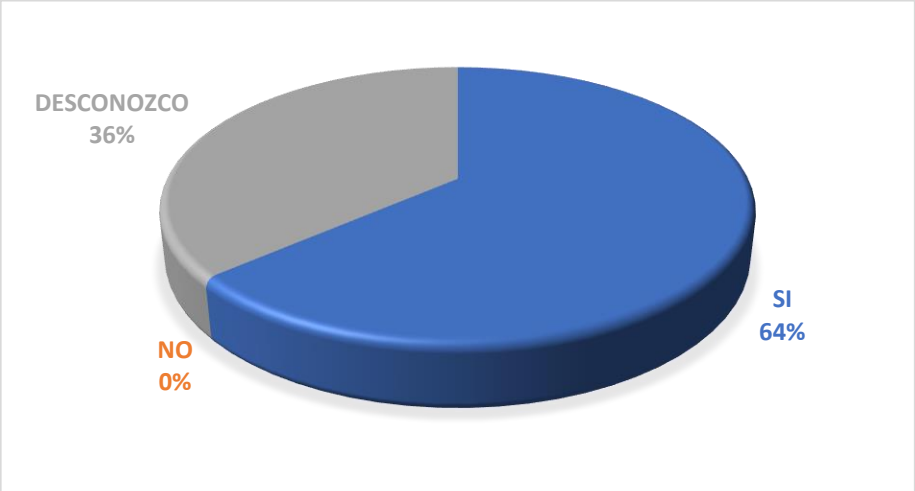


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que si existe un procedimiento formal para la emisión de facturas y notas de venta.**

Gráfico No. 19 Conciliación de Facturas y Notas de Venta con Ingresos

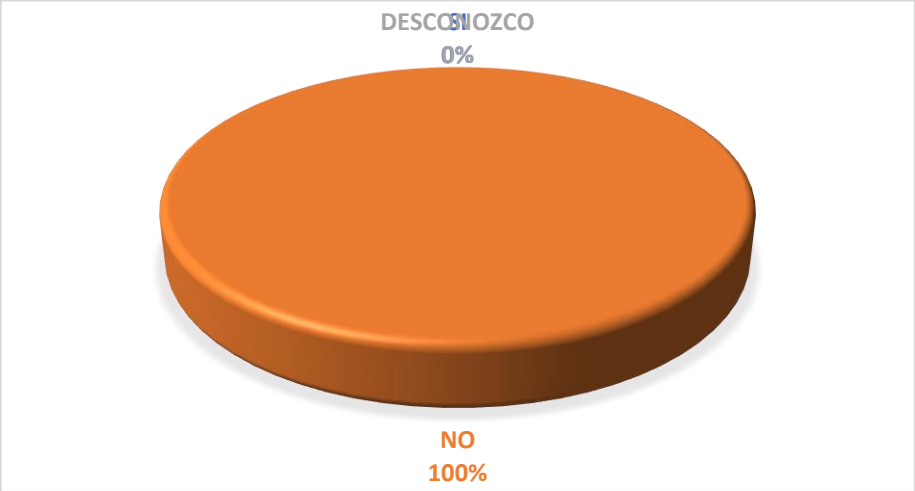


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **64%** de los trabajadores entrevistados **indica que si se realiza una conciliación de las facturas y notas de venta emitidas con los ingresos generados.**

Gráfico No. 20 Conciliación de Facturas y Notas de Venta con Salidas de Mercancía en Almacén

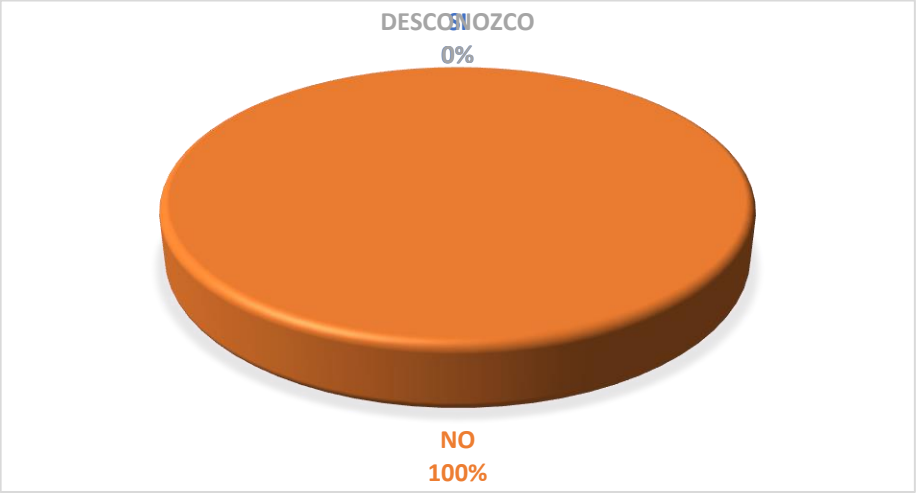


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se realiza una conciliación de las facturas y notas de venta emitidas con las salidas de mercancía en almacén.**

Gráfico No. 21 Beneficios que Generen un Impacto Mayor en Ventas

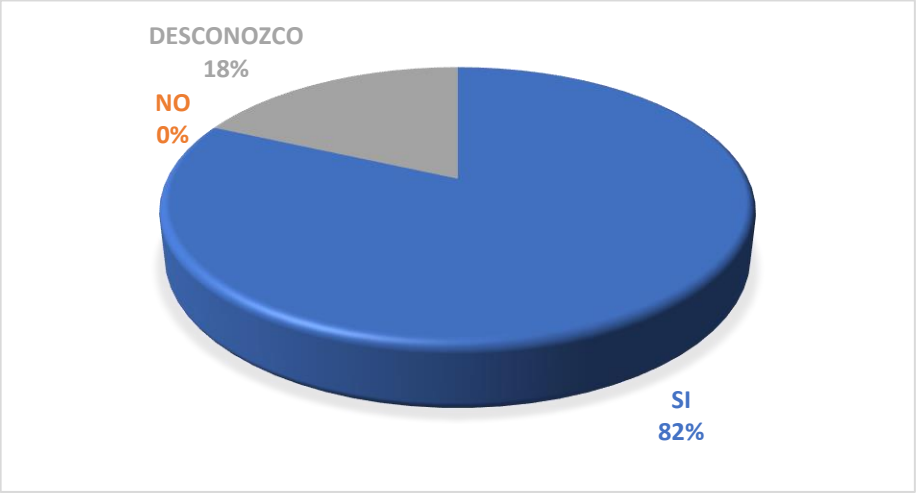


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no existen beneficios como promociones o descuentos que puedan generar un impacto mayor en las ventas.**

Gráfico No. 22 Responsable o encargado para atención al cliente

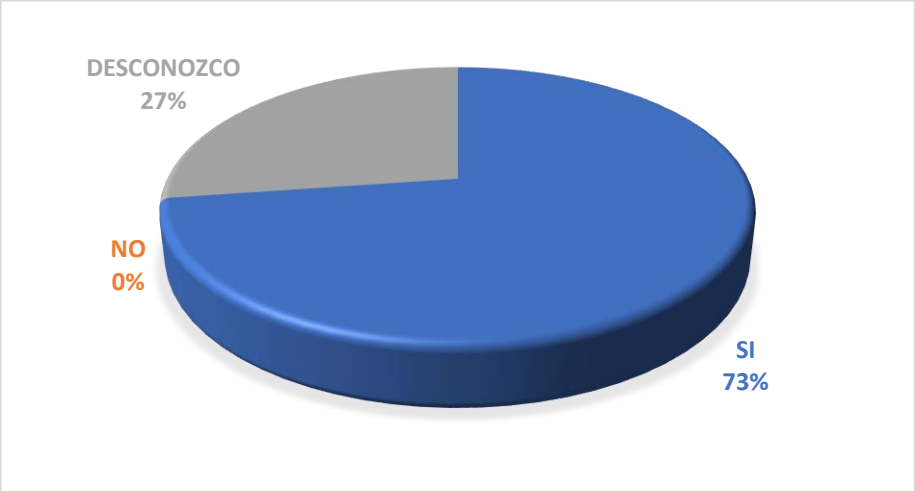


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **82%** de los trabajadores entrevistados **indica que si existe un responsable o encargado para atención al cliente.**

Gráfico No. 23 Personal Capacitado para Ofrecer Productos de Manera Clara y Precisa

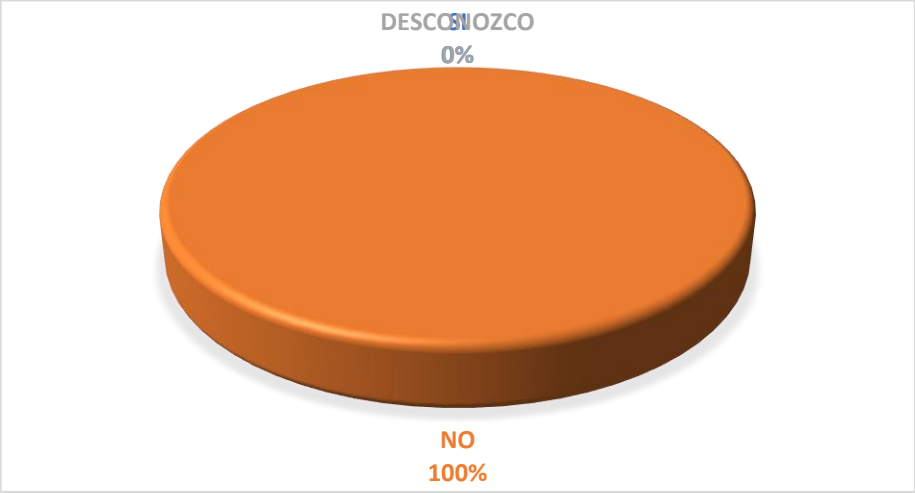


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **73%** de los trabajadores entrevistados **indica que el personal si está capacitado para ofrecer productos y servicios de manera clara y precisa.**

Gráfico No. 24 Definir el Grado de Satisfacción del Cliente Respecto al Servicio Recibido

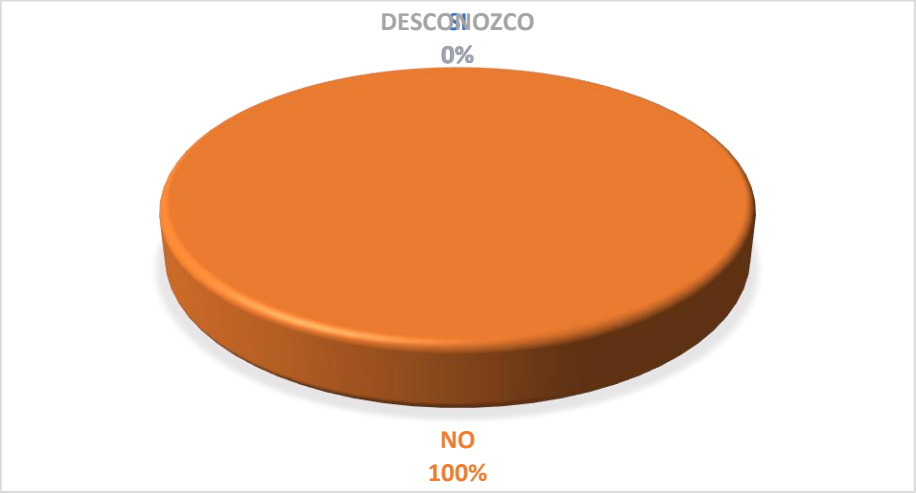


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se realizan encuestas o diferentes mecanismos que permitan definir el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio recibido por el personal.**

Gráfico No. 25 Definir el Grado de Satisfacción del Cliente Respecto a la Mercancía Recibida

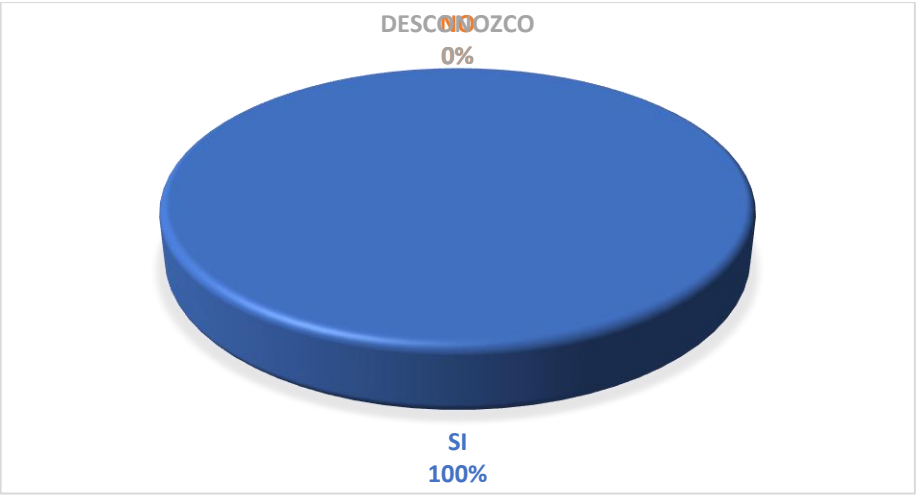


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se realizan encuestas o diferentes mecanismos que permitan definir el grado de satisfacción del cliente respecto a las condiciones de la mercancía recibida.**

Gráfico No. 26 Seguimiento a Clientes que Mostraron Interés por algún Producto o Servicio

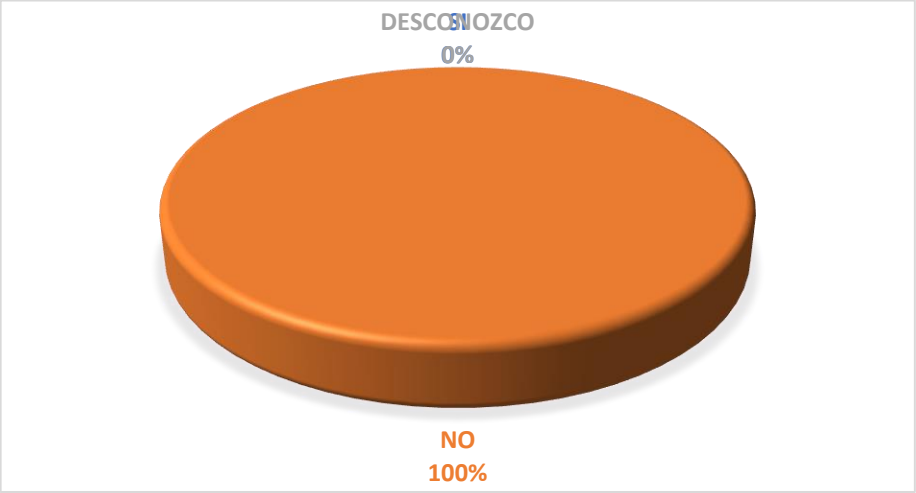


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que si se realizan acciones de seguimiento a los clientes que han mostrado interés por algún producto o servicio.**

Gráfico No. 27 Seguimiento a Quejas, Reclamaciones, Sugerencias o Felicitaciones de Clientes

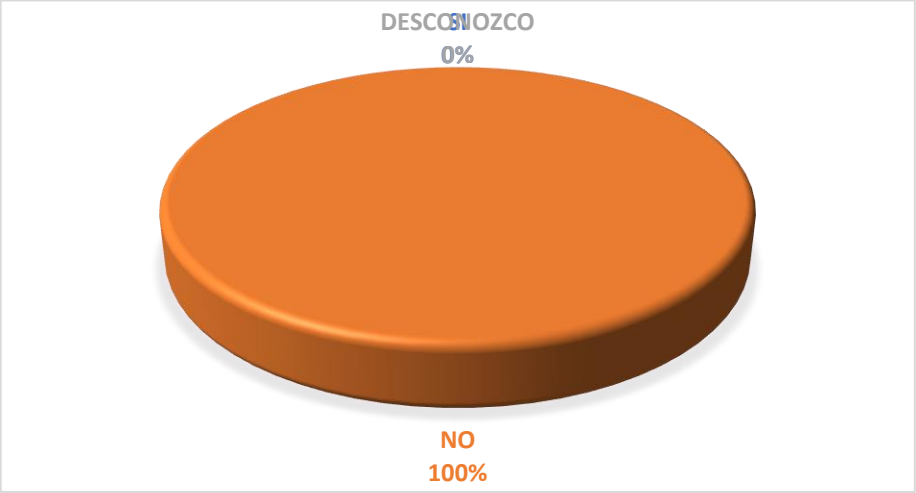


Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se realiza un seguimiento a las quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones de los clientes.**

Gráfico No. 28 Registro de Clientes Perdidos y sus Motivos



Fuente: *Elaboración Propia, 2023*

Interpretación:

El **100%** de los trabajadores entrevistados **indica que no se realiza un registro de los clientes perdidos y no se analizan las razones de su perdida.**

4.2 Diagnóstico

Tomando en cuenta la información obtenida en el Análisis Grafico y las problemáticas identificadas en la Distribuidora Eléctrica Industrial se realizó el siguiente diagnóstico.

A continuación se muestra el cuadro no. 3 mostrando las propuestas de solución y evidencias a obtener de cada problemática.

Cuadro No. 3 Diagnóstico

No.	Problema	Solución	Evidencia
1	**Inexistencia de Inventario.**	• Aplicar el Inventario ABC para identificar la mercancía. • Crear una Base de Datos en Excel para capturar la información de la mercancía detectada durante la aplicación del Inventario ABC.	**4.3.1** Procedimiento del Inventario ABC. **4.3.2** Plantilla de la Base de Datos en Excel.
2	**No se cuenta con un control y orden en almacén.**	• Utilizar un Software para registrar la mercancía y mantener un control en las entradas y salidas. • Reubicar la mercancía de acuerdo con el Inventario ABC aplicado en la problemática 1.	**4.3.3** Procedimiento del Software SICAR Punto de Venta. **4.3.4** Fotografías de antes y después del Inventario.
3	**Ausencia de organización, responsabilidades y compromiso del personal.**	• Identificar los puestos de acuerdo con las necesidades del negocio y formular sus respectivas descripciones. • Brindar seguridad y bienestar de los empleados. • Garantizar el compromiso de los empleados.	**4.3.5** Organigrama **4.3.6** Descripción de Puestos **4.3.7** Contrato **4.3.8** Proceso para dar de Alta a los Empleados en el IMSS **4.3.9** Reglamento Interno
4	**Se desconoce el valor real y total de la mercancía.**	• Analizar la información obtenida del Inventario ABC. • Dar un seguimiento a las existencias físicas y las registradas en el SICAR. • Instalar medidas de seguridad tecnológicas en cada una de las bodegas.	**4.3.10** Totales de la Clasificación del Inventario ABC **4.3.11** Supervisión Continua **4.3.12** Videovigilancia

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

4.3 Propuestas

4.3.1 Procedimiento del Inventario ABC

La empresa **Distribuidora Eléctrica Industrial** cuenta con una gran variedad de productos de materiales eléctricos, para instalaciones eléctricas de una casa hasta para una construcción industrial es decir, de baja, media y alta tensión.

Se determinó la implementación del **inventario ABC** ya que permite organizar la distribución de las distintas mercancías dentro del almacén de acuerdo con la relevancia para la empresa, basándose en el valor y en su rotación de los productos. Con este sistema se prioriza la adquisición y colocación de los productos no por su volumen o cantidad, sino por el aporte económico que generan para la empresa.

El sistema ABC está basado en el principio de Pareto o regla del 80/20, que nos indica que el 20% del esfuerzo es responsable del 80% de los resultados. Si lo aplicamos al ecosistema del almacén de la empresa, el 20% de los artículos generan el 80% de los movimientos de mercancía, mientras que el 80% de los productos origina el restante 20% de movimientos.

Para determinar la clasificación de los productos ABC en la empresa **Distribuidora Eléctrica Industrial**, se utilizó el método por Costo Unitario, este se basa en que las mercancías se ordenan dependiendo del nivel de inversión en inventario que se destina a cada una de ellas, es decir, a mayor costo de la mercancía, mayor atención se pone en la gestión del aprovisionamiento. Este enfoque resulta útil cuando se almacenan productos de muy distinto valor.

Se comenzó por realizar un exhaustivo recorrido al Almacén de la empresa y se elaboró una lista de todos los productos existentes, se asignó los costos unitarios a cada producto, y por medio de esta información se comenzó la clasificación.

A continuación se muestra la imagen no. 8 de la clasificación de productos por el Inventario ABC.

Imagen No. 8 Clasificación ABC del Producto por Costo Unitario

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL

CLASIFICACIÓN ABC DEL PRODUCTO POR COSTO UNITARIO

A		B		C	
PRODUCTO	**PRECIO**	**PRODUCTO**	**PRECIO**	**PRODUCTO**	**PRECIO**
Metro Cable Stabiloy Cal. 4 x 1/0 50	13000	Apartarrayos de Oxidos Metalicos Ceramica 2	1962	Botas de Seguridad 28 1/2	780
Banco de Capacitores 50 KVAR 440 V	15196	Cortacircuito Fusible CPV de Porcelana 23 KV	1715	Botines de Seguridad 28 1/2	629
Banco de Capacitores 35 KVAR 440 V	14711	Cortacircuito Fusible APD de Porcelana 23 KV	1760	Botas de Seguridad 29 1/2	780
Banco de Capacitores 45 KVAR 440 V	14895	Carrete de manguera de aire 3/8" x 30 mts.	1800	Botines de Seguridad 29	629
Banco de Capacitores 60 KVAR 440 V	15858	Cortacircuito Fusible Polimerico de Silicon 27	3100	Botas de Seguridad 30	780
Transformador Integrado de Medicion Tipo km-2460 I	26800	Cortacircuito Fusible APD 15 KV	1425	Botas de Seguridad 30 1/2	780
Soldadora de Arco MI2-350 CA/CD 12kw Tesrian Nan	58190	Cortacircuito Fusible CPV 15 KV	1370	Botas de Seguridad 28	780
Bobina Alambre Magnetico Plastico 3.7 mm 500	22994	Bomba Sumergible 1/2HP 400w IUSA	1600	Botines de Seguridad 27 1/2	629
Autotransformador ATP 20 HP SIEMENS	7516.8	Bomba de Agua 1 1/2HP SIEMENS	3000	Botas de Seguridad 27 1/2	780
Autotransformador ATP 50 HP SIEMENS	10008.48	Transformador tipo Seco 50 KBR 440-2	48602	Botines de Seguridad 27	629
Autotransformador ATP 60 HP SIEMENS	13191.52	Cierre de Cinta de Corte Profunda 11A 120 V MILWAU	4500	Botas de Seguridad 27	780
Autotransformador ATP 100 HP SIEMENS	23193.04	Banco de Capacitores 5 KVAR 440 V	4120	Botines de Seguridad 26 1/2	629
Autotransformador ATP 150 HP SIEMENS	23193.04	Apartarrayo Polimerico de Distribucion 2	1300	Botas de Seguridad 26 1/2	780
Autotransformador ATP 200 HP SIEMENS	38348.44	Terminal de Centro de Carga 40A 1	1012	Botines de Seguridad 26	629
Autotransformador ATP 250 HP SIEMENS	43186.8	Codo Pared Gruesa 4"	1454	Botas de Seguridad 26	780
Autotransformador AFT 300 HP SIEMENS	43186.8	Lampara Solar Tipo Farol	1122	Tenis de Seguridad Tipo Choclo 26	519

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

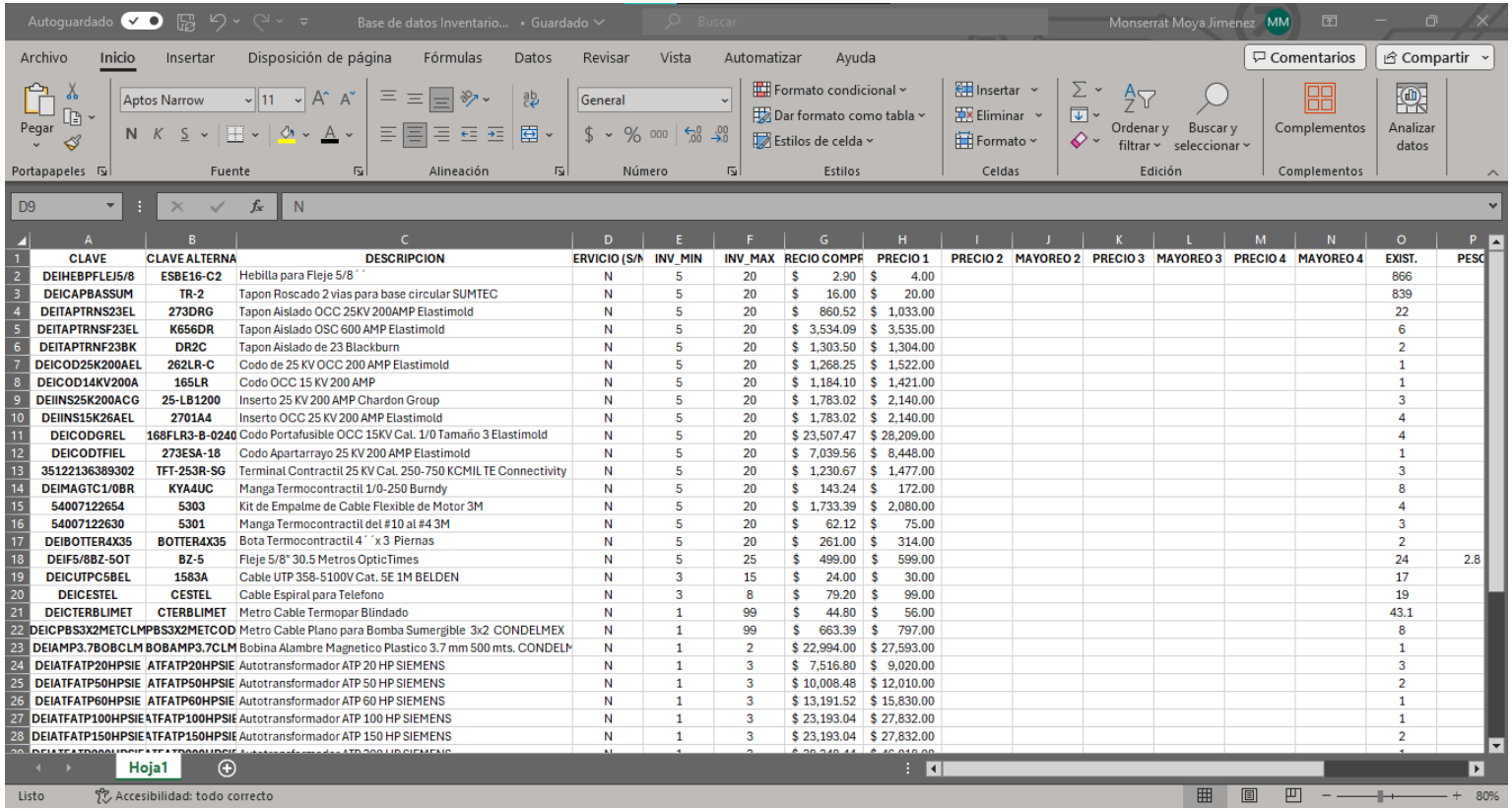
En la imagen se observa la clasificación de los productos de acuerdo al método de inventario ABC de la empresa, donde los productos A se clasificaron de acuerdo a su costo unitario este debe ser menor a la cantidad de $1000.00, el B debe ser mayor a $1000.00 pero menor a $5000.00 y el producto C se considera desde los $5000.00 en adelante y estos son los artículos donde existe un mayor resguardo ya que representa una cantidad considerable y de mayor impacto para la empresa.

4.3.2 Plantilla de la Base de Datos en Excel

El programa que la Distribuidora Eléctrica Industrial contrato para la realización de sus actividades económicas y administrativas se llama **SICAR Punto de Venta**, el cual requiere de ciertos datos específicos de los productos para su registro, como la Clave del Producto, su Descripción, Precio de Compra, Precio de Venta, etc. Así que se creó una Base de Datos en Excel para el almacenamiento de esa información.

A continuación la imagen no. 8 muestra como está conformada la base de datos.

Imagen No. 9 Plantilla de la Base de Datos en Excel para Inventario



CLAVE	CLAVE ALTERNA	DESCRIPCION	ERVICIO (S/N	INV_MIN	INV_MAX	RECIO COMPR	PRECIO 1	PRECIO 2	MAYOREO 2	PRECIO 3	MAYOREO 3	PRECIO 4	MAYOREO 4	EXIST.	PESO
DEIHEBPFLEJ5/8	ESBE16-C2	Hebilla para Fleje 5/8´´	N	5	20	$ 2.90	$ 4.00							866	
DEICAPBASSUM	TR-2	Tapon Roscado 2 vias para base circular SUMTEC	N	5	20	$ 16.00	$ 20.00							839	
DEITAPTRNS23EL	273DRG	Tapon Aislado OCC 25KV 200AMP Elastimold	N	5	20	$ 860.52	$ 1,033.00							22	
DEITAPTRNSF23EL	K656DR	Tapon Aislado OSC 600 AMP Elastimold	N	5	20	$ 3,534.09	$ 3,535.00							6	
DEITAPTRNF23BK	DR2C	Tapon Aislado de 23 Blackburn	N	5	20	$ 1,303.50	$ 1,304.00							2	
DEICOD25K200AEL	262LR-C	Codo de 25 KV OCC 200 AMP Elastimold	N	5	20	$ 1,268.25	$ 1,522.00							1	
DEICOD14KV200A	165LR	Codo OCC 15 KV 200 AMP	N	5	20	$ 1,184.10	$ 1,421.00							1	
DEIINS25K200ACG	25-LB1200	Inserto 25 KV 200 AMP Chardon Group	N	5	20	$ 1,783.02	$ 2,140.00							3	
DEIINS15K26AEL	2701A4	Inserto OCC 25 KV 200 AMP Elastimold	N	5	20	$ 1,783.02	$ 2,140.00							4	
DEICODGREL	168FLR3-B-0240	Codo Portafusible OCC 15KV Cal. 1/0 Tamaño 3 Elastimold	N	5	20	$ 23,507.47	$ 28,209.00							4	
DEICODTFIEL	273ESA-18	Codo Apartarrayo 25 KV 200 AMP Elastimold	N	5	20	$ 7,039.56	$ 8,448.00							1	
35122136389302	TFT-253R-SG	Terminal Contractil 25 KV Cal. 250-750 KCMIL TE Connectivity	N	5	20	$ 1,230.67	$ 1,477.00							3	
DEIMAGTC1/0BR	KYA4UC	Manga Termocontractil 1/0-250 Burndy	N	5	20	$ 143.24	$ 172.00							8	
54007122654	5303	Kit de Empalme de Cable Flexible de Motor 3M	N	5	20	$ 1,733.39	$ 2,080.00							4	
54007122630	5301	Manga Termocontractil del #10 al #4 3M	N	5	20	$ 62.12	$ 75.00							3	
DEIBOTTER4X35	BOTTER4X35	Bota Termocontractil 4´´x 3 Piernas	N	5	20	$ 261.00	$ 314.00							2	
DEIF5/8BZ-5OT	BZ-5	Fleje 5/8" 30.5 Metros OpticTimes	N	5	25	$ 499.00	$ 599.00							24	2.8
DEICUTPC5BEL	1583A	Cable UTP 358-5100V Cat. 5E 1M BELDEN	N	3	15	$ 24.00	$ 30.00							17	
DEICESTEL	CESTEL	Cable Espiral para Telefono	N	3	8	$ 79.20	$ 99.00							19	
DEICTERBLIMET	CTERBLIMET	Metro Cable Termopar Blindado	N	1	99	$ 44.80	$ 56.00							43.1	
DEICPBS3X2METCLMP	BS3X2METCOD	Metro Cable Plano para Bomba Sumergible 3x2 CONDELMEX	N	1	99	$ 663.39	$ 797.00							8	
DEIAMP3.7BOBCLM	BOBAMP3.7CLM	Bobina Alambre Magnetico Plastico 3.7 mm 500 mts. CONDELM	N	1	2	$ 22,994.00	$ 27,593.00							1	
DEIATFATP20HPSIE	ATFATP20HPSIE	Autotransformador ATP 20 HP SIEMENS	N	1	3	$ 7,516.80	$ 9,020.00							3	
DEIATFATP50HPSIE	ATFATP50HPSIE	Autotransformador ATP 50 HP SIEMENS	N	1	3	$ 10,008.48	$ 12,010.00							2	
DEIATFATP60HPSIE	ATFATP60HPSIE	Autotransformador ATP 60 HP SIEMENS	N	1	3	$ 13,191.52	$ 15,830.00							1	
DEIATFATP100HPSIE	ATFATP100HPSIE	Autotransformador ATP 100 HP SIEMENS	N	1	3	$ 23,193.04	$ 27,832.00							1	
DEIATFATP150HPSIE	ATFATP150HPSIE	Autotransformador ATP 150 HP SIEMENS	N	1	3	$ 23,193.04	$ 27,832.00							2	

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

4.3.3 Procedimiento del Software SICAR Punto de Venta

Software que la empresa utiliza como herramienta principal para la realización de sus actividades económicas y administrativas, como lo es el control de los artículos que ingresan y que se comercializa. Con este software se controlan los movimientos que se realizan en almacén, el departamento de compras, cotizaciones y ventas en mostrador, todo se registra en este programa.

4.3.3.1 Agregar Artículos

El registro se realiza de acuerdo con los siguientes pasos:

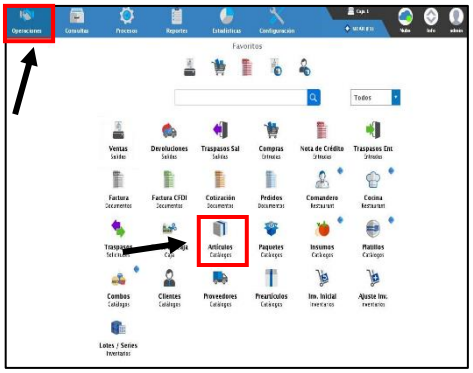
1. Se abre el programa SICAR dando doble clic al icono del programa, se abre una ventana donde se ingresa el usuario y una contraseña, que fue asignada a cada jefe del área de responsable.

Imagen No. 10 Login SICAR

Fuente: SICAR Punto de Venta, *Login,* 2024.

2. Se despliega un menú, dar clic en OPERACIONES que se encuentra en la parte superior izquierda, se abre un menú con distintos iconos de opción, dar clic en el icono de ARTICULOS.

Imagen No. 11 Modulo de Operaciones



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Operaciones*, 2024.

3. Para agregar el artículo deseado dar clic en el botón de “AGREGAR” o utiliza la tecla “F3”, se abrirá una ventana en donde se podrá capturar los datos correspondientes del artículo.

Imagen No. 12 Alta de artículos

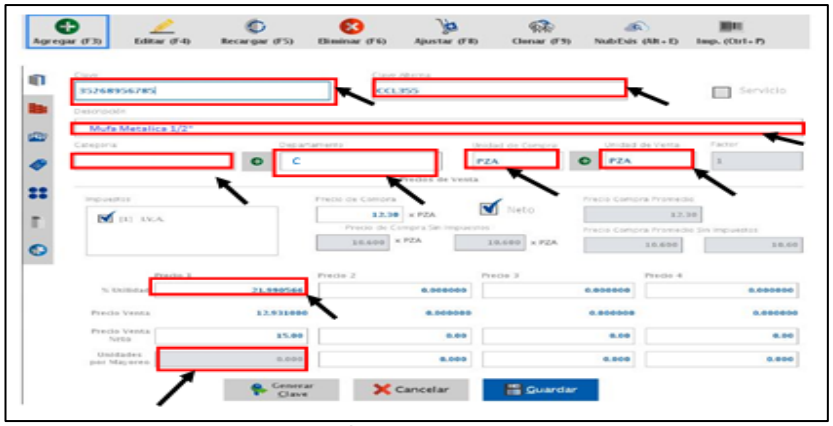
Fuente: SICAR Punto de Venta, *Artículos*, 2024.

4. Se ingresa la información del producto en las ventanas que se despliega de las opciones que se muestran en la pantalla, algunas ventanas deben llenarse de manera obligatoria, otras no.

   Las ventanillas que se llenan son:

   a. **Clave del Producto.** Hace referencia a el código de barras.
   b. **Clave Alterna.** Numero de catalogo que tiene el producto por parte de la empresa.
   c. **Descripción del Producto.** Nombre del producto.
   d. **Departamento.** En este rubro se coloca la clasificación según el método ABC.
   e. **Categoría.** Clasificación del producto.
   f. **Unidad de Compra.** Si el producto se compra por pieza, caja, metro, litro, etc.
   g. **Unidad de Venta.** Si el producto se vende al cliente por pieza, caja, metro, litro, etc.
   h. **Precio de Compra.** Precio al que se obtienen los productos con los proveedores.
   i. **Porcentaje de Utilidad.** Se ingresa de acuerdo con el porcentaje de utilidad que se le quiera ganar al producto.
   j. **Precio de Venta.** De acuerdo con el precio de compra y del porcentaje de utilidad el sistema coloca en automático el Precio de Venta, también este rubro se puede modificar de manera manual.

Imagen 13. Llenado de Datos para Dar de Alta un Producto



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Artículos*, 2024.

5. Una vez se haya registrado los datos del artículo dar clic en “Guardar” quedara registrado en automático el articulo dentro del sistema.

Imagen No. 14 Guardar los datos del Producto

Fuente: SICAR Punto de Venta, *Artículos*, 2024.

4.3.3.2 Registro de Compras (Entradas)

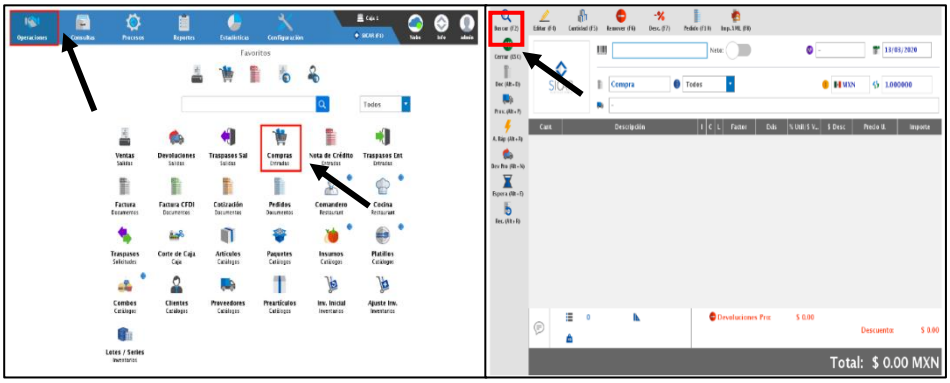
1. Para iniciar el registro de la compra se debe de contar con la factura de la compra.

Imagen No. 15 Factura de Compra

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, *Factura*, 2024.

2. Ingresa al SICAR, dirigirse al menú de OPERACIONES y dar clic al icono de COMPRAS. Para iniciar con la captura de los artículos, se utiliza el buscador colocando la clave o clave alterna o con el botón de "Buscar (F2)" se mostrará el catálogo de artículos para que puedas buscarlos y seleccionarlos.

Imagen No. 16 Alta de Compras

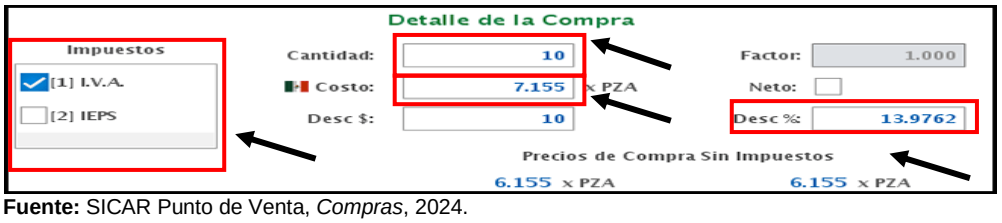


Fuente: SICAR Punto de Venta, *Compras*, 2024.

3. Una vez que se seleccione el artículo, nos mostrará los siguientes campos a llenar:

- **Cantidad.** Número de unidades que se está comprando. (Este dato debe ser con base a la unidad de compra del artículo).
- **Costo.** Cuánto costó adquirir este producto con el proveedor.
- **Descuento.** Dependerá de las condiciones acordadas con el proveedor.
- **Impuestos.** Indicar si el producto causa impuestos.

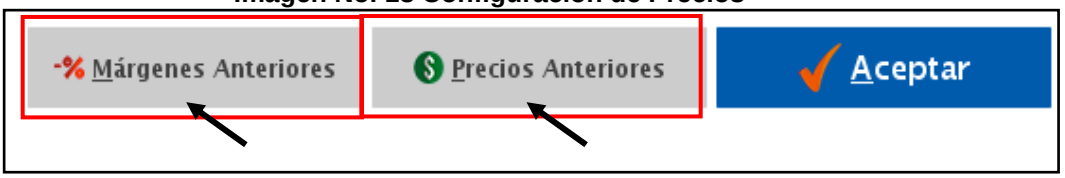
Imagen No. 17 Detalle de la Compra



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Compras*, 2024.

- Es importante mencionar que si el precio de compra del artículo aumenta o disminuye se verá afectado directamente el precio de venta, ya que el sistema respeta los márgenes de utilidad establecidos. Si no se desea que los precios de venta cambien, independientemente de las modificaciones en los costos, se tendrá dos opciones, una para mantener los precios de venta anteriores y con el otro los márgenes anteriores.

Imagen No. 18 Configuración de Precios



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Compras*, 2024.

- **Numero de Factura.** Este número debe ser igual al número de la factura de la cual se realizó la compra.

Imagen No. 19 Folio de Compra

Fuente: SICAR Punto de Venta, *Compras*, 2024.

4. Una vez que se haya terminado de registrar los datos dar clic en “Aceptar”.

Imagen No. 20 Guardado de la Compra

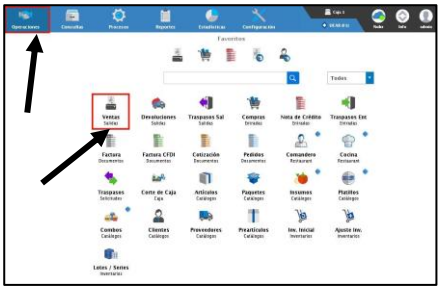
Fuente: SICAR Punto de Venta, *Compras*, 2024.

4.3.3.3 Registro de una Venta (Salidas)

Las ventas son un rubro de mayor importancia en el sistema, debido a que desde aquí se dará salida a los artículos del inventario y quedará el registro de la entrada de dinero a la caja. Con esto se podrá obtener reportes de ventas o de artículos vendidos, para que siempre se esté al tanto de cómo marcha el negocio.

1. Ingresa al SICAR, dirigirse al menú de OPERACIONES y dar clic al icono de VENTAS.

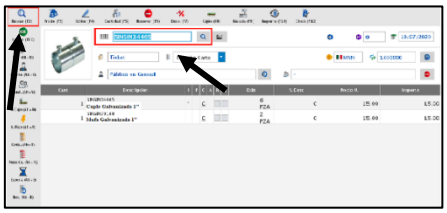
Imagen No. 21 Modulo de Ventas



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Ventas*, 2024.

2. Agrega los artículos al módulo de venta**.** Para esto se puede hacer uso del lector de código de barras, el buscador para teclear la clave, clave alterna o descripción del artículo, o bien dar clic en el botón “Buscar (F2)” para que permita buscar y seleccionar el artículo.

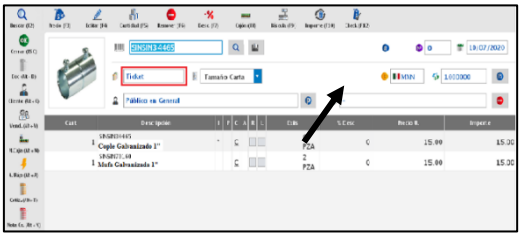
Imagen No. 22 Registro de Venta



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Ventas*, 2024.

3. Se elige el documento a emitir. (Si se requiere al momento de la venta este puede ser modificado).

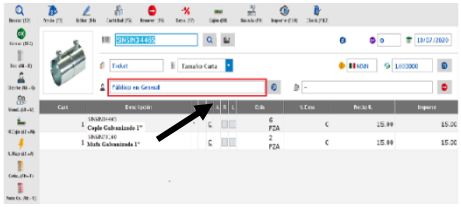
Imagen No. 23 Emisión de la Venta



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Ventas*, 2024.

4. Se selecciona el cliente. En el sistema por default el cliente es "Público en General" pero si se quiere realizar la venta a un cliente en específico, se puede modificar.

Imagen No. 24 Selección del Cliente



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Ventas*, 2024.

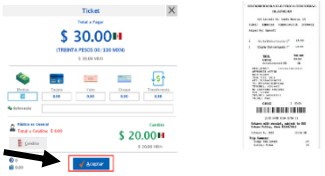
5. Cierra la venta. Para finalizar dar clic en el botón "Cerrar (ESC)".

Imagen No. 25 Cerrar la Venta

Fuente: SICAR Punto de Venta, *Ventas*, 2024.

6. Se elige la forma de pago y se captura el importe recibido por parte del cliente, por último se da clic en "Aceptar". Se genera un ticket y se le entrega al cliente.

Imagen No. 26 Forma de Pago y Ticket



Fuente: SICAR Punto de Venta, *Ventas*, 2024.

4.3.4 Fotografías de Antes y Después del Inventario

Se tomó la decisión de reubicar los productos de acuerdo con la clasificación obtenida en la aplicación del Inventario ABC, para facilitar la toma de los productos cuando se esté llevando a cabo una venta o se necesite surtir el pedido de un cliente.

4.3.4.1 Antes del Inventario

A continuación se muestran las fotografías de como estaban distribuidos los productos en las diferentes bodegas.

Fotografía No. 6 Bodega 1

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, 2023.

Fotografía No. 7 Bodega 2

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, 2023.

Fotografía No. 8 Bodega 3

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, 2023.

4.3.4.2 Después del Inventario

A continuación se muestran las fotografías de como actualmente están ubicados los productos de acuerdo con su clasificación.

Fotografía No. 9 Bodega A

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, 2023.

Fotografía No. 10 Bodega B

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, 2023.

Fotografía No. 11 Bodega C

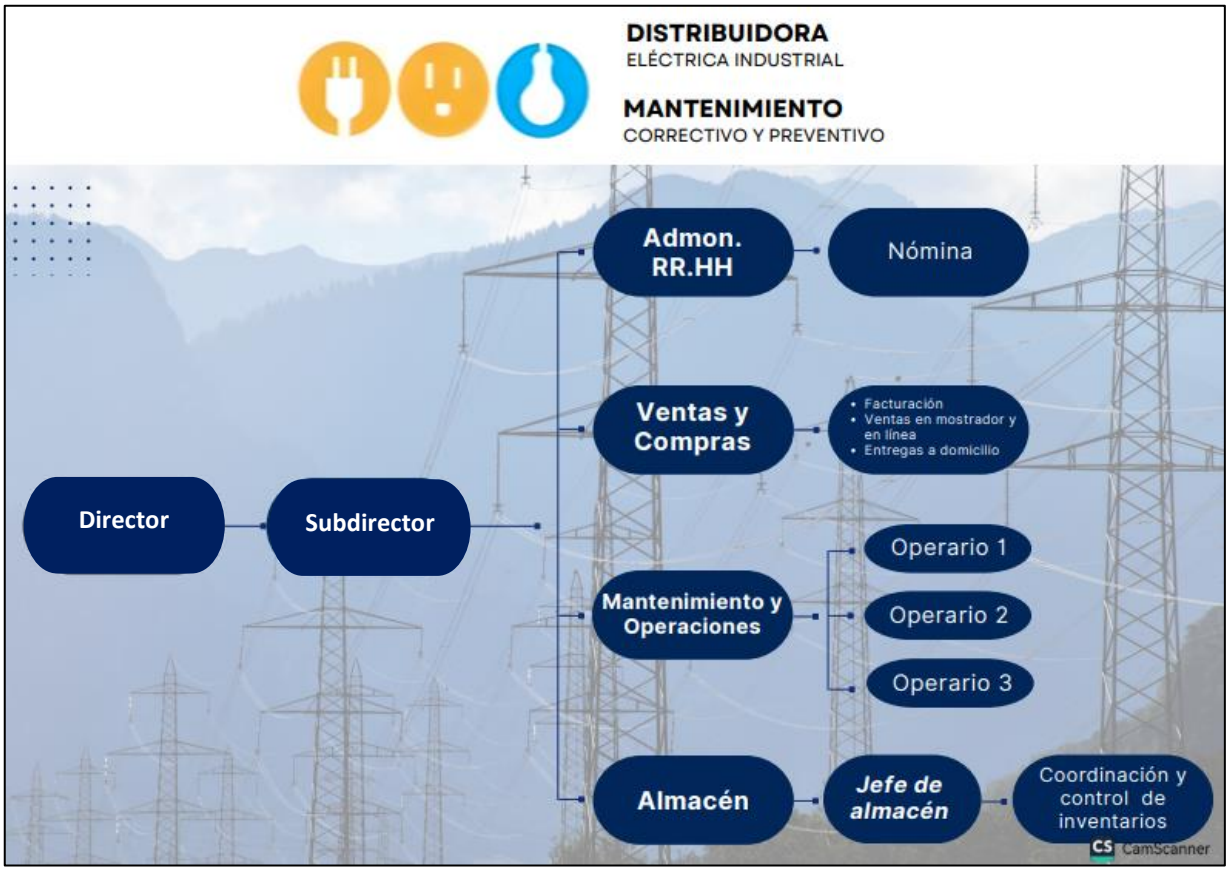
Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, 2023.

4.3.5 Organigrama

En una empresa, es de suma importancia identificar los departamentos necesarios para su funcionamiento adecuado. Esto permite que los empleados comprendan claramente el rol que desempeñan y el valor que aportan, evitando así que se vean obligados a realizar tareas que no corresponden a su área de responsabilidad.

A continuación en la imagen no. 26 se muestra el Organigrama que de acuerdo con las necesidades y las actividades a las que se dedica la Distribuidora Eléctrica Industrial se plantea.

Imagen No. 27 Organigrama



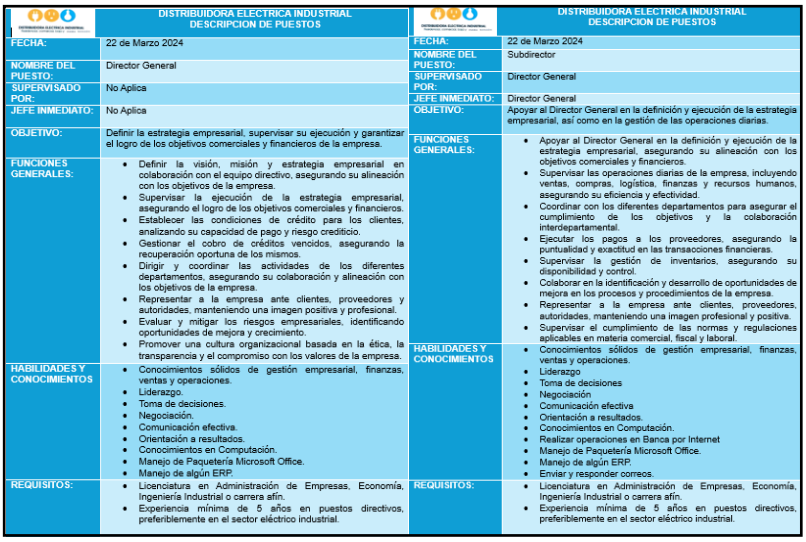
Fuente: Elaboración propia, 2024.

4.3.6 Descripción de Puestos

Una vez que se han identificado los departamentos y los puestos que los componen, es esencial elaborar descripciones detalladas de cada puesto. Esto garantiza que los empleados asignados a dichos puestos comprendan claramente sus responsabilidades y funciones.

A continuación se muestran las imágenes de las descripciones elaboradas para cada puesto de acuerdo con su departamento.

Imagen No. 28 Descripción de Puestos Director y Subdirector

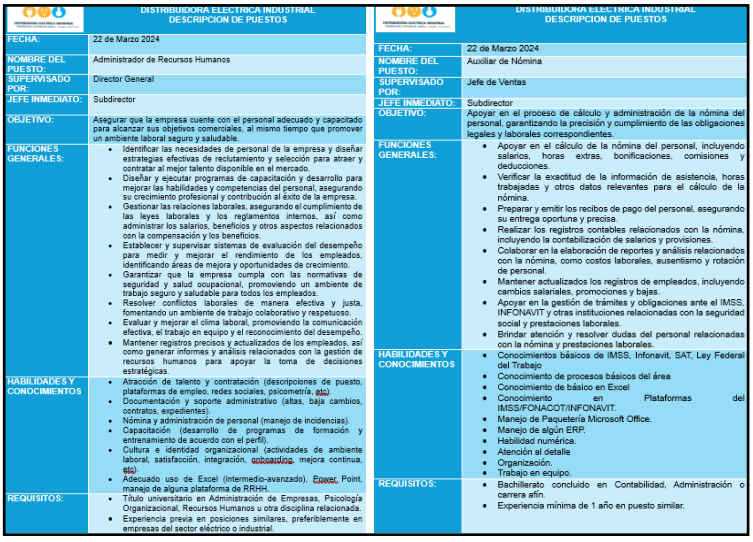


DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Director General
SUPERVISADO POR:	No Aplica
JEFE INMEDIATO:	No Aplica
OBJETIVO:	Definir la estrategia empresarial, supervisar su ejecución y garantizar el logro de los objetivos comerciales y financieros de la empresa.
FUNCIONES GENERALES:	• Definir la visión, misión y estrategia empresarial en colaboración con el equipo directivo, asegurando su alineación con los objetivos de la empresa. • Supervisar la ejecución de la estrategia empresarial, asegurando el logro de los objetivos comerciales y financieros. • Establecer las condiciones de crédito para los clientes, analizando su capacidad de pago y riesgo crediticio. • Gestionar el cobro de créditos vencidos, asegurando la recuperación oportuna de los mismos. • Dirigir y coordinar las actividades de los diferentes departamentos, asegurando su colaboración y alineación con los objetivos de la empresa. • Representar a la empresa ante clientes, proveedores y autoridades, manteniendo una imagen positiva y profesional. • Evaluar y mitigar los riesgos empresariales, identificando oportunidades de mejora y crecimiento. • Promover una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el compromiso con los valores de la empresa.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos sólidos de gestión empresarial, finanzas, ventas y operaciones. • Liderazgo. • Toma de decisiones. • Negociación. • Comunicación efectiva. • Orientación a resultados. • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.
REQUISITOS:	• Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Industrial o carrera afín. • Experiencia mínima de 5 años en puestos directivos, preferiblemente en el sector eléctrico industrial.

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Subdirector
SUPERVISADO POR:	Director General
JEFE INMEDIATO:	Director General
OBJETIVO:	Apoyar al Director General en la definición y ejecución de la estrategia empresarial, así como en la gestión de las operaciones diarias.
FUNCIONES GENERALES:	• Apoyar al Director General en la definición y ejecución de la estrategia empresarial, asegurando su alineación con los objetivos comerciales y financieros. • Supervisar las operaciones diarias de la empresa, incluyendo ventas, compras, logística, finanzas y recursos humanos, asegurando su eficiencia y efectividad. • Coordinar con los diferentes departamentos para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la colaboración interdepartamental. • Ejecutar los pagos a los proveedores, asegurando la puntualidad y exactitud en las transacciones financieras. • Supervisar la gestión de inventarios, asegurando su disponibilidad y control. • Colaborar en la identificación y desarrollo de oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos de la empresa. • Representar a la empresa ante clientes, proveedores, autoridades, manteniendo una imagen profesional y positiva. • Supervisar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables en materia comercial, fiscal y laboral.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos sólidos de gestión empresarial, finanzas, ventas y operaciones. • Liderazgo • Toma de decisiones • Negociación • Comunicación efectiva • Orientación a resultados. • Conocimientos en Computación. • Realizar operaciones en Banca por Internet • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP. • Enviar y responder correos.
REQUISITOS:	• Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Industrial o carrera afín. • Experiencia mínima de 5 años en puestos directivos, preferiblemente en el sector eléctrico industrial.

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

Imagen No. 29 Descripción de Puestos Departamento de Recursos Humanos

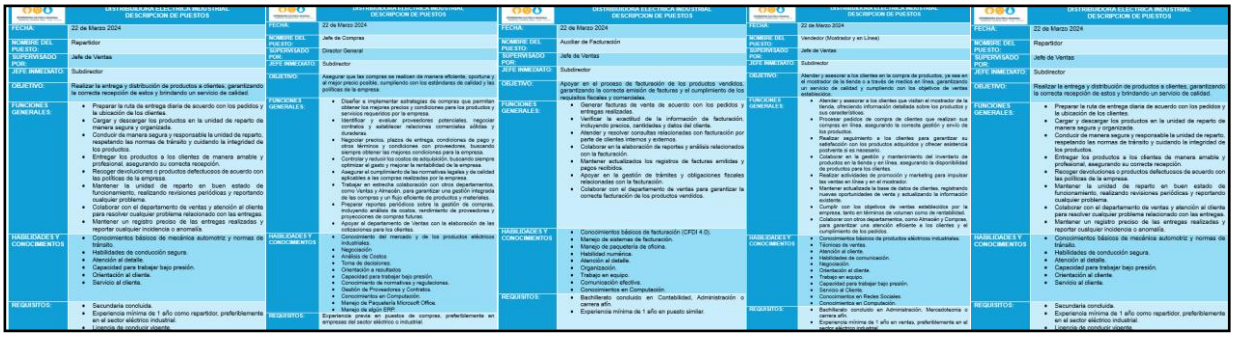


DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Administrador de Recursos Humanos
SUPERVISADO POR:	Director General
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Asegurar que la empresa cuente con el personal adecuado y capacitado para alcanzar sus objetivos comerciales, al mismo tiempo que promover un ambiente laboral seguro y saludable.
FUNCIONES GENERALES:	• Identificar las necesidades de personal de la empresa y diseñar estrategias efectivas de reclutamiento y selección para atraer y contratar al mejor talento disponible en el mercado. • Diseñar y ejecutar programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades y competencias del personal, asegurando su crecimiento profesional y contribución al éxito de la empresa. • Gestionar las relaciones laborales, asegurando el cumplimiento de las leyes laborales y los reglamentos internos, así como administrar los salarios, beneficios y otros aspectos relacionados con la compensación y los beneficios. • Establecer y supervisar sistemas de evaluación del desempeño para medir y mejorar el rendimiento de los empleados, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. • Garantizar que la empresa cumpla con las normativas de seguridad y salud ocupacional, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los empleados. • Resolver conflictos laborales de manera efectiva y justa, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. • Evaluar y mejorar el clima laboral, promoviendo la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el reconocimiento del desempeño. • Mantener registros precisos y actualizados de los empleados, así como generar informes y análisis relacionados con la gestión de recursos humanos para apoyar la toma de decisiones estratégicas.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Atracción de talento y contratación (descripciones de puesto, plataformas de empleo, redes sociales, psicometría, etc). • Documentación y soporte administrativo (altas, baja cambios, contratos, expedientes). • Nómina y administración de personal (manejo de incidencias). • Capacitación (desarrollo de programas de formación y entrenamiento de acuerdo con el perfil). • Cultura e identidad organizacional (actividades de ambiente laboral, satisfacción, integración, onboarding, mejora continua, etc). • Adecuado uso de Excel (intermedio-avanzado), Power, Point, manejo de alguna plataforma de RRHH.
REQUISITOS:	• Título universitario en Administración de Empresas, Psicología Organizacional, Recursos Humanos u otra disciplina relacionada. • Experiencia previa en posiciones similares, preferiblemente en empresas del sector eléctrico o industrial.

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Nómina
SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Apoyar en el proceso de cálculo y administración de la nómina del personal, garantizando la precisión y cumplimiento de las obligaciones legales y laborales correspondientes.
FUNCIONES GENERALES:	• Apoyar en el cálculo de la nómina del personal, incluyendo salarios, horas extras, bonificaciones, comisiones y deducciones. • Verificar la exactitud de la información de asistencia, horas trabajadas y otros datos relevantes para el cálculo de la nómina. • Preparar y emitir los recibos de pago del personal, asegurando su entrega oportuna y precisa. • Realizar los registros contables relacionados con la nómina, incluyendo la contabilización de salarios y provisiones. • Colaborar en la elaboración de reportes y análisis relacionados con la nómina, como costos laborales, ausentismo y rotación de personal. • Mantener actualizados los registros de empleados, incluyendo cambios salariales, promociones y bajas. • Apoyar en la gestión de trámites y obligaciones ante el IMSS, INFONAVIT y otras instituciones relacionadas con la seguridad social y prestaciones laborales. • Brindar atención y resolver dudas del personal relacionadas con la nómina y prestaciones laborales.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de IMSS, Infonavit, SAT, Ley Federal del Trabajo • Conocimiento de procesos básicos del área • Conocimiento de básico en Excel • Conocimiento en Plataformas del IMSS/FONACOT/INFONAVIT. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP. • Habilidad numérica. • Atención al detalle • Organización. • Trabajo en equipo.
REQUISITOS:	• Bachillerato concluido en Contabilidad, Administración o carrera afín. • Experiencia mínima de 1 año en puesto similar.

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

Imagen No. 30 Descripción de Puestos Departamento de Ventas y Compras



DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS											
FECHA:	22 de Marzo 2024	FECHA:	22 de Marzo 2024	FECHA:	22 de Marzo 2024	FECHA:	22 de Marzo 2024	FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Repartidor	NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Compras	NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Facturación	NOMBRE DEL PUESTO:	Vendedor (Mostrador y en Línea)	NOMBRE DEL PUESTO:	Repartidor
SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas	SUPERVISADO POR:	Director General	SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas	SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas	SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas
JEFE INMEDIATO:	Subdirector	JEFE INMEDIATO:	Subdirector	JEFE INMEDIATO:	Subdirector	JEFE INMEDIATO:	Subdirector	JEFE INMEDIATO	Subdirector
OBJETIVO:	Realizar la entrega y distribución de productos a clientes, garantizando la correcta recepción de estos y brindando un servicio de calidad.	OBJETIVO:	Asegurar que las compras se realicen de manera eficiente, oportuna y al mejor precio posible, cumpliendo con los estándares de calidad y las políticas de la empresa.	OBJETIVO:	Apoyar en el proceso de facturación de los productos vendidos, garantizando la correcta emisión de facturas y el cumplimiento de los requisitos fiscales y comerciales.	OBJETIVO:	Atender y asesorar a los clientes en la compra de productos, ya sea en el mostrador de la tienda o a través de medios en línea, garantizando un servicio de calidad y cumpliendo con los objetivos de ventas establecidos.	OBJETIVO:	Realizar la entrega y distribución de productos a clientes, garantizando la correcta recepción de estos y brindando un servicio de calidad.
FUNCIONES GENERALES:	• Preparar la ruta de entrega diaria de acuerdo con los pedidos y la ubicación de los clientes. • Cargar y descargar los productos en la unidad de reparto de manera segura y organizada. • Conducir de manera segura y responsable la unidad de reparto, respetando las normas de tránsito y cuidando la integridad de los productos. • Entregar los productos a los clientes de manera amable y profesional, asegurando su correcta recepción. • Recoger devoluciones o productos defectuosos de acuerdo con las políticas de la empresa. • Mantener la unidad de reparto en buen estado de funcionamiento, realizando revisiones periódicas y reportando cualquier problema. • Colaborar con el departamento de ventas y atención al cliente para resolver cualquier problema relacionado con las entregas. • Mantener un registro preciso de las entregas realizadas y reportar cualquier incidencia o anomalía.	FUNCIONES GENERALES:	• Diseñar e implementar estrategias de compras que permitan obtener los mejores precios y condiciones para los productos y servicios requeridos por la empresa. • Identificar y evaluar proveedores potenciales, negociar contratos y establecer relaciones comerciales sólidas y duraderas. • Negociar precios, plazos de entrega, condiciones de pago y otros términos y condiciones con proveedores, buscando siempre obtener las mejores condiciones para la empresa. • Controlar y reducir los costos de adquisición, buscando siempre optimizar el gasto y mejorar la rentabilidad de la empresa. • Asegurar el cumplimiento de las normativas legales y de calidad aplicables a las compras realizadas por la empresa. • Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como Ventas y Almacén, para garantizar una gestión integrada de las compras y un flujo eficiente de productos y materiales. • Mantener archivos y registros sobre la gestión de compras, incluyendo contratos, desempeño de proveedores y proyecciones de compras futuras. • Apoyar al departamento de Ventas con la elaboración de las cotizaciones para los clientes.	FUNCIONES GENERALES:	• Generar facturas de venta de acuerdo con los pedidos y entregas realizadas. • Verificar la exactitud de la información de facturación, incluyendo precios, cantidades y datos del cliente. • Atender y resolver consultas relacionadas con facturación por parte de clientes internos y externos. • Colaborar en la elaboración de reportes y análisis relacionados con la facturación. • Mantener actualizados los registros de facturas emitidas y pagos recibidos. • Apoyar en la gestión de trámites y obligaciones fiscales relacionadas con la facturación. • Colaborar con el departamento de ventas para garantizar la correcta facturación de los productos vendidos.	FUNCIONES GENERALES:	• Atender y asesorar a los clientes que visitan el mostrador de la tienda, proporcionando información detallada sobre los productos y sus características. • Procesar pedidos de compra de clientes que realizan sus compras en línea, asegurando la correcta gestión y envío de los productos. • Realizar seguimiento a los clientes para garantizar su satisfacción con los productos adquiridos y ofrecer asistencia posventa si es necesario. • Colaborar en la gestión y mantenimiento del inventario de productos en la tienda y en línea, asegurando la disponibilidad de stock. • Participar en actividades de promoción y marketing para impulsar las ventas en línea y en el mostrador. • Mantener actualizada la base de datos de clientes, registrando nuevas oportunidades de venta y actualizando la información existente. • Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa, tanto en términos de volumen como de rentabilidad. • Colaborar con otros departamentos, como Almacén y Compras, para garantizar una atención eficiente a los clientes y el cumplimiento de los pedidos.	FUNCIONES GENERALES:	• Preparar la ruta de entrega diaria de acuerdo con los pedidos y la ubicación de los clientes. • Cargar y descargar los productos en la unidad de reparto de manera segura y organizada. • Conducir de manera segura y responsable la unidad de reparto, respetando las normas de tránsito y cuidando la integridad de los productos. • Entregar los productos a los clientes de manera amable y profesional, asegurando su correcta recepción. • Recoger devoluciones o productos defectuosos de acuerdo con las políticas de la empresa. • Mantener la unidad de reparto en buen estado de funcionamiento, realizando revisiones periódicas y reportando cualquier problema. • Colaborar con el departamento de ventas y atención al cliente para resolver cualquier problema relacionado con las entregas. • Mantener un registro preciso de las entregas realizadas y reportar cualquier incidencia o anomalía.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de mecánica automotriz y normas de tránsito. • Habilidades de conducción segura. • Atención al detalle. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Orientación al cliente. • Servicio al cliente.	HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimiento del mercado y de los productos eléctricos industriales. • Negociación • Análisis de Costos • Toma de decisiones. • Orientación a resultados • Capacidad para trabajar bajo presión. • Conocimiento de normativas y regulaciones. • Gestión de Proveedores y Contratos. • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.	HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de facturación (CFDI 4.0). • Manejo de sistemas de facturación. • Manejo de paquetería de oficina. • Habilidad numérica. • Atención al detalle. • Organización. • Trabajo en equipo. • Comunicación efectiva. • Conocimientos en Computación.	HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de productos eléctricos industriales. • Técnicas de ventas • Atención al cliente. • Habilidades de comunicación. • Negociación. • Orientación al cliente. • Trabajo en equipo. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Servicio al Cliente. • Conocimientos en Redes Sociales. • Conocimientos en Computación.	HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de mecánica automotriz y normas de tránsito. • Habilidades de conducción segura. • Atención al detalle. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Orientación al cliente. • Servicio al cliente.
REQUISITOS:	• Secundaria concluida. • Experiencia mínima de 1 año como repartidor, preferiblemente en el sector eléctrico industrial. • Licencia de conducir vigente.	REQUISITOS:	Experiencia previa en puestos de compras, preferiblemente en empresas del sector eléctrico o industrial.	REQUISITOS:	• Bachillerato concluido en Contabilidad, Administración o carrera afín. • Experiencia mínima de 1 año en puesto similar.	REQUISITOS:	• Bachillerato concluido en Administración, Mercadotecnia o carrera afín. • Experiencia mínima de 1 año en ventas, preferiblemente en el sector eléctrico industrial.	REQUISITOS:	• Secundaria concluida. • Experiencia mínima de 1 año como repartidor, preferiblemente en el sector eléctrico industrial. • Licencia de conducir vigente.

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

Imagen No. 31 Descripción de Puestos Departamento de Mantenimiento y Operaciones

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS		DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024	FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Mantenimiento y Operaciones	NOMBRE DEL PUESTO:	Operario
SUPERVISADO POR:	Director General	SUPERVISADO POR:	Jefe de Mantenimiento y Operaciones
JEFE INMEDIATO:	Subdirector	JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con el mantenimiento de instalaciones, equipos y maquinaria, así como de garantizar la eficiencia y seguridad en las operaciones diarias de la empresa.	OBJETIVO:	Apoyar en las actividades diarias de mantenimiento y operación de las instalaciones y equipos, asegurando su correcto funcionamiento y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del área.
FUNCIONES GENERALES:	• Diseñar y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el funcionamiento óptimo de las instalaciones, equipos y maquinaria, dentro de la empresa y de los clientes que soliciten estos servicios. • Gestionar el equipo de mantenimiento y operaciones, asignando tareas, supervisando el desempeño y proporcionando capacitación y desarrollo continuo. • Supervisar y controlar los niveles de inventario de repuestos y materiales necesarios para el mantenimiento y operación de las instalaciones y equipos. • Participar en la planificación y ejecución de proyectos relacionados con la instalación de alumbrado público, instalación de energía eléctrica doméstica y en la reparación de maquinaria de la empresa o de los clientes. • Gestionar la relación con proveedores de servicios y materiales de mantenimiento, asegurando la calidad y el cumplimiento de los acuerdos comerciales.	FUNCIONES GENERALES:	• Apoyar en la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones y equipos, siguiendo las indicaciones del personal técnico. • Colaborar en la limpieza y orden de las áreas de trabajo, incluyendo talleres, almacenes y espacios comunes. • Ayudar en la recepción y distribución de materiales, herramientas y equipos necesarios para las actividades de mantenimiento y operaciones. • Participar en la identificación y reporte de anomalías o desperfectos en las instalaciones y equipos. • Asistir en la operación de equipos y maquinaria bajo supervisión y capacitación del personal técnico. • Cumplir con las normas de seguridad y salud ocupacional establecidas por la empresa y colaborar en la prevención de riesgos laborales. • Apoyar en la realización de inventarios y registros de materiales, herramientas y equipos del área. • Colaborar en la implementación de medidas de mejora continua en el área de Mantenimiento y Operaciones. • Apoyar en la realización de pruebas y ajustes en sistemas eléctricos industriales, asegurando su correcto funcionamiento.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimiento profundo de sistemas y equipos eléctricos industriales. • Liderazgo • Comunicación • Trabajo en equipo. • Orientación a resultados • Capacidad para trabajar bajo presión. • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.	HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de mantenimiento y operación de instalaciones y equipos. • Capacidad para seguir instrucciones. • Trabajo en equipo. • Atención al detalle. • Disposición para aprender. • Conocimientos básicos de sistemas eléctricos industriales.
REQUISITOS:	Experiencia previa en puestos de mantenimiento y operaciones, preferiblemente en empresas del sector eléctrico o industrial.	REQUISITOS:	• Secundaria concluida. • Experiencia mínima de 6 meses en actividades similares, preferiblemente en el sector eléctrico industrial.

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

Imagen No. 32 Descripción de Puestos Departamento de Almacén

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS		DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024	FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Almacén	NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Almacén
SUPERVISADO POR:	Director General	SUPERVISADO POR:	Jefe de Almacén
JEFE INMEDIATO:	Subdirector	JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Supervisar y coordinar todas las actividades relacionadas con el almacenamiento, control de inventario y distribución de productos, asegurando un flujo eficiente y oportuno de mercancías para satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar la rentabilidad de la empresa.	OBJETIVO:	Apoyar en la recepción, almacenamiento y distribución de materiales, herramientas y equipos necesarios para las operaciones diarias, contribuyendo al correcto funcionamiento del almacén y la satisfacción del cliente.
FUNCIONES GENERALES:	• Supervisar y controlar el inventario de productos, asegurando su exactitud y disponibilidad para su distribución. • Coordinar la recepción de productos, su almacenamiento adecuado, la disposición de estos en el almacén para facilitar su localización y manipulación, y el ingreso de estos en el sistema. • Asegurar que los productos recibidos cumplan con los estándares de calidad establecidos y que los productos enviados cumplan con las especificaciones de los clientes. • Planificar y coordinar la distribución de productos, asegurando la entrega oportuna y eficiente a los clientes. • Asegurar el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables a la gestión de almacenes, incluyendo normas de seguridad e higiene. • Mantener una comunicación efectiva con otros departamentos, proveedores y clientes para garantizar un flujo de información adecuado y la satisfacción de las partes interesadas.	FUNCIONES GENERALES:	• Recibir y verificar la calidad y cantidad de los materiales, herramientas y equipos entregados al almacén, asegurando su correcta identificación y registro. • Almacenar los materiales, herramientas y equipos en el lugar asignado, siguiendo las normas de almacenamiento y seguridad establecidas. • Preparar los materiales, herramientas y equipos necesarios para las órdenes de trabajo, garantizando su disponibilidad y correcta identificación. • Colaborar en la identificación y etiquetado de los materiales, herramientas y equipos almacenados, facilitando su localización y uso. • Asistir en la carga y descarga de materiales, herramientas y equipos, utilizando los medios y equipos adecuados para evitar daños. • Colaborar en la limpieza y orden del almacén, asegurando un ambiente de trabajo seguro y organizado. • Mantener actualizados los registros de inventario y movimientos de materiales, herramientas y equipos en el sistema de gestión de almacén. • Colaborar en la implementación de medidas de mejora continua en el área de Almacén.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimiento de técnicas de gestión de inventario y almacén. • Liderazgo • Organización • Resolución de problemas. • Orientación a resultados • Capacidad para trabajar en equipo. • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.	HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de almacenamiento y manejo de materiales. • Estructuración de tus tareas. • Trabajo en equipo. • Buena comunicación. • Planificación. • Organización • Orientación al cliente interno y externo. • Responsabilidad. • Puntualidad. • Sentido de urgencia.
REQUISITOS:	• Título universitario en Administración de Empresas, Logística o área relacionada. • Experiencia previa en puestos de almacén, preferiblemente en empresas del sector eléctrico o industrial.	REQUISITOS:	• Secundaria concluida. • Experiencia mínima de 6 meses en actividades similares, preferiblemente en el área de almacén.

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

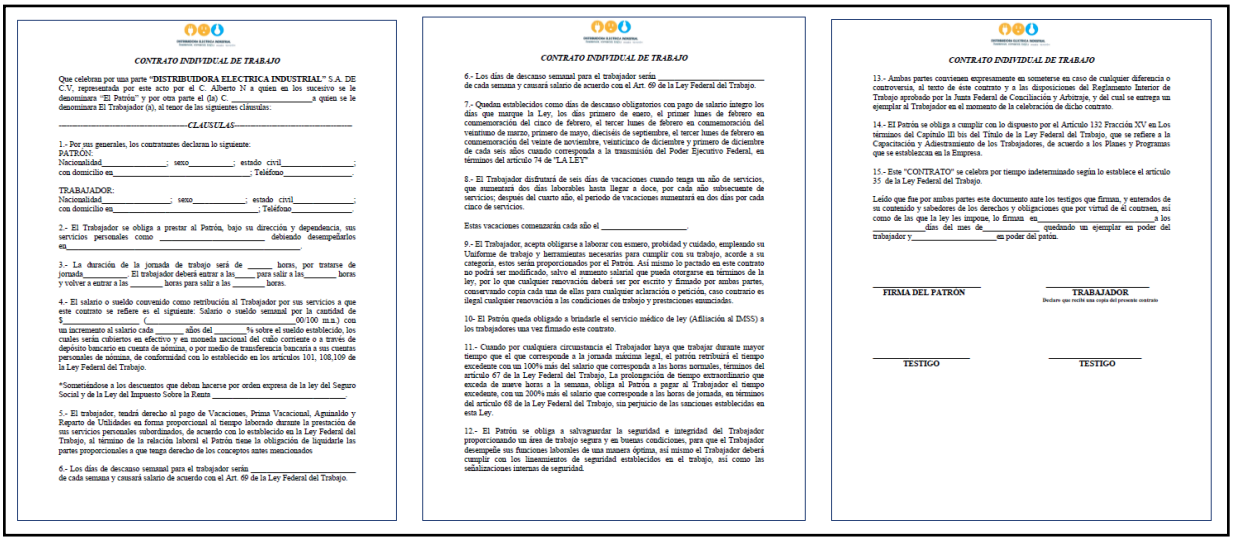
4.3.7 Contrato Individual de Trabajo

Crear un contrato para la Distribuidora Eléctrica Industrial puede proporcionar una serie de beneficios, incluida la claridad en las expectativas, la protección legal, la definición de responsabilidades, el establecimiento de términos financieros y la mejora de la imagen profesional y la credibilidad de la empresa.

Por otro lado, para los empleados de esta puede proporcionar una serie de beneficios, incluida la claridad en las expectativas laborales, la protección legal, la definición de términos de empleo, la seguridad para el empleado y la seguridad para la empresa. Esto puede ayudar a establecer relaciones laborales sólidas y a prevenir conflictos futuros.

A continuación se presenta la imagen no. 32 mostrando el contrato que cubre las necesidades legalidades para la Distribuidora y que brindara estabilidad laboral a sus empleados.

Imagen No. 33 Contrato Individual de Trabajo



CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Que celebran por una parte **"DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL"** S.A. DE C.V, representada por este acto por el C. Alberto N' a quien en los sucesivo se le denominara "El Patrón" y por otra parte el (la) C. _____a quien se le denominara El Trabajador (a), al tenor de las siguientes cláusulas:

----------*CLAUSULAS*----------

1.- Por sus generales, los contratantes declaran lo siguiente:
PATRÓN:
Nacionalidad_____; sexo_____; estado civil_____;
con domicilio en_____; Teléfono_____

TRABAJADOR:
Nacionalidad_____; sexo_____; estado civil_____;
con domicilio en_____; Teléfono_____

2.- El Trabajador se obliga a prestar al Patrón, bajo su dirección y dependencia, sus servicios personales como _____ debiendo desempeñarlos en_____.

3.- La duración de la jornada de trabajo será de _____ horas, por tratarse de jornada_____. El trabajador deberá entrar a las_____ para salir a las_____ horas y volver a entrar a las _____ horas para salir a las _____ horas.

4.- El salario o sueldo convenido como retribución al Trabajador por sus servicios a que este contrato se refiere es el siguiente: Salario o sueldo semanal por la cantidad de $_____ (_____00/100 m.n.) con un incremento al salario cada _____ años del _____% sobre el sueldo establecido, los cuales serán cubiertos en efectivo y en moneda nacional del cuño corriente o a través de depósito bancario en cuenta de nómina, o por medio de transferencia bancaria a sus cuentas personales de nómina, de conformidad con lo establecido en los artículos 101, 108,109 de la Ley Federal del Trabajo.

*Sometiéndose a los descuentos que deban hacerse por orden expresa de la ley del Seguro Social y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta_____

5.- El trabajador, tendrá derecho al pago de Vacaciones, Prima Vacacional, Aguinaldo y Reparto de Utilidades en forma proporcional al tiempo laborado durante la prestación de sus servicios personales subordinados, de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, al término de la relación laboral el Patrón tiene la obligación de liquidarle las partes proporcionales a que tenga derecho de los conceptos antes mencionados

6.- Los días de descanso semanal para el trabajador serán _____ de cada semana y causará salario de acuerdo con el Art. 69 de la Ley Federal del Trabajo.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

6.- Los días de descanso semanal para el trabajador serán _____ de cada semana y causará salario de acuerdo con el Art. 69 de la Ley Federal del Trabajo.

7.- Quedan establecidos como días de descanso obligatorios con pago de salario íntegro los días que marquen la Ley, los días: primero de enero, el primer lunes de febrero en conmemoración del cinco de febrero, el tercer lunes de febrero en conmemoración del veintinueve de marzo, primero de mayo, dieciséis de septiembre, el tercer lunes de febrero en conmemoración del veinte de noviembre, veintiocho de diciembre y primero de diciembre de cada seis años cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, en términos del artículo 74 de "LA LEY"

8.- El Trabajador disfrutará de seis días de vacaciones cuando tenga un año de servicios, que aumentará dos días laborables hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios; después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.

Estas vacaciones comenzarán cada año el _____.

9.- El Trabajador, acepta obligarse a laborar con esmero, probidad y cuidado, empleando su Uniforme de trabajo y herramientas necesarias para cumplir con su trabajo, acorde a su categoría, estos serán proporcionados por el Patrón. Así mismo lo pactado en este contrato no podrá ser modificado, salvo el aumento salarial que pueda otorgarse en términos de la ley, por lo que cualquier renovación deberá ser por escrito y firmado por ambas partes, conservando copia cada una de ellas para cualquier aclaración o petición, caso contrario es ilegal cualquier renovación a las condiciones de trabajo y prestaciones enunciadas.

10- El Patrón queda obligado a brindarle el servicio médico de ley (Afiliación al IMSS) a los trabajadores una vez firmado este contrato.

11.- Cuando por cualquiera circunstancia el Trabajador haya que trabajar durante mayor tiempo que el que corresponde a la jornada máxima legal, el patrón retribuirá el tiempo excedente con un 100% más del salario que corresponda a las horas normales, términos del artículo 67 de la Ley Federal del Trabajo, La prolongación de tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al Patrón a pagar al Trabajador el tiempo excedente, con un 200% más el salario que corresponde a las horas de jornada, en términos del artículo 68 de la Ley Federal del Trabajo, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta Ley.

12.- El Patrón se obliga a salvaguardar la seguridad e integridad del Trabajador proporcionando un área de trabajo segura y en buenas condiciones, para que el Trabajador desempeñe sus funciones laborales de una manera óptima, así mismo el Trabajador deberá cumplir con los lineamientos de seguridad establecidos en el trabajo, así como las señalizaciones internas de seguridad.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

13.- Ambas partes convienen expresamente en someterse en caso de cualquier diferencia o controversia, al tenor de este contrato y a las disposiciones del Reglamento Interior de Trabajo aprobado por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, y del cual se entrega un ejemplar al Trabajador en el momento de la celebración de dicho contrato.

14.- El Patrón se obliga a cumplir con lo dispuesto por el Artículo 132 Fracción XV en Los términos del Capítulo III bis del Título de la Ley Federal del Trabajo, que se refiere a la Capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores, de acuerdo a los Planes y Programas que se establezcan en la Empresa.

15.- Este "CONTRATO" se celebra por tiempo indeterminado según lo establece el artículo 35 de la Ley Federal del Trabajo.

Leído que fue por ambas partes este documento ante los testigos que firman, y enterados de su contenido y sabedores de los derechos y obligaciones que por virtud de él contraen, así como de las que la ley les impone, lo firman en_____ a los _____días del mes de_____ quedando un ejemplar en poder del trabajador y_____en poder del patrón.

FIRMA DEL PATRÓN | **TRABAJADOR**
Declara que recibe una copia del presente contrato

TESTIGO | **TESTIGO**

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

4.3.8 Proceso para dar de Alta a los Empleados en el IMSS

En una empresa, se entiende la importancia de mantener a los colaboradores protegidos y asegurados. Uno de los pasos esenciales para cumplir con esta responsabilidad es dar de alta a los empleados en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

A continuación, se proporciona una guía completa y detallada sobre cómo dar de alta a los colaboradores en el IMSS de manera rápida y efectiva.

Paso 1: Requisitos Previos

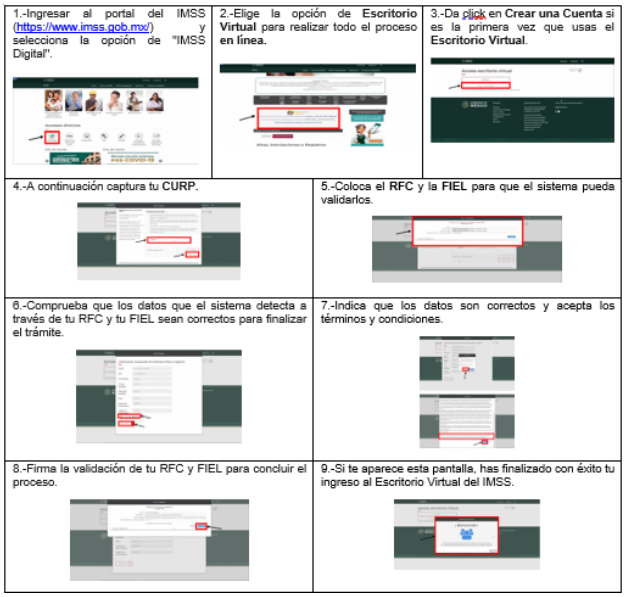
Antes de comenzar el proceso de alta en el IMSS, es fundamental contar con la documentación necesaria. Se debe asegurar de tener a la mano los siguientes documentos:

I. Acta de nacimiento de los colaboradores.
II. CURP (Clave Única de Registro de Población) de cada empleado.
III. Comprobante de domicilio de la empresa.
IV. Identificación oficial de los representantes legales de la empresa.
V. Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de la empresa.

Paso 2: Alta en el IMSS Digital

A continuación se muestra la imagen no. 34 mostrando paso a paso como darse de alta en el IMSS Digital.

Imagen No. 34 Alta en el IMSS Digital



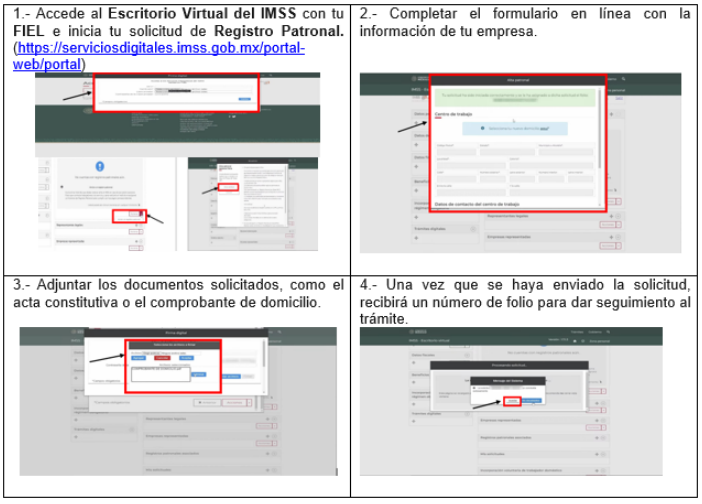
Fuente: IMSS, *Escritorio Virtual*, 2024.

Paso 3: Registro Patronal

El siguiente paso es obtener el Registro Patronal ante el IMSS. Este número es único para cada empresa y será utilizado en todos los trámites relacionados con el IMSS. Para obtenerlo, sigue estos pasos.

A continuación la imagen no. 35 describirá paso a paso como realizar este proceso.

Imagen No. 35 Registro Patronal

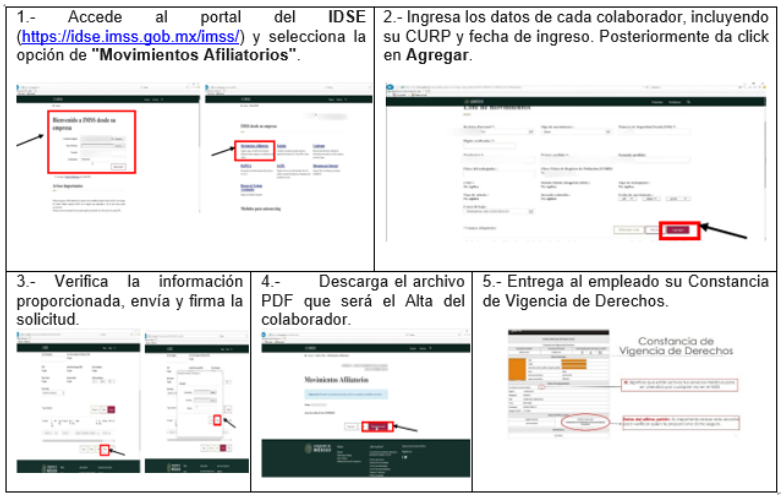


Fuente: IMSS, *Escritorio Virtual*, 2024.

Paso 4: Afiliación de Colaboradores

Con el Registro Patronal en mano, se puede afiliar a los colaboradores al IMSS. Este proceso debe realizarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de ingreso de cada empleado. A continuación la imagen no. 36 mostrara como hacer este último paso.

Imagen No. 36 Afiliación de Colaboradores



Fuente: IMSS, *Escritorio Virtual*, 2024.

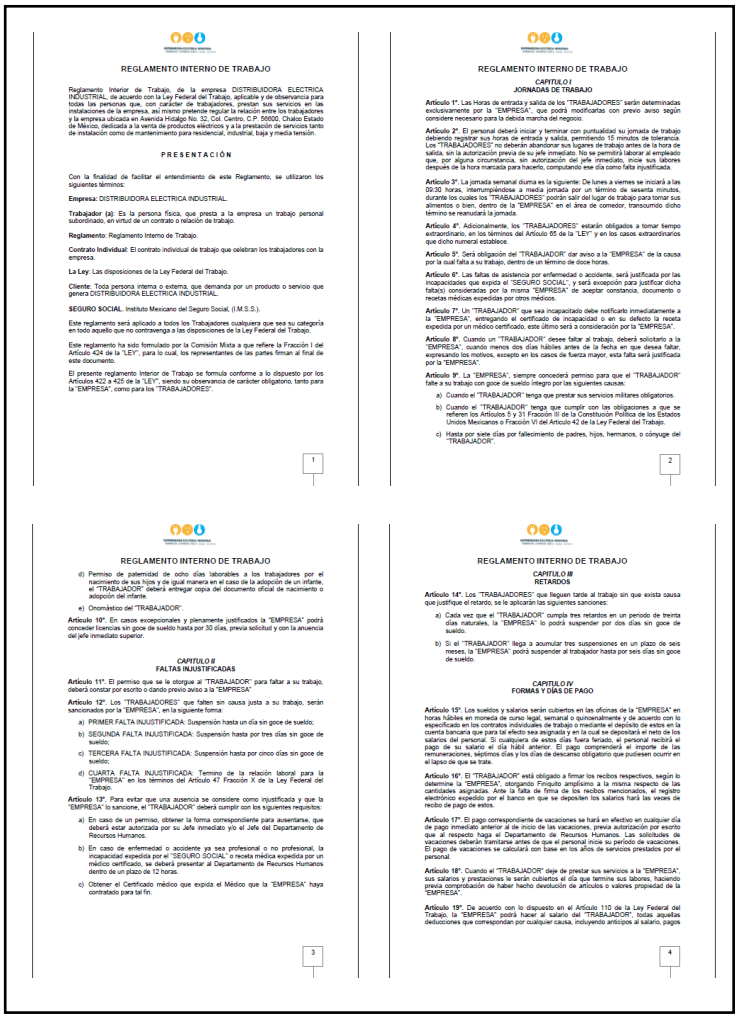
4.3.9 Reglamento Interno

El reglamento interno de trabajo es una herramienta fundamental para las empresas, ya que establece normas y procedimientos claros que regulan las relaciones laborales entre la empresa y sus empleados.

Este documento contribuirá a la Distribuidora Eléctrica Industrial mantener el orden y la disciplina dentro de la organización al establecer derechos y obligaciones para ambas partes. Asimismo, fomentará un ambiente laboral adecuado al promover el respeto, la colaboración y la buena convivencia entre los trabajadores.

A continuación se muestra unas cuantas páginas del Reglamento Interno redactado tomando en cuenta las necesidades de la Distribuidora.

Imagen No. 37 Reglamento Interno



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Reglamento Interior de Trabajo, de la empresa DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, aplicable y de observancia para todas las personas que, con carácter de trabajadores, prestan sus servicios en las instalaciones de la empresa, así mismo pretende regular la relación entre los trabajadores y la empresa ubicada en Avenida Hidalgo No. 32, Cd. Centro, C.P. 86000, Chalco Estado de México, dedicada a la venta de productos eléctricos y a la prestación de servicios tanto de instalación como de mantenimiento para residencial, industrial, baja y media tensión.

PRESENTACIÓN

Con la finalidad de facilitar el entendimiento de este Reglamento, se utilizaron los siguientes términos:

Empresa: DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL.

Trabajador (a): Es la persona física, que presta a la empresa un trabajo personal subordinado, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

Reglamento: Reglamento Interno de Trabajo.

Contrato Individual: El contrato individual de trabajo que celebran los trabajadores con la empresa.

La Ley: Las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

Cliente: Toda persona interna o externa, que demanda por un producto o servicio que genera DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL.

SEGURO SOCIAL. Instituto Mexicano del Seguro Social, (I.M.S.S.).

Este reglamento será aplicado a todos los Trabajadores cualquiera que sea su categoría en todo aquello que no contravenga a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

Este reglamento ha sido formulado por la Comisión Mista a que refiere la Fracción I del Artículo 424 de la "LEY", para lo cual, los representantes de las partes firman al final de este documento.

El presente reglamento Interior de Trabajo se formula conforme a lo dispuesto por los Artículos 422 a 425 de la "LEY", siendo su observancia de carácter obligatorio, tanto para la "EMPRESA", como para los "TRABAJADORES".

1

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO I
JORNADAS DE TRABAJO

Artículo 1°. Las Horas de entrada y salida de los "TRABAJADORES" serán determinadas exclusivamente por la "EMPRESA", que podrá modificarlas con previo aviso según considere necesario para la debida marcha del negocio.

Artículo 2°. El personal deberá iniciar y terminar con puntualidad su jornada de trabajo debiendo registrar sus horas de entrada y salida, permitiendo 15 minutos de tolerancia. Los "TRABAJADORES" no deberán abandonar sus lugares de trabajo antes de la hora de salida, sin la autorización previa de su jefe inmediato. No se permitirá laborar al empleado que, por alguna circunstancia, sin autorización del jefe inmediato, inicie sus labores después de la hora marcada para hacerlo, computando ese día como falta injustificada.

Artículo 3°. La jornada semanal diurna es la siguiente: De lunes a viernes se iniciará a las 09:30 horas, interrumpiéndose a media jornada por un término de sesenta minutos, durante los cuales los "TRABAJADORES" podrán salir del lugar de trabajo para tomar sus alimentos o bien, dentro de la "EMPRESA" en el área de comedor, transcurrido dicho término se reanudará la jornada.

Artículo 4°. Adicionalmente, los "TRABAJADORES" estarán obligados a tomar tiempo extraordinario, en los términos del Artículo 65 de la "LEY" y en los casos extraordinarios que dicho numeral establece.

Artículo 5°. Será obligación del "TRABAJADOR" dar aviso a la "EMPRESA" de la causa por la cual falta a su trabajo, dentro de un término de doce horas.

Artículo 6°. Las faltas de asistencia por enfermedad o accidente, será justificada por las incapacidades que expida el "SEGURO SOCIAL"; y será excepción para justificar dicha falta(s) consideradas por la misma "EMPRESA" de aceptar constancia, documento o recetas médicas expedidas por otros médicos.

Artículo 7°. Un "TRABAJADOR" que sea incapacitado debe notificarlo inmediatamente a la "EMPRESA", entregando el certificado de incapacidad o en su defecto la receta expedida por un médico certificado, este último será a consideración por la "EMPRESA".

Artículo 8°. Cuando un "TRABAJADOR" desee faltar al trabajo, deberá solicitarlo a la "EMPRESA", cuando menos dos días hábiles antes de la fecha en que desea faltar, expresando los motivos, excepto en los casos de fuerza mayor, esta falta será justificada por la "EMPRESA".

Artículo 9°. La "EMPRESA", siempre concederá permiso para que el "TRABAJADOR" falte a su trabajo con goce de sueldo íntegro por las siguientes causas:

a) Cuando el "TRABAJADOR" tenga que prestar sus servicios militares obligatorios.
b) Cuando el "TRABAJADOR" tenga que cumplir con las obligaciones a que se refieren los Artículos 5 y 31 Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o Fracción VI del Artículo 42 de la Ley Federal del Trabajo.
c) Hasta por siete días por fallecimiento de padres, hijos, hermanos, o cónyuge del "TRABAJADOR".

2

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

d) Permiso de paternidad de ocho días laborables a los trabajadores por el nacimiento de sus hijos y de igual manera en el caso de la adopción de un infante, el "TRABAJADOR" deberá entregar copia del documento oficial de nacimiento o adopción del infante.
e) Onomástico del "TRABAJADOR".

Artículo 10°. En casos excepcionales y plenamente justificados la "EMPRESA" podrá conceder licencias sin goce de sueldo hasta por 30 días, previa solicitud y con la anuencia del jefe inmediato superior.

CAPITULO II
FALTAS INJUSTIFICADAS

Artículo 11°. El permiso que se le otorgue al "TRABAJADOR" para faltar a su trabajo, deberá constar por escrito o dando previo aviso a la "EMPRESA".

Artículo 12°. Los "TRABAJADORES" que falten sin causa justa a su trabajo, serán sancionados por la "EMPRESA", en la siguiente forma:

a) PRIMER FALTA INJUSTIFICADA: Suspensión hasta un día sin goce de sueldo;
b) SEGUNDA FALTA INJUSTIFICADA: Suspensión hasta por tres días sin goce de sueldo;
c) TERCERA FALTA INJUSTIFICADA: Suspensión hasta por cinco días sin goce de sueldo;
d) CUARTA FALTA INJUSTIFICADA: Termino de la relación laboral para la "EMPRESA" en los términos del Artículo 47 Fracción X de la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 13°. Para evitar que una ausencia se considere como injustificada y que la "EMPRESA" lo sancione, el "TRABAJADOR" deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) En caso de un permiso, obtener la forma correspondiente para ausentarse, que deberá estar autorizada por su Jefe inmediato y/o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
b) En caso de enfermedad o accidente ya sea profesional o no profesional, la incapacidad expedida por el "SEGURO SOCIAL" o receta médica expedida por un médico certificado, se deberá presentar al Departamento de Recursos Humanos dentro de un plazo de 12 horas.
c) Obtener el Certificado médico que expida el Médico que la "EMPRESA" haya contratado para tal fin.

3

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO III
RETARDOS

Artículo 14°. Los "TRABAJADORES" que lleguen tarde al trabajo sin que exista causa que justifique el retardo, se le aplicarán las siguientes sanciones:

a) Cada vez que el "TRABAJADOR" cumpla tres retardos en un periodo de treinta días naturales, la "EMPRESA" lo podrá suspender por dos días sin goce de sueldo.
b) Si el "TRABAJADOR" llega a acumular tres suspensiones en un plazo de seis meses, la "EMPRESA" podrá suspender al trabajador hasta por seis días sin goce de sueldo.

CAPITULO IV
FORMAS Y DÍAS DE PAGO

Artículo 15°. Los sueldos y salarios serán cubiertos en las oficinas de la "EMPRESA" en horas hábiles en moneda de curso legal, semanal o quincenalmente y de acuerdo con lo especificado en los contratos individuales de trabajo o mediante el depósito de estos en la cuenta bancaria que para tal efecto sea asignada y en la cual se depositará el neto de los salarios del personal. Si cualquiera de estos días fuera feriado, el personal recibirá el pago de su salario el día hábil anterior. El pago comprenderá el importe de las remuneraciones, séptimos días y los días de descanso obligatorio que pudiesen ocurrir en el lapso de que se trata.

Artículo 16°. El "TRABAJADOR" está obligado a firmar los recibos respectivos, según lo determina la "EMPRESA", otorgando Finiquito amplísimo a la misma respecto de las cantidades asignadas. Ante la falta de firma de los recibos mencionados, el registro electrónico expedido por el banco en que se depositen los salarios hará las veces de recibo de pago de estos.

Artículo 17°. El pago correspondiente de vacaciones se hará en efectivo en cualquier día de pago inmediato anterior al de inicio de las vacaciones, previa autorización por escrito que al respecto haga el Departamento de Recursos Humanos. Las solicitudes de vacaciones deberán tramitarse antes de que el personal inicie su periodo de vacaciones. El pago de vacaciones se calculará con base en los años de servicios prestados por el personal.

Artículo 18°. Cuando el "TRABAJADOR" deje de prestar sus servicios a la "EMPRESA", sus salarios y prestaciones le serán cubiertos el día que termine sus labores, haciendo previa comprobación de haber hecho devolución de artículos o valores propiedad de la "EMPRESA".

Artículo 19°. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo, la "EMPRESA" podrá hacer al salario del "TRABAJADOR", todas aquellas deducciones que correspondan por cualquier causa, incluyendo anticipos al salario, pagos

4

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

4.3.10 Resultados de la Clasificación del Inventario ABC

Para abordar la problemática de la falta de claridad en cuanto al verdadero y completo valor de la mercancía, resulta crucial analizar exhaustivamente los resultados finales obtenidos de cada clasificación en la aplicación del inventario ABC.

Este análisis proporcionará una visión integral de los productos que requieren una mayor protección debido a que representan una inversión significativa, a pesar de tener una rotación baja, así como de aquellos productos que necesitan ser adquiridos con mayor frecuencia, aunque su contribución a la rentabilidad del negocio sea limitada.

A continuación en la tabla no. 2 muestra los totales obtenidos en el inventario por clasificación.

Tabla No. 2 Resultados de la Clasificación del Inventario ABC

Clasificación	Porcentaje que Representa	Total de Artículos	Valuación Total
A	62.82%	35	$845 000.00
B	28.25%	58	$380 000.00
C	8.90%	1549	$120 000.00

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

Clasificación "A" (artículos con alta generación de ingresos) representa el 62.82% del valor total de los productos en el almacén, con una rotación del producto que se sitúa entre alta y media. Este grupo comprende un total de 35 artículos, valuados en $845,000.

Clasificación "B" (artículos con generación de ingresos mediana) constituye el 28.25% del valor total de los productos en almacén, con una rotación del producto entre media y baja. En este grupo se incluyen 58 artículos, valorados en $380,000.

Clasificación "C" (artículos con baja generación de ingresos) representa el 8.90% del valor total de los productos en el almacén, con una rotación del producto también entre media y baja. Este grupo abarca un total de 1,549 artículos, valuados en $120,000.

4.3.11 Supervisión Continua

La supervisión continua ayudara a garantizar que el sistema funcione de manera efectiva, se ajuste a las necesidades de la empresa y proporcione información precisa y útil para la toma de decisiones empresariales.

Después de implementar un sistema de inventario en la Distribuidora Eléctrica Industrial proporcionara los siguientes beneficios:

- **Identificación de problemas tempranos:** La implementación de cualquier sistema nuevo puede llevar a desafíos inesperados. La supervisión continua permite detectar problemas tempranos, como errores en los datos ingresados, fallos en la integración con otros sistemas empresariales o dificultades en la operación del sistema de inventario en sí mismo.
- **Ajustes y mejoras:** Brinda la oportunidad de identificar áreas que requieren ajustes o mejoras en el sistema de inventario. Estos ajustes pueden incluir cambios en la configuración del sistema, la adición de nuevas funcionalidades o la optimización de los procesos de trabajo relacionados con el inventario.
- **Capacitación y adaptación del personal:** A menudo, la implementación de un nuevo sistema de inventario implica cambios en los procesos y flujos de trabajo de la empresa. La supervisión continua permite proporcionar capacitación adicional al personal para garantizar que estén completamente familiarizados con el sistema y puedan utilizarlo de manera efectiva en su día a día.
- **Garantizar la precisión de los datos:** La supervisión continua ayuda a garantizar que los datos ingresados en el sistema sean precisos y estén actualizados, lo que a su vez mejora la calidad de la información disponible para la gestión y la planificación.

A continuación se presenta una imagen del personal realizando supervisión continua en una de las bodegas:

Fotografía No. 12 Supervisión Continua

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, 2024.

4.3.12 Videovigilancia

Ahora que se ha evaluado el valor total de los productos en posesión de la Distribuidora Eléctrica Industrial y se ha reconocido la necesidad de una supervisión continua del inventario, se sugiere encarecidamente la instalación de cámaras de seguridad en todas las bodegas.

Esto servirá como una medida preventiva crucial para evitar situaciones que puedan comprometer la seguridad de los productos almacenados o la de los empleados. La instalación de cámaras de seguridad puede proporcionar una serie de beneficios importantes:

1. **Prevención de pérdidas y robos:** Las cámaras de seguridad actúan como un disuasivo efectivo contra robos y pérdidas internas. La presencia visible de cámaras puede disuadir a empleados deshonestos o intrusos externos de cometer actos delictivos como el robo de inventario.
2. **Detección de irregularidades:** Ayudar a detectar actividades sospechosas o irregulares en áreas donde se almacena el inventario. Esto incluye comportamientos como el robo, la manipulación indebida de productos o el incumplimiento de los procedimientos de manejo de inventario.
3. **Monitoreo en tiempo real:** Proporcionar una vista en tiempo real de las áreas de almacenamiento y operaciones, lo que permite a los gerentes supervisar las actividades y responder de inmediato a cualquier situación inusual o emergencia que pueda surgir.
4. **Registro de eventos:** Esto proporciona una evidencia visual que puede ser útil para investigaciones posteriores sobre incidentes de pérdida de inventario o para resolver disputas internas.
5. **Mejora de la seguridad general:** Los empleados pueden sentirse más seguros sabiendo que están siendo monitoreados y que hay medidas en su lugar para proteger los activos de la empresa.

A continuación la fotografía no. 13 muestra la instalación de una cámara de seguridad en una de las bodegas.

Fotografía No. 13 Videovigilancia

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industrial, 2024.

CONCLUSIONES

La empresa familiar representa un componente fundamental en la economía mexicana, siendo un bastión del tejido empresarial nacional. Su característica principal radica en ser gestionadas y controladas por una o varias familias, lo que les otorga ventajas en términos de compromiso, continuidad y flexibilidad en la toma de decisiones.

A pesar de estas fortalezas, las empresas familiares enfrentan desafíos significativos en México, como la falta de profesionalización en la gestión, la dificultad para acceder a financiamiento, la resistencia al cambio y la carencia de planificación a largo plazo. Estos obstáculos pueden limitar su crecimiento y competitividad en un entorno empresarial cada vez más globalizado y desafiante.

Una de las dificultades más recurrentes para las empresas familiares mexicanas es la ausencia de un sistema de control de inventarios adecuado. Esta carencia se traduce en problemas como la falta de visibilidad sobre el estado de los inventarios, la dificultad para realizar pronósticos de demanda precisos, el riesgo de obsolescencia de inventarios y la falta de eficiencia en la gestión de los recursos disponibles.

La Distribuidora Eléctrica Industrial no escapa a estas problemáticas, enfrentando retos que afectan su eficiencia operativa y competitividad en el mercado. La inexistencia de un inventario físico o digital dificulta la identificación y control de los productos en almacén, generando pérdidas económicas y problemas logísticos. La falta de control y orden en el almacén, junto con la ausencia de una organización clara y definida de responsabilidades del personal, contribuyen a la falta de eficiencia en los procesos operativos. A esto se suma el desconocimiento del valor real y total de la mercancía, dificultando la toma de decisiones informadas

La implementación de un sistema de control de inventarios en la Distribuidora Eléctrica Industrial es fundamental para superar las problemáticas identificadas y mejorar su eficiencia operativa. Se propone aplicar el Inventario ABC para identificar la mercancía y reubicarla de acuerdo con su clasificación. Además, se sugiere crear una Base de Datos en Excel para capturar la información de la mercancía y utilizar un software para mantener un control en las entradas y salidas de inventario.

Para mejorar la organización y responsabilidades del personal, se plantea identificar los puestos de acuerdo con las necesidades del negocio y formular sus respectivas descripciones, así como brindar seguridad y bienestar a los empleados mediante la implementación de un contrato y un proceso para dar de alta a los empleados en el IMSS. También se sugiere garantizar el

compromiso de los empleados mediante un Reglamento Interno que establezca las normas y procedimientos a seguir.

Para optimizar la gestión de inventarios, se propone analizar la información obtenida del Inventario ABC y dar seguimiento a las existencias físicas y las registradas en el SICAR mediante una supervisión continua. Finalmente, se sugiere instalar medidas de seguridad tecnológicas, como videovigilancia, en cada una de las bodegas para garantizar la integridad de los inventarios y prevenir posibles pérdidas.

En conclusión, la implementación de un sistema de control de inventarios se presenta como una solución fundamental para abordar las problemáticas identificadas en la Distribuidora Eléctrica Industrial. Este sistema no solo permitirá mejorar la eficiencia operativa y reducir los costos, sino que también contribuirá a aumentar la competitividad de la empresa en el mercado. Las propuestas de solución, como la aplicación del Inventario ABC, la creación de una Base de Datos en Excel, la utilización de un software para el registro de inventarios, entre otras, buscan optimizar la gestión de inventarios y mejorar la organización y responsabilidades del personal. Se espera que estas medidas permitan a la empresa enfrentar con éxito los retos actuales y futuros, consolidando su posición como líder en la distribución de productos eléctricos en el ámbito industrial.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Agudelo, D. y López, Y. (2018). Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios. Ingenierías USBMed.

Aguirre, R. & Armenta C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Revista El Buzón de Pacioli, 12(76), 1-17.

Aronoff, C. E., & Ward, J. L. (1997). Family-owned businesses: A thing of the past or a model for the future? Family Business Review, 10(4), 323-346.

Atkinson, A. A., Kaplan, R. S., Young, S. M., & Matsumura, E. M. (2018). Contabilidad de costos: Conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales. Pearson.

Beltrán, A. (2006). Los 20 problemas de la pequeña y mediana empresa. Sotavento MBA, (7), 8-15.

Boyd, K. W. (2015). Cost Accounting For Dummies. Wiley.

Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2005). Operations Management for Competitive Advantage. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill.

Christopher, M. (2016). Logística y gestión de la cadena de suministro. Pearson Educación.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Internal Control - Integrated Framework. https://www.coso.org/Documents/2013-COSO-IC-Integrated- Framework-executive-summary.pdf

Cruz, A. (2017). UF0476: Gestión de inventarios. COML0210-Gestión y control del aprovisionamiento. 1ª edición. México: IC Editorial. de la Garza.

De la Garza, M., Zavala, M., López, J. y López, P. (2019). Inventario de las causas del fracaso en emprendedores sociales en México

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2021). Gestión y control de la calidad (9th ed.). Cengage Learning Editores.

Gallo, M. Á. (2017). La empresa familiar: guía para accionistas, consejeros y directivos. Profit Editorial.

García, O. y Nava, R. (2019). Características del dueño-administrador en la innovación y desempeño de pequeñas y medianas empresas metalmecánicas del Valle de Toluca. RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 8(23), 39-62.

Gersick, K. E., Davis, J. A., Hampton, M. M., & Lansberg, I. (1997). Generations of enterprising families. Harvard Business Review, 75(6), 65-80.

Guerrero, H. (2009). Inventarios: manejo y control. Ecoe Ediciones.

Heizer, J., & Render, B. (2013). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. Pearson Education.

Hernández, S. R. (2014). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill.

Horngren, C. T. (2012). Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial. PEARSON EDUCACIÓN.

INEGI (2020). Comunicado de Prensa Núm. 285/20. México: INEGI. Disponible en: MYPIMES20.pdf.

Koontz, H., & O'Donnell, C. (2007). Administración: Una perspectiva global. McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). Administración: una perspectiva global. McGraw-Hill.

Le Breton-Miller, I., & Miller, D. (2006). Why do some family businesses out-compete? Governance, long-term orientations, and sustainable capability. Entrepreneurship Theory and Practice, 30(6), 731-746.

Martínez, J. (2010). Empresas Familiares, Reto al Destino: Claves para Perdurar con Éxito. 1ª edición. Buenos Aires: Granica.

Palma José. (2020). Cómo hacer un manual de procedimientos paso a paso, estructura y utilidad. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/

Palma, J. (2010). Manual de Procedimiento. Recuperado de http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml

Ramírez-Reyes, G. S., & Manotas-Duque, D. F. (2014). Modelo de medición del impacto financiero del mantenimiento de inventario de suministros. Scientia Et Technica, 19(3), 251-260.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración. Pearson Educación.

Rosanas, J. M. (2010). Contabilidad y Gestión de Costes. Ediciones Deusto

Schroeder, R., & Goldstein, S. M. (2011). Operaciones y procesos de manufactura. McGraw-Hill.

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2013). Operations Management. Pearson Education.

Stevenson, W. J. (2012). Operations Management. McGraw-Hill.

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2003). Administración. Pearson Educación.

Ward, J. L. (1987). Keeping the Family Business Healthy: How to Plan for Continuing Growth, Profitability, and Family Leadership. Jossey-Bass Inc Pub.

Waters, D. (2003). Inventory Control and Management. John Wiley & Sons.

Fotografía No. 14 Almacén de Placas y Accesorios

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industria, 2024.

ANEXOS

ANEXO 1
Tabla de la Clasificación del Inventario ABC

CLASIFICACIÓN ABC DEL PRODUCTO POR COSTO UNITARIO

A		B		C	
PRODUCTO	PRECIO	PRODUCTO	PRECIO	PRODUCTO	PRECIO
Metro Cable Building Cal. 4 x 1/0 80 m	$ 13,000.00	Apartarrayos de Óxidos Metálicos Con	$ 1,965.00	Botas de Seguridad 28 1/2	$ 780.00
Banco de Capacitores 50 KVAR 440 V	$ 15,198.00	Cortacircuito Fusible CPV de Porcelana	$ 1,718.00	Botines de Seguridad 26 1/2	$ 639.00
Banco de Capacitores 30 KVAR 440 V	$ 14,711.00	Cortacircuito Fusible APD de Porcelana	$ 1,780.00	Botas de Seguridad 26 1/2	$ 780.00
Banco de Capacitores 40 KVAR 440 V	$ 14,888.00	Carrete de manguera de aire 3/8" x 30	$ 1,600.00	Botines de Seguridad 26	$ 639.00
Banco de Capacitores 60 KVAR 440 V	$ 18,888.00	Cortacircuito Fusible Polimérico de 8K	$ 3,100.00	Botas de Seguridad 30	$ 780.00
Transformador Integrado de Medición T	$ 26,600.00	Cortacircuito Fusible APD 15 KV	$ 1,425.00	Botas de Seguridad 30 1/2	$ 780.00
Balastros de Aceo 66 2-380 CACO	$ 68,190.00	Cortacircuito Fusible CPV 15 KV	$ 1,370.00	Botas de Seguridad 29	$ 780.00
Bobina Alambre Magnetico Plastico 3.7	$ 22,064.00	Bomba Sumergible 1/2HP 400w USA	$ 1,600.00	Botines de Seguridad 27 1/2	$ 639.00
Autotransformador ATP-30 HP SIEMENS	$ 7,918.80	Bomba de Agua 1 1/2HP SIEMENS	$ 3,000.00	Botas de Seguridad 27 1/2	$ 780.00
Autotransformador ATP-50 HP SIEMENS	$ 10,008.48	Transformador tipo Seco 50 KVA 440	$ 48,600.00	Botines de Seguridad 27	$ 639.00
Autotransformador ATP-60 HP SIEMENS	$ 13,101.52	Cierra de Cinta de Corte Profundo 1 1/	$ 4,600.00	Botas de Seguridad 27	$ 780.00
Autotransformador ATP-100 HP SIEMENS	$ 23,103.04	Banco de Capacitores 8 KVAR 440 V	$ 4,120.00	Botines de Seguridad 26 1/2	$ 639.00
Autotransformador ATP-150 HP SIEMENS	$ 23,103.04	Apartarrayo Polimérico de Distribución	$ 1,300.00	Botas de Seguridad 26 1/2	$ 780.00
Autotransformador ATP-200 HP SIEMENS	$ 38,348.44	Terminal de Centro de Carga 40A 120	$ 1,012.00	Botines de Seguridad 26	$ 639.00
Autotransformador ATP-250 HP SIEMENS	$ 43,188.80	Codo Pared Gruesa 4"	$ 1,484.00	Botas de Seguridad 26	$ 780.00
Autotransformador APT 300 HP SIEMENS	$ 43,188.80	Lampara Solar Tipo Panel	$ 1,122.00	Tenis de Seguridad Tipo Choclo 26	$ 918.00
Válvula Compuerta 3" Clase 150 WCB	$ 7,880.00	Codo Pared Delgada 4"	$ 1,120.80	Botines de Seguridad 25 1/2	$ 639.00
Bomba Sumergible 3HP 440V NABOH	$ 22,600.00	Cable THW LS Cal. 10 Blanco Condu	$ 1,298.00	Botas de Seguridad 25 1/2	$ 780.00
Bomba Sumergible 1HP 440V GOULD	$ 62,200.00	Cable THW LS Cal. 10 Negro Argos	$ 1,311.00	Botas de Seguridad 25	$ 780.00
Bobina Cable THW LS Cal. 2/0 Negro	$ 34,380.88	Cable THW LS Cal. 10 Blanco Condu	$ 1,650.00	Botines de Seguridad 25	$ 639.00
Cable THW LS Cal. 3/0 Negro Argos	$ 20,721.00	Cable THW LS Cal. 8 Negro USA	$ 2,180.00	Zapatos Tipo Choclo Negro 25	$ 660.00
Bobina Cable THW LS Cal. 4/0 Negro	$ 28,288.44	Cable THW LS Cal. 8 Rojo Argos	$ 1,078.00	Botines de Seguridad 24	$ 639.00
Cable THW LS Cal. 1/0 Negro Condum	$ 15,300.00	Cable THW LS Cal. 8 Blanco Condum	$ 2,441.00	Botas de Seguridad 23 1/2	$ 780.00
Cable THW LS Cal. 1/0 Negro Argos	$ 13,218.00	Cordon Uso Rudo Cal. 3x14 Argos	$ 1,620.00	Botas Roba Alta de Hule Bota Negra 26 1/2	$ 378.00
Cordon Uso Rudo Cal. 3x10 Argos	$ 8,084.00	Cordon Uso Rudo Cal. 2x14 Argos	$ 1,620.00	Botas Roba Alta de Hule Bota Roja 26	$ 378.00
Cordon Uso Rudo Cal. 4x10 Argos	$ 8,622.00	Cordon Uso Rudo Cal. 2x12 Argos	$ 2,288.00	Guantes de Carnaza Amarillo con Rojo	$ 84.00
Bobina Cable Duplex Polarizado Cal. 1	$ 8,030.00	Cordon Uso Rudo Cal. 2x10 Argos	$ 3,880.00	Guantes de Carnaza Beige con Rojo	$ 84.00
		Cordon Uso Rudo Cal. 3x16 Argos	$ 1,488.00	Guantes de Carnaza Beige con Amarillo	$ 84.00
		Cordon Uso Rudo Cal. 3x14 Cond	$ 2,308.00	Guantes de Carnaza Gris con Azul	$ 84.00
		Cordon Uso Rudo Cal. 3x12 Argos	$ 3,187.00	Guantes de Carnaza Gris con Verde	$ 84.00
		Cordon Uso Rudo Cal. 3x12 Cond	$ 3,480.00	Guantes de carnaza Beige con Azul	$ 84.00
		Cordon Uso Rudo Cal. 4x16 Argos	$ 1,083.00	Guantes de Carnaza Amarillo con Azul	$ 84.00
		Cordon Uso Rudo Cal. 4x14 Argos	$ 3,031.00	Guantes de Carnaza Gris con Café	$ 84.00
				Guantes de Carnaza Gris con Amarillo	$ 84.00
				Guantes de Carnaza Verde con Azul	$ 84.00
				Guantes de Carnaza Verde con Rojo	$ 84.00
				Guantes de Carnaza Amarillo con Verde	$ 84.00
				Guantes de Tela con Puntos de PVC Gris	$ 28.00
				Guantes de Carnaza Amarillo	$ 84.00
				Guantoletas de Carnaza	$ 38.00
				Guantes de Tela Amarillo	$ 28.00
				Guantes de Carnaza Amarillo TRUPER	$ 128.00
				Guantes de Tela Amarillo con Negro DEWALT	$ 400.00
				Guantes de Tela con Goma de Protección HONEY	$ 348.00
				Guantes Dieléctricos Negro 1000 V	$ 650.00
				Guantes PVC Azul LUPITA	$ 10.00
				Guantes Dieléctricos para Electricista Hule Cuero 2	$ 660.00
				Guantes Dieléctricos para Electricista 26000 V ADR	$ 800.00
				Guantes Dieléctricos para Electricista 23000 V ADR	$ 800.00
				Conector de Compresión de Aluminio para Derivac	$ 118.00
				Conector de Compresión de Aluminio para Derivac	$ 288.00
				Kit Adaptador y Sello de Tierra Rango 15 KV 3/0 A	$ 314.00
				Conector Perfor Blindado PSI 400 KCMIL (D/S 4/0	$ 447.00
				Conector Perfor Blindado PSI 4/0 T) D/S 3/0 T)	$ 128.00
				Conector Mecánico Tipo KSU LUGS TSR 350 KCM	$ 698.00
				Conector Glándula (Macho) 3"	$ 838.00
				Conector Glándula (Macho) 2 1/2"	$ 314.00
				Conector Glándula (Macho) 1 1/2"	$ 148.00
				Conector HUB (P) 1 1/4"	$ 80.00
				Tuerca Union 3"	$ 940.00
				Tuerca Union 2 1/2"	$ 317.00
				Tuerca Union 1 1/2"	$ 148.00
				Tuerca Union 4"	$ 861.00
				Conector Glándula (Macho) 4"	$ 838.00
				Soporte Fijo Barras 3/8" ANCLO	$ 34.00
				Conector Derivador Tipo T P(4/0-477) D(1/0-4/0)	$ 487.00
				Conector de Hermetico Recto 1/2" ARLINGTON	$ 16.00
				Conector de Hermetico Curvo 1/2" ARLINGTON	$ 18.00
				Conector Hermetico Curvo 3/4" ARLINGTON	$ 18.00
				Conector Hermetico Recto 1" ARLINGTON	$ 20.00
				Perno CB	$ 10.00
				Abrazadera de Montaje para [illegible] con 4 Pern	$ 132.00
				Conector ACSR 3/0 Aislado	$ 180.00
				Aislador de Neopreno para Mensula	$ 15.00
				Aislador 22PD	$ 820.00
				Aislador de Porcelana Tipo Poste Linea 23 KV P-C	$ 820.00
				Aislador de Porcelana Tipo Poste Linea 15 KV P-C	$ 400.00
				Aislador Sintético Tipo Suspensión (ASUS) USA	$ 710.00
				Centro de Carga 60 A SIEMENS	$ 348.00
				Centro de Carga 2 Circuitos 60 A SIEMENS	$ 314.00
				Condulet Caja Registro LB 1 1/4"	$ 130.00
				Grapa RAL 6	$ 188.00
				Apartarrayo sintético APUSA 13 kV USA	$ 898.00

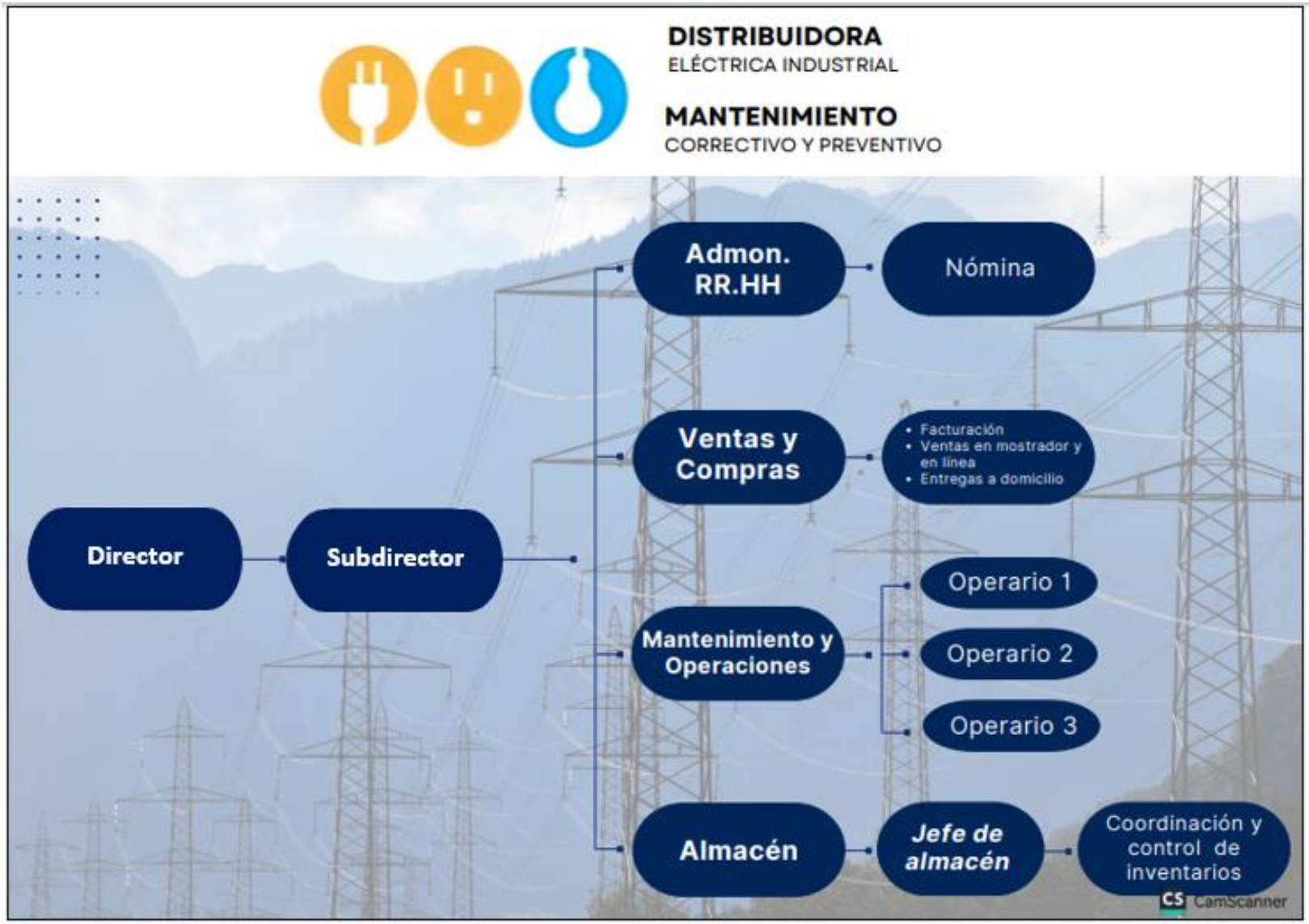
CLASIFICACIÓN ABC DEL PRODUCTO POR COSTO UNITARIO

A		B		C	
PRODUCTO	PRECIO	PRODUCTO	PRECIO	PRODUCTO	PRECIO
				Aislador para la Descarga y Fabricación de Baja Tens	$ 510.00
				Conector Tubular 1/0-4/0 ACSR PARTALUM	$ 110.00
				Conector Tubular 3/0 ACSR HERMER	$ 300.00
				Conector Tubular 1/0 ACSR BURNDY	$ 108.00
				Conector Tubular 2-4 ACSR ANDERSON	$ 148.00
				Conector Tubular 2-2 ACSR HERMER	$ 113.00
				Conector para Tension Parcial 1/0-4/0 ACSR PARTA	$ 180.00
				Conector Tubular 3/0 ACSR 5 1/2" BURNDY	$ 288.00
				Conector Tubular 266 ACSR HERMER	$ 237.00
				Soporte de Amarre Aereo C/A 2 MLIFD	$ 112.00
				Aislador de Porcelana Tipo PIN ANSI 56-3 USA (Alta	$ 288.00
				Aislador de Porcelana Tipo PIN ANSI 56-2 USA	$ 230.00
				Adaptador de Tierra para Cable con Pantalla de Hilos	$ 312.00
				Barra Multiderivadora 8 Salidas P(6-3/0) D(12-2) AWG	$ 80.00
				Conector Doble Dentado K3 Acometida Rango P(10-	$ 37.00
				Barra Multiderivadora 4 Salidas P(6-3/0) D(12-2) AWG	$ 38.00
				Aislador de Peso Cuadrado para Cerca Eléctrica YOK	$ 7.00
				Conector de Perforacion para Neutro 4-3/0 AWG 302	$ 300.00
				Aislador de Bayoneta para Cerca Eléctrica YONUSA	$ 8.00
				Conector Perforacion Aereo P-25 16-95 mm 2/4-20 m	$ 110.00
				Conector de Perforacion de Alta Ampacidad (6 Cuchillas	$ 280.00
				Juego de Herrajes para Cortacircuito MULTICO	$ 630.00
				Grillete GR1 11 KN	$ 160.00
				Grapa Paralela GP1	$ 120.00
				Verdugo para Cable RTF 16.2/28.3 K	$ 138.00
				Grapa Tipo Suspensión SAL-8	$ 608.00
				Dado de Aluminio para Fijar Poste 6RT	$ 380.00
				Abrazadera tipo Yugo	$ 380.00
				Mordaza para base Medidor	$ 160.00
				Conector Metálico Myers 3/4"	$ 28.00
				Conector Glándula Metálico 1/2"	$ 60.00
				Abrazadera de Perforacion para Cables SIP 25-95 m	$ 324.00
				Conector Mecánico Bidireccional 4 Vías Cal. 250-350	$ 488.00
				Conector Mecánico Tipo Pulpo 4 Vías Cal. 12-350 Kc	$ 510.00
				Conector Conduit Recto Metálico 1 1/4"	$ 60.00
				Perno Roscado 1/8"	$ 2.60
				Perno Roscado 3/16"	$ 8.00
				Soporte Secundaria de malla con tercer [illegible] Talla	$ 172.00
				Soporte Secundaria de malla con tercer [illegible] Talla 2	$ 172.00
				Soporte Secundaria de malla con tercer [illegible] Talla	$ 172.00
				Arnes de cuerpo completo con línea de vida una argo	$ 598.00
				Overol Mezclilla Desechable con Cubre Zapato Talla G	$ 69.00
				Chaleco de Seguridad de Malla 1 Unidad	$ 38.00
				Protector Facial	$ 100.00
				Casco de Seguridad Blanco	$ 87.00
				Casco de Seguridad Azul	$ 87.00
				Casco de Seguridad Amarillo	$ 87.00
				Pantalon de Mezclilla Hombre Talla 36 CIXGRHO	$ 430.00
				Pantalon de Mezclilla Hombre Talla 34 CIXGRHO	$ 430.00
				Guiada Terminal para Base de Wattorímetro Monofas	$ 18.00
				Codo Pared Gruesa 1/2"	$ 28.00
				Codo Pared Gruesa 3/4"	$ 38.00
				Codo Pared Gruesa 1"	$ 64.00
				Codo Pared Gruesa 1 1/4"	$ 88.00
				Codo Pared Gruesa 1 1/2"	$ 122.00
				Codo Pared Gruesa 2"	$ 283.00
				Codo Pared Gruesa 2 1/2"	$ 614.00
				Codo Pared Gruesa 3"	$ 788.80
				Codo Pared Delgada 1/2"	$ 13.00
				Codo Pared Delgada 3/4"	$ 18.00
				Codo Pared Delgada 1"	$ 27.00
				Codo Pared Delgada 1 1/4"	$ 63.00
				Codo Pared Delgada 1 1/2"	$ 78.00
				Codo Pared Delgada 2"	$ 188.00
				Codo Pared Delgada 2 1/2"	$ 673.80
				Codo Pared Delgada 3"	$ 668.00
				Mufa 1/2"	$ 18.00
				Mufa 3/4"	$ 18.00
				Mufa 1 1/4"	$ 28.00
				Mufa 1"	$ 18.00
				Mufa 1 1/2"	$ 47.00
				Mufa 2"	$ 160.00
				Mufa 4"	$ 280.00
				Base para Wattorímetro Monofásica 4 Terminales	$ 138.00
				Copla Brida para Base Wattorímetro 1 1/4"	$ 37.00
				Copla Brida para Base Wattorímetro 1 1/2"	$ 34.80
				Copla Brida para Base Wattorímetro 2"	$ 38.00
				Copla Brida para Base Wattorímetro 2 1/2"	$ 102.00
				Poste SIP 30.8 Metros OptiTimes	$ 488.00
				Cable UTP 305 ft 500V Cal. 6F BELDEN	$ 24.00
				Cable Espiral para Teléfono	$ 78.20
				Metro Cable Termopar Blindado	$ 44.80
				Metro Cable Plano para Bomba Sumergible 3x2 CO	$ 683.58

ANEXO 2
Plantilla de la Base de Datos en Excel

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
CLAVE	CLAVE ALTERNA	DESCRIPCION	SERVICIO (S/N)	INV_MIN	INV_MAX	PRECIO COMPR	PRECIO 1	PRECIO 2	MAYOREO 2	PRECIO 3	MAYOREO 3	PRECIO 4	MAYOREO 4	EXIST.	PESO	CARACTERISTI	DEPARTAMEN	CATEGORIA	RECETA (S/N)	GRANEL (S/N)	IMPUESTO
DEIHEBPFLEJ5/8	ESBE16-02	Hebilla para Fleje 5/8"	N	5	20	$ 2.90	$ 4.00							866		Pieza			N	N	
DEICAPBASSUM	TR-2	Tapan Rascada 2 viar para base circular SUMTEC	N	5	20	$ 16.00	$ 20.00							839		Pieza			N	N	
DEITAPTRNS23EL	273DRG	Tapan Airlada OCC 25KV 200AMP Elartimald	N	5	20	$ 860.52	$ 1,033.00							22		Pieza			N	N	
DEITAPTRNSF23EL	K656DR	Tapan Airlada OSC 600 AMP Elartimald	N	5	20	$ 3,534.09	$ 3,535.00							6		Pieza			N	N	
DEITAPTRNF23BK	DR2C	Tapan Airlada de 23 Blackburn	N	5	20	$ 1,303.50	$ 1,304.00							2		Pieza			N	N	
DEICOD25K200AEL	262LR-C	Cada de 25 KV OCC 200 AMP Elartimald	N	5	20	$ 1,268.25	$ 1,522.00							1		Pieza			N	N	
DEICOD14KV200A	165LR	Cada OCC 15 KV 200 AMP	N	5	20	$ 1,184.10	$ 1,421.00							1		Pieza			N	N	
DEIINS25K200ACG	25-LB1200	Inserta 25 KV 200 AMP Chardan Group	N	5	20	$ 1,783.02	$ 2,140.00							3		Pieza			N	N	
DEIINS15K26AEL	2701A4	Inserta OCC 25 KV 200 AMP Elartimald	N	5	20	$ 1,783.02	$ 2,140.00							4		Pieza			N	N	
DEICODGREL	168FLR3-B-0240	Cada Partafusible OCC 15KV Cal. 1/0 Tamaño 3 Elartimald	N	5	20	$ 23,507.47	$ 28,209.00							4		Pieza			N	N	
DEICODTFIEL	273ESA-18	Cada Apartarraya 25 KV 200 AMP Elartimald	N	5	20	$ 7,039.56	$ 8,448.00							1		Pieza			N	N	
35122136389302	TFT-253R-SG	Terminal Contractil 25 KV Cal. 250-750 KCMIL TE Connectivity	N	5	20	$ 1,230.67	$ 1,477.00							3		Pieza			N	N	
DEIMAGTC1/0BR	KYA4UC	Manga Termacontractil 1/0-250 Burndy	N	5	20	$ 143.24	$ 172.00							8		Pieza			N	N	
54007122654	5303	Kit de Empalme de Cable Flexible de Mator 3M	N	5	20	$ 1,733.39	$ 2,080.00							4		Pieza			N	N	
54007122630	5301	Manga Termacontractil del #10 al #4 3M	N	5	20	$ 62.12	$ 75.00							3		Pieza			N	N	
DEIBOTTER4N35	BOTTER4N35	Bata Termacontractil 4" x 3 Piernas	N	5	20	$ 261.00	$ 314.00							2		Pieza			N	N	
DEIFS/8BZ-50T	BZ-5	Fleje 5/8" 30.5 Metros OpticTimer	N	5	25	$ 499.00	$ 599.00							24	2.8	Pieza			N	N	
DEICUTP5BEL	1583A	Cable UTP 350-5100 Cat. 5E 1M BELDEN	N	3	15	$ 24.00	$ 30.00							17		Pieza			N	N	
DEICESTEL	CESTEL	Cable Espiral para Telefono	N	3	8	$ 79.20	$ 99.00							19		Pieza			N	N	
DEICTERBLIMET	CTERBLIMET	Metro Cable Termopar Blindado	N	1	99	$ 44.80	$ 56.00							43.1		Metro			N	S	
DEICPBS3N2METCLM	CPBS3N2METCOD	Metro Cable Plano para Bomba Sumergible 3x2 CONDELMEX	N	1	99	$ 663.39	$ 797.00							8		Metro			N	S	
DEIAMP3.7BOBCLM	BOBAMP3.7CLM	Babina Alambre Magnetica Plastica 3.7 mm 500 mtr. CONDELMEX	N	1	2	$ 22,994.00	$ 27,593.00							1		Babina			N	N	
DEIATFATP20HPSIE	ATFATP20HPSIE	Autotransformador ATP 20 HP SIEMENS	N	1	3	$ 7,516.80	$ 9,020.00							3		Pieza			N	N	
DEIATFATP50HPSIE	ATFATP50HPSIE	Autotransformador ATP 50 HP SIEMENS	N	1	3	$ 10,008.48	$ 12,010.00							2		Pieza			N	N	
DEIATFATP60HPSIE	ATFATP60HPSIE	Autotransformador ATP 60 HP SIEMENS	N	1	3	$ 12,191.52	$ 15,830.00							1		Pieza			N	N	
DEIATFATP100HPSIE	ATFATP100HPSIE	Autotransformador ATP 100 HP SIEMENS	N	1	3	$ 23,193.04	$ 27,832.00							1		Pieza			N	N	
DEIATFATP150HPSIE	ATFATP150HPSIE	Autotransformador ATP 150 HP SIEMENS	N	1	3	$ 23,193.04	$ 27,832.00							2		Pieza			N	N	
DEIATFATP200HPSIE	ATFATP200HPSIE	Autotransformador ATP 200 HP SIEMENS	N	1	3	$ 38,348.44	$ 46,018.00							1		Pieza			N	N	
DEIATFATP250HPSIE	ATFATP250HPSIE	Autotransformador ATP 250 HP SIEMENS	N	1	3	$ 43,186.80	$ 52,825.00							2		Pieza			N	N	
DEIATFATP300HPSIE	ATFATP300HPSIE	Autotransformador AFT 300 HP SIEMENS	N	1	3	$ 43,186.80	$ 52,825.00							2		Pieza			N	N	
DEIWC2C150WCBWLW	WC2C150WCBWLW	Valvula Compuerta 2" Clase 150 WCB WALWORTH	N	1	5	$ 7,680.00	$ 9,600.00							6		Pieza			N	N	
DEIBS3HPNAB	BS3HPNAB	Bomba Sumergible 3HP 440V NABOHI	N	1	3	$ 22,400.00	$ 28,000.00							2		Pieza			N	N	
DEIBS1HPG0U	BS1HPG0U	Bomba Sumergible 1HP 440V GOULDS	N	1	3	$ 52,200.00	$ 62,640.00							1		Pieza			N	N	
DEIBS1/2HPIUS	BS1/2HPIUS	Bomba Sumergible 1/2HP 400v IUSA	N	1	3	$ 1,600.00	$ 1,920.00							1		Pieza			N	N	
DEIBA1M2SIE	BA1M2SIE	Bomba de Agua 1 1/2HP SIEMENS	N	1	3	$ 3,000.00	$ 3,600.00							1		Pieza			N	N	
DEITTS50K	TTS50K	Transformador tipo Seco 50 KER 440-220/110	N	1	3	$ 48,602.00	$ 58,322.00							1		Pieza			N	N	
DEITIMTKMART	TIMTKMART	Transformador Integrado de Medicion Tipo km-2460 HZ 2.0 IN ARTECH	N	1	3	$ 26,800.00	$ 32,160.00							3		Pieza			N	N	
DEISATNINF	SATNINF	Soldadura de Arco MI2-350 CA/CD 12ku Tension Naminal 220/440 INF	N	1	3	$ 58,190.00	$ 69,828.00							1		Pieza			N	N	

ANEXO 3
Organigrama



ANEXO 4
Descripción de Puestos Director General

	DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Director General
SUPERVISADO POR:	No Aplica
JEFE INMEDIATO:	No Aplica
OBJETIVO:	Definir la estrategia empresarial, supervisar su ejecución y garantizar el logro de los objetivos comerciales y financieros de la empresa.
FUNCIONES GENERALES:	• Definir la visión, misión y estrategia empresarial en colaboración con el equipo directivo, asegurando su alineación con los objetivos de la empresa. • Supervisar la ejecución de la estrategia empresarial, asegurando el logro de los objetivos comerciales y financieros. • Establecer las condiciones de crédito para los clientes, analizando su capacidad de pago y riesgo crediticio. • Gestionar el cobro de créditos vencidos, asegurando la recuperación oportuna de los mismos. • Dirigir y coordinar las actividades de los diferentes departamentos, asegurando su colaboración y alineación con los objetivos de la empresa. • Representar a la empresa ante clientes, proveedores y autoridades, manteniendo una imagen positiva y profesional. • Evaluar y mitigar los riesgos empresariales, identificando oportunidades de mejora y crecimiento. • Promover una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el compromiso con los valores de la empresa.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos sólidos de gestión empresarial, finanzas, ventas y operaciones. • Liderazgo. • Toma de decisiones. • Negociación. • Comunicación efectiva. • Orientación a resultados. • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.
REQUISITOS:	• Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Industrial o carrera afín. • Experiencia mínima de 5 años en puestos directivos, preferiblemente en el sector eléctrico industrial.

ANEXO 4
Descripción de Puestos Subdirector

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Subdirector
SUPERVISADO POR:	Director General
JEFE INMEDIATO:	Director General
OBJETIVO:	Apoyar al Director General en la definición y ejecución de la estrategia empresarial, así como en la gestión de las operaciones diarias.
FUNCIONES GENERALES:	• Apoyar al Director General en la definición y ejecución de la estrategia empresarial, asegurando su alineación con los objetivos comerciales y financieros. • Supervisar las operaciones diarias de la empresa, incluyendo ventas, compras, logística, finanzas y recursos humanos, asegurando su eficiencia y efectividad. • Coordinar con los diferentes departamentos para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la colaboración interdepartamental. • Ejecutar los pagos a los proveedores, asegurando la puntualidad y exactitud en las transacciones financieras. • Supervisar la gestión de inventarios, asegurando su disponibilidad y control. • Colaborar en la identificación y desarrollo de oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos de la empresa. • Representar a la empresa ante clientes, proveedores, autoridades, manteniendo una imagen profesional y positiva. • Supervisar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables en materia comercial, fiscal y laboral.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos sólidos de gestión empresarial, finanzas, ventas y operaciones. • Liderazgo • Toma de decisiones • Negociación • Comunicación efectiva • Orientación a resultados. • Conocimientos en Computación. • Realizar operaciones en Banca por Internet • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP. • Enviar y responder correos.
REQUISITOS:	• Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Industrial o carrera afín. • Experiencia mínima de 5 años en puestos directivos, preferiblemente en el sector eléctrico industrial.

ANEXO 5
Descripción de Puestos Administrador de Recursos Humanos

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Administrador de Recursos Humanos
SUPERVISADO POR:	Director General
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Asegurar que la empresa cuente con el personal adecuado y capacitado para alcanzar sus objetivos comerciales, al mismo tiempo que promover un ambiente laboral seguro y saludable.
FUNCIONES GENERALES:	• Identificar las necesidades de personal de la empresa y diseñar estrategias efectivas de reclutamiento y selección para atraer y contratar al mejor talento disponible en el mercado. • Diseñar y ejecutar programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades y competencias del personal, asegurando su crecimiento profesional y contribución al éxito de la empresa. • Gestionar las relaciones laborales, asegurando el cumplimiento de las leyes laborales y los reglamentos internos, así como administrar los salarios, beneficios y otros aspectos relacionados con la compensación y los beneficios. • Establecer y supervisar sistemas de evaluación del desempeño para medir y mejorar el rendimiento de los empleados, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. • Garantizar que la empresa cumpla con las normativas de seguridad y salud ocupacional, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los empleados. • Resolver conflictos laborales de manera efectiva y justa, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. • Evaluar y mejorar el clima laboral, promoviendo la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el reconocimiento del desempeño. • Mantener registros precisos y actualizados de los empleados, así como generar informes y análisis relacionados con la gestión de recursos humanos para apoyar la toma de decisiones estratégicas.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Atracción de talento y contratación (descripciones de puesto, plataformas de empleo, redes sociales, psicometría, etc). • Documentación y soporte administrativo (altas, baja cambios, contratos, expedientes). • Nómina y administración de personal (manejo de incidencias). • Capacitación (desarrollo de programas de formación y entrenamiento de acuerdo con el perfil). • Cultura e identidad organizacional (actividades de ambiente laboral, satisfacción, integración, onboarding, mejora continua, etc). • Adecuado uso de Excel (intermedio-avanzado), Power Point, manejo de alguna plataforma de RRHH.
REQUISITOS:	• Título universitario en Administración de Empresas, Psicología Organizacional, Recursos Humanos u otra disciplina relacionada. • Experiencia previa en posiciones similares, preferiblemente en empresas del sector eléctrico o industrial.

ANEXO 6
Descripción de Puestos Auxiliar de Nomina

	DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Nómina
SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Apoyar en el proceso de cálculo y administración de la nómina del personal, garantizando la precisión y cumplimiento de las obligaciones legales y laborales correspondientes.
FUNCIONES GENERALES:	• Apoyar en el cálculo de la nómina del personal, incluyendo salarios, horas extras, bonificaciones, comisiones y deducciones. • Verificar la exactitud de la información de asistencia, horas trabajadas y otros datos relevantes para el cálculo de la nómina. • Preparar y emitir los recibos de pago del personal, asegurando su entrega oportuna y precisa. • Realizar los registros contables relacionados con la nómina, incluyendo la contabilización de salarios y provisiones. • Colaborar en la elaboración de reportes y análisis relacionados con la nómina, como costos laborales, ausentismo y rotación de personal. • Mantener actualizados los registros de empleados, incluyendo cambios salariales, promociones y bajas. • Apoyar en la gestión de trámites y obligaciones ante el IMSS, INFONAVIT y otras instituciones relacionadas con la seguridad social y prestaciones laborales. • Brindar atención y resolver dudas del personal relacionadas con la nómina y prestaciones laborales.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de IMSS, Infonavit, SAT, Ley Federal del Trabajo • Conocimiento de procesos básicos del área • Conocimiento de básico en Excel • Conocimiento en Plataformas del IMSS/FONACOT/INFONAVIT. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP. • Habilidad numérica. • Atención al detalle • Organización. • Trabajo en equipo.
REQUISITOS:	• Bachillerato concluido en Contabilidad, Administración o carrera afín. • Experiencia mínima de 1 año en puesto similar.

ANEXO 7
Descripción de Puestos Jefe de Ventas

	DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Ventas
SUPERVISADO POR:	Director General
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Desarrollar estrategias efectivas de ventas, establecer relaciones sólidas con los clientes y garantizar un servicio de alta calidad para impulsar el crecimiento y la rentabilidad del negocio.
FUNCIONES GENERALES:	• Identificar y contactar a clientes potenciales a través de diversas fuentes, como llamadas en frío, visitas a empresas, redes sociales, entre otros. • Registrar las ventas en el sistema. • Presentar y demostrar los productos de la empresa a clientes potenciales, destacando sus características y beneficios. • Realizar un seguimiento postventa con los clientes para asegurar su satisfacción y fomentar relaciones comerciales a largo plazo. • Mantenerse actualizado sobre los productos, precios, condiciones comerciales y tendencias del mercado para poder ofrecer información precisa y oportuna a los clientes. • Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como Compras y Almacén, para garantizar la entrega oportuna y satisfactoria de los productos vendidos. • Generar informes periódicos sobre el desempeño de ventas, analizando los resultados y proponiendo acciones correctivas o mejoras.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimiento técnico de los productos eléctricos industriales y su aplicación en diferentes industrias. • Comunicación • Negociación • Cierre de ventas. • Servicio al Cliente. • Calidad en el servicio. • Orientación a resultados • Capacidad para trabajar bajo presión. • Fuerte capacidad de decisión • Disponibilidad para viajar y licencia de conducir válida (en caso de ser requerido). • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.
REQUISITOS:	Experiencia previa en ventas, preferiblemente en el sector de productos eléctricos industriales o relacionados.

ANEXO 8
Descripción de Puestos Jefe de Compras

	DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Compras
SUPERVISADO POR:	Director General
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Asegurar que las compras se realicen de manera eficiente, oportuna y al mejor precio posible, cumpliendo con los estándares de calidad y las políticas de la empresa.
FUNCIONES GENERALES:	• Diseñar e implementar estrategias de compras que permitan obtener los mejores precios y condiciones para los productos y servicios requeridos por la empresa. • Identificar y evaluar proveedores potenciales, negociar contratos y establecer relaciones comerciales sólidas y duraderas. • Negociar precios, plazos de entrega, condiciones de pago y otros términos y condiciones con proveedores, buscando siempre obtener las mejores condiciones para la empresa. • Controlar y reducir los costos de adquisición, buscando siempre optimizar el gasto y mejorar la rentabilidad de la empresa. • Asegurar el cumplimiento de las normativas legales y de calidad aplicables a las compras realizadas por la empresa. • Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como Ventas y Almacén, para garantizar una gestión integrada de las compras y un flujo eficiente de productos y materiales. • Preparar reportes periódicos sobre la gestión de compras, incluyendo análisis de costos, rendimiento de proveedores y proyecciones de compras futuras. • Apoyar al departamento de Ventas con la elaboración de las cotizaciones para los clientes.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimiento del mercado y de los productos eléctricos industriales. • Negociación • Análisis de Costos • Toma de decisiones. • Orientación a resultados • Capacidad para trabajar bajo presión. • Conocimiento de normativas y regulaciones. • Gestión de Proveedores y Contratos. • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.
REQUISITOS:	Experiencia previa en puestos de compras, preferiblemente en empresas del sector eléctrico o industrial.

ANEXO 9
Descripción de Puestos Auxiliar de Facturación

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Facturación
SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Apoyar en el proceso de facturación de los productos vendidos, garantizando la correcta emisión de facturas y el cumplimiento de los requisitos fiscales y comerciales.
FUNCIONES GENERALES:	• Generar facturas de venta de acuerdo con los pedidos y entregas realizadas. • Verificar la exactitud de la información de facturación, incluyendo precios, cantidades y datos del cliente. • Atender y resolver consultas relacionadas con facturación por parte de clientes internos y externos. • Colaborar en la elaboración de reportes y análisis relacionados con la facturación. • Mantener actualizados los registros de facturas emitidas y pagos recibidos. • Apoyar en la gestión de trámites y obligaciones fiscales relacionadas con la facturación. • Colaborar con el departamento de ventas para garantizar la correcta facturación de los productos vendidos.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de facturación (CFDI 4.0). • Manejo de sistemas de facturación. • Manejo de paquetería de oficina. • Habilidad numérica. • Atención al detalle. • Organización. • Trabajo en equipo. • Comunicación efectiva. • Conocimientos en Computación.
REQUISITOS:	• Bachillerato concluido en Contabilidad, Administración o carrera afín. • Experiencia mínima de 1 año en puesto similar.

ANEXO 10
Descripción de Puestos Vendedor

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL Residencial, comercial, baja y media tensión	**DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS**
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Vendedor (Mostrador y en Línea)
SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Atender y asesorar a los clientes en la compra de productos, ya sea en el mostrador de la tienda o a través de medios en línea, garantizando un servicio de calidad y cumpliendo con los objetivos de ventas establecidos.
FUNCIONES GENERALES:	• Atender y asesorar a los clientes que visitan el mostrador de la tienda, ofreciendo información detallada sobre los productos y sus características. • Procesar pedidos de compra de clientes que realizan sus compras en línea, asegurando la correcta gestión y envío de los productos. • Realizar seguimiento a los clientes para garantizar su satisfacción con los productos adquiridos y ofrecer asistencia postventa si es necesario. • Colaborar en la gestión y mantenimiento del inventario de productos en la tienda y en línea, asegurando la disponibilidad de productos para los clientes. • Realizar actividades de promoción y marketing para impulsar las ventas en línea y en el mostrador. • Mantener actualizada la base de datos de clientes, registrando nuevas oportunidades de venta y actualizando la información existente. • Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa, tanto en términos de volumen como de rentabilidad. • Colaborar con otros departamentos, como Almacén y Compras, para garantizar una atención eficiente a los clientes y el cumplimiento de los pedidos.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de productos eléctricos industriales. • Técnicas de ventas. • Atención al cliente. • Habilidades de comunicación. • Negociación. • Orientación al cliente. • Trabajo en equipo. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Servicio al Cliente. • Conocimientos en Redes Sociales. • Conocimientos en Computación.
REQUISITOS:	• Bachillerato concluido en Administración, Mercadotecnia o carrera afín. • Experiencia mínima de 1 año en ventas, preferiblemente en el sector eléctrico industrial.

ANEXO 11
Descripción de Puestos Repartidor

	DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Repartidor
SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Realizar la entrega y distribución de productos a clientes, garantizando la correcta recepción de estos y brindando un servicio de calidad.
FUNCIONES GENERALES:	• Preparar la ruta de entrega diaria de acuerdo con los pedidos y la ubicación de los clientes. • Cargar y descargar los productos en la unidad de reparto de manera segura y organizada. • Conducir de manera segura y responsable la unidad de reparto, respetando las normas de tránsito y cuidando la integridad de los productos. • Entregar los productos a los clientes de manera amable y profesional, asegurando su correcta recepción. • Recoger devoluciones o productos defectuosos de acuerdo con las políticas de la empresa. • Mantener la unidad de reparto en buen estado de funcionamiento, realizando revisiones periódicas y reportando cualquier problema. • Colaborar con el departamento de ventas y atención al cliente para resolver cualquier problema relacionado con las entregas. • Mantener un registro preciso de las entregas realizadas y reportar cualquier incidencia o anomalía.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de mecánica automotriz y normas de tránsito. • Habilidades de conducción segura. • Atención al detalle. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Orientación al cliente. • Servicio al cliente.
REQUISITOS:	• Secundaria concluida. • Experiencia mínima de 1 año como repartidor, preferiblemente en el sector eléctrico industrial. • Licencia de conducir vigente.

ANEXO 12

Descripción de Puestos Jefe de Mantenimiento y Operaciones

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS	
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Mantenimiento y Operaciones
SUPERVISADO POR:	Director General
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con el mantenimiento de instalaciones, equipos y maquinaria, así como de garantizar la eficiencia y seguridad en las operaciones diarias de la empresa.
FUNCIONES GENERALES:	• Diseñar y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el funcionamiento óptimo de las instalaciones, equipos y maquinaria, dentro de la empresa y de los clientes que soliciten estos servicios. • Gestionar el equipo de mantenimiento y operaciones, asignando tareas, supervisando el desempeño y proporcionando capacitación y desarrollo continuo. • Supervisar y controlar los niveles de inventario de repuestos y materiales necesarios para el mantenimiento y operación de las instalaciones y equipos. • Participar en la planificación y ejecución de proyectos relacionados con la instalación de alumbrado público, instalación de energía eléctrica doméstica y en la reparación de maquinaria de la empresa o de los clientes. • Gestionar la relación con proveedores de servicios y materiales de mantenimiento, asegurando la calidad y el cumplimiento de los acuerdos comerciales.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimiento profundo de sistemas y equipos eléctricos industriales. • Liderazgo • Comunicación • Trabajo en equipo. • Orientación a resultados • Capacidad para trabajar bajo presión. • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.
REQUISITOS:	Experiencia previa en puestos de mantenimiento y operaciones, preferiblemente en empresas del sector eléctrico o industrial.

ANEXO 13
Descripción de Puestos Operario

	DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Operario
SUPERVISADO POR:	Jefe de Mantenimiento y Operaciones
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Apoyar en las actividades diarias de mantenimiento y operación de las instalaciones y equipos, asegurando su correcto funcionamiento y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del área.
FUNCIONES GENERALES:	• Apoyar en la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones y equipos, siguiendo las indicaciones del personal técnico. • Colaborar en la limpieza y orden de las áreas de trabajo, incluyendo talleres, almacenes y espacios comunes. • Ayudar en la recepción y distribución de materiales, herramientas y equipos necesarios para las actividades de mantenimiento y operaciones. • Participar en la identificación y reporte de anomalías o desperfectos en las instalaciones y equipos. • Asistir en la operación de equipos y maquinaria bajo supervisión y capacitación del personal técnico. • Cumplir con las normas de seguridad y salud ocupacional establecidas por la empresa y colaborar en la prevención de riesgos laborales. • Apoyar en la realización de inventarios y registros de materiales, herramientas y equipos del área. • Colaborar en la implementación de medidas de mejora continua en el área de Mantenimiento y Operaciones. • Apoyar en la realización de pruebas y ajustes en sistemas eléctricos industriales, asegurando su correcto funcionamiento.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de mantenimiento y operación de instalaciones y equipos. • Capacidad para seguir instrucciones. • Trabajo en equipo. • Atención al detalle. • Disposición para aprender. • Conocimientos básicos de sistemas eléctricos industriales.
REQUISITOS:	• Secundaria concluida. • Experiencia mínima de 6 meses en actividades similares, preferiblemente en el sector eléctrico industrial.

ANEXO 14
Descripción de Puestos Jefe de Almacén

	DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Almacén
SUPERVISADO POR:	Director General
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Supervisar y coordinar todas las actividades relacionadas con el almacenamiento, control de inventario y distribución de productos, asegurando un flujo eficiente y oportuno de mercancías para satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar la rentabilidad de la empresa.
FUNCIONES GENERALES:	• Supervisar y controlar el inventario de productos, asegurando su exactitud y disponibilidad para su distribución. • Coordinar la recepción de productos, su almacenamiento adecuado, la disposición de estos en el almacén para facilitar su localización y manipulación, y el ingreso de estos en el sistema. • Asegurar que los productos recibidos cumplan con los estándares de calidad establecidos y que los productos enviados cumplan con las especificaciones de los clientes. • Planificar y coordinar la distribución de productos, asegurando la entrega oportuna y eficiente a los clientes. • Asegurar el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables a la gestión de almacenes, incluyendo normas de seguridad e higiene. • Mantener una comunicación efectiva con otros departamentos, proveedores y clientes para garantizar un flujo de información adecuado y la satisfacción de las partes interesadas.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimiento de técnicas de gestión de inventario y almacén. • Liderazgo • Organización • Resolución de problemas. • Orientación a resultados • Capacidad para trabajar en equipo. • Conocimientos en Computación. • Manejo de Paquetería Microsoft Office. • Manejo de algún ERP.
REQUISITOS:	• Título universitario en Administración de Empresas, Logística o área relacionada. • Experiencia previa en puestos de almacén, preferiblemente en empresas del sector eléctrico o industrial.

ANEXO 15
Descripción de Puestos Auxiliar de Almacén

	DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL DESCRIPCION DE PUESTOS
FECHA:	22 de Marzo 2024
NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Almacén
SUPERVISADO POR:	Jefe de Almacén
JEFE INMEDIATO:	Subdirector
OBJETIVO:	Apoyar en la recepción, almacenamiento y distribución de materiales, herramientas y equipos necesarios para las operaciones diarias, contribuyendo al correcto funcionamiento del almacén y la satisfacción del cliente.
FUNCIONES GENERALES:	• Recibir y verificar la calidad y cantidad de los materiales, herramientas y equipos entregados al almacén, asegurando su correcta identificación y registro. • Almacenar los materiales, herramientas y equipos en el lugar asignado, siguiendo las normas de almacenamiento y seguridad establecidas. • Preparar los materiales, herramientas y equipos necesarios para las órdenes de trabajo, garantizando su disponibilidad y correcta identificación. • Colaborar en la identificación y etiquetado de los materiales, herramientas y equipos almacenados, facilitando su localización y uso. • Asistir en la carga y descarga de materiales, herramientas y equipos, utilizando los medios y equipos adecuados para evitar daños. • Colaborar en la limpieza y orden del almacén, asegurando un ambiente de trabajo seguro y organizado. • Mantener actualizados los registros de inventario y movimientos de materiales, herramientas y equipos en el sistema de gestión de almacén. • Colaborar en la implementación de medidas de mejora continua en el área de Almacén.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	• Conocimientos básicos de almacenamiento y manejo de materiales. • Estructuración de tus tareas. • Trabajo en equipo. • Buena comunicación. • Planificación. • Organización • Orientación al cliente interno y externo. • Responsabilidad. • Puntualidad. • Sentido de urgencia.
REQUISITOS:	• Secundaria concluida. • Experiencia mínima de 6 meses en actividades similares, preferiblemente en el área de almacén.

ANEXO 16
Contrato Individual de Trabajo

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL
Residencial, comercial, baja y media tensión

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Que celebran por una parte **"DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL"** S.A. DE C.V, representada por este acto por el C. Alberto N a quien en los sucesivo se le denominara "El Patrón" y por otra parte el (la) C. _____a quien se le denominara El Trabajador (a), al tenor de las siguientes cláusulas:

----------*CLAUSULAS*----------

1.- Por sus generales, los contratantes declaran lo siguiente:
PATRÓN:
Nacionalidad_____; sexo_____; estado civil_____; con domicilio en_____; Teléfono_____.

TRABAJADOR:
Nacionalidad_____; sexo_____; estado civil_____; con domicilio en_____; Teléfono_____.

2.- El Trabajador se obliga a prestar al Patrón, bajo su dirección y dependencia, sus servicios personales como _____ debiendo desempeñarlos en_____.

3.- La duración de la jornada de trabajo será de _____ horas, por tratarse de jornada_____. El trabajador deberá entrar a las_____ para salir a las_____ horas y volver a entrar a las _____ horas para salir a las _____ horas.

4.- El salario o sueldo convenido como retribución al Trabajador por sus servicios a que este contrato se refiere es el siguiente: Salario o sueldo semanal por la cantidad de $_____ (_____00/100 m.n.) con un incremento al salario cada _____ años del _____% sobre el sueldo establecido, los cuales serán cubiertos en efectivo y en moneda nacional del cuño corriente o a través de depósito bancario en cuenta de nómina, o por medio de transferencia bancaria a sus cuentas personales de nómina, de conformidad con lo establecido en los artículos 101, 108,109 de la Ley Federal del Trabajo.

*Sometiéndose a los descuentos que deban hacerse por orden expresa de la ley del Seguro Social y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta _____.

5.- El trabajador, tendrá derecho al pago de Vacaciones, Prima Vacacional, Aguinaldo y Reparto de Utilidades en forma proporcional al tiempo laborado durante la prestación de sus servicios personales subordinados, de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, al término de la relación laboral el Patrón tiene la obligación de liquidarle las partes proporcionales a que tenga derecho de los conceptos antes mencionados

6.- Los días de descanso semanal para el trabajador serán _____ de cada semana y causará salario de acuerdo con el Art. 69 de la Ley Federal del Trabajo.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

7.- Quedan establecidos como días de descanso obligatorios con pago de salario íntegro los días que marque la Ley, los días primero de enero, el primer lunes de febrero en conmemoración del cinco de febrero, el tercer lunes de febrero en conmemoración del veintiuno de marzo, primero de mayo, dieciséis de septiembre, el tercer lunes de febrero en conmemoración del veinte de noviembre, veinticinco de diciembre y primero de diciembre de cada seis años cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, en términos del artículo 74 de "LA LEY"

8.- El Trabajador disfrutará de seis días de vacaciones cuando tenga un año de servicios, que aumentará dos días laborables hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios; después del cuarto año, el periodo de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.

Estas vacaciones comenzarán cada año el _____.

9.- El Trabajador, acepta obligarse a laborar con esmero, probidad y cuidado, empleando su Uniforme de trabajo y herramientas necesarias para cumplir con su trabajo, acorde a su categoría, estos serán proporcionados por el Patrón. Así mismo lo pactado en este contrato no podrá ser modificado, salvo el aumento salarial que pueda otorgarse en términos de la ley, por lo que cualquier renovación deberá ser por escrito y firmado por ambas partes, conservando copia cada una de ellas para cualquier aclaración o petición, caso contrario es ilegal cualquier renovación a las condiciones de trabajo y prestaciones enunciadas.

10- El Patrón queda obligado a brindarle el servicio médico de ley (Afiliación al IMSS) a los trabajadores una vez firmado este contrato.

11.- Cuando por cualquiera circunstancia el Trabajador haya que trabajar durante mayor tiempo que el que corresponde a la jornada máxima legal, el patrón retribuirá el tiempo excedente con un 100% más del salario que corresponda a las horas normales, términos del artículo 67 de la Ley Federal del Trabajo, La prolongación de tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al Patrón a pagar al Trabajador el tiempo excedente, con un 200% más el salario que corresponde a las horas de jornada, en términos del artículo 68 de la Ley Federal del Trabajo, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta Ley.

12.- El Patrón se obliga a salvaguardar la seguridad e integridad del Trabajador proporcionando un área de trabajo segura y en buenas condiciones, para que el Trabajador desempeñe sus funciones laborales de una manera óptima, así mismo el Trabajador deberá cumplir con los lineamientos de seguridad establecidos en el trabajo, así como las señalizaciones internas de seguridad.

13.- Ambas partes convienen expresamente en someterse en caso de cualquier diferencia o controversia, al texto de este contrato y a las disposiciones del Reglamento Interior de

DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL
Residencial, comercial, baja y media tensión

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Trabajo aprobado por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, y del cual se entrega un ejemplar al Trabajador en el momento de la celebración de dicho contrato.

14.- EI Patrón se obliga a cumplir con lo dispuesto por el Artículo 132 Fracción XV en Los términos del Capítulo III bis del Título de la Ley Federal del Trabajo, que se refiere a la Capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores, de acuerdo con los Planes y Programas que se establezcan en la Empresa.

15.- Este "CONTRATO" se celebra por tiempo indeterminado según lo establece el artículo 35 de la Ley Federal del Trabajo.

Leído que fue por ambas partes este documento ante los testigos que firman, y enterados de su contenido y sabedores de los derechos y obligaciones que por virtud de él contraen, así como de las que la ley les impone, lo firman en _____ a los _____ días del mes de _____ quedando un ejemplar en poder del trabajador y _____ en poder del patón.

_____ **FIRMA DEL PATRÓN**

_____ **TRABAJADOR**
Declaro que recibí una copia del presente contrato

_____ **TESTIGO**

_____ **TESTIGO**

ANEXO 17
Reglamento Interno

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Reglamento Interior de Trabajo, de la empresa DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, aplicable y de observancia para todas las personas que, con carácter de trabajadores, prestan sus servicios en las instalaciones de la empresa, así mismo pretende regular la relación entre los trabajadores y la empresa ubicada en Avenida Hidalgo No. 32, Col. Centro, C.P. 56600, Chalco Estado de México, dedicada a la venta de productos eléctricos y a la prestación de servicios tanto de instalación como de mantenimiento para residencial, industrial, baja y media tensión.

P R E S E N T A C I Ó N

Con la finalidad de facilitar el entendimiento de este Reglamento, se utilizaron los siguientes términos:

Empresa: DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL.

Trabajador (a): Es la persona física, que presta a la empresa un trabajo personal subordinado, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

Reglamento: Reglamento Interno de Trabajo.

Contrato Individual: El contrato individual de trabajo que celebran los trabajadores con la empresa.

La Ley: Las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

Cliente: Toda persona interna o externa, que demanda por un producto o servicio que genera DISTRIBUIDORA ELECTRICA INDUSTRIAL.

SEGURO SOCIAL. Instituto Mexicano del Seguro Social, (I.M.S.S.).

Este reglamento será aplicado a todos los Trabajadores cualquiera que sea su categoría en todo aquello que no contravenga a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

Este reglamento ha sido formulado por la Comisión Mixta a que refiere la Fracción I del Artículo 424 de la "LEY", para lo cual, los representantes de las partes firman al final de este documento.

El presente reglamento Interior de Trabajo se formula conforme a lo dispuesto por los Artículos 422 a 425 de la "LEY", siendo su observancia de carácter obligatorio, tanto para la "EMPRESA", como para los "TRABAJADORES".

1

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO I
JORNADAS DE TRABAJO

Artículo 1°. Las Horas de entrada y salida de los "TRABAJADORES" serán determinadas exclusivamente por la "EMPRESA", que podrá modificarlas con previo aviso según considere necesario para la debida marcha del negocio.

Artículo 2°. El personal deberá iniciar y terminar con puntualidad su jornada de trabajo debiendo registrar sus horas de entrada y salida, permitiendo 15 minutos de tolerancia. Los "TRABAJADORES" no deberán abandonar sus lugares de trabajo antes de la hora de salida, sin la autorización previa de su jefe inmediato. No se permitirá laborar al empleado que, por alguna circunstancia, sin autorización del jefe inmediato, inicie sus labores después de la hora marcada para hacerlo, computando ese día como falta injustificada.

Artículo 3°. La jornada semanal diurna es la siguiente: De lunes a viernes se iniciará a las 09:30 horas, interrumpiéndose a media jornada por un término de sesenta minutos, durante los cuales los "TRABAJADORES" podrán salir del lugar de trabajo para tomar sus alimentos o bien, dentro de la "EMPRESA" en el área de comedor, transcurrido dicho término se reanudará la jornada.

Artículo 4°. Adicionalmente, los "TRABAJADORES" estarán obligados a tomar tiempo extraordinario, en los términos del Artículo 65 de la "LEY" y en los casos extraordinarios que dicho numeral establece.

Artículo 5°. Será obligación del "TRABAJADOR" dar aviso a la "EMPRESA" de la causa por la cual falta a su trabajo, dentro de un término de doce horas.

Artículo 6°. Las faltas de asistencia por enfermedad o accidente, será justificada por las incapacidades que expida el "SEGURO SOCIAL", y será excepción para justificar dicha falta(s) consideradas por la misma "EMPRESA" de aceptar constancia, documento o recetas médicas expedidas por otros médicos.

Artículo 7°. Un "TRABAJADOR" que sea incapacitado debe notificarlo inmediatamente a la "EMPRESA", entregando el certificado de incapacidad o en su defecto la receta expedida por un médico certificado, este último será a consideración por la "EMPRESA".

Artículo 8°. Cuando un "TRABAJADOR" desee faltar al trabajo, deberá solicitarlo a la "EMPRESA", cuando menos dos días hábiles antes de la fecha en que desea faltar, expresando los motivos, excepto en los casos de fuerza mayor, esta falta será justificada por la "EMPRESA".

Artículo 9°. La "EMPRESA", siempre concederá permiso para que el "TRABAJADOR" falte a su trabajo con goce de sueldo íntegro por las siguientes causas:

a) Cuando el "TRABAJADOR" tenga que prestar sus servicios militares obligatorios.

b) Cuando el "TRABAJADOR" tenga que cumplir con las obligaciones a que se refieren los Artículos 5 y 31 Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o Fracción VI del Artículo 42 de la Ley Federal del Trabajo.

c) Hasta por siete días por fallecimiento de padres, hijos, hermanos, o cónyuge del "TRABAJADOR".

d) Permiso de paternidad de ocho días laborables a los trabajadores por el nacimiento de sus hijos y de igual manera en el caso de la adopción de un infante, el "TRABAJADOR" deberá entregar copia del documento oficial de nacimiento o adopción del infante.

e) Onomástico del "TRABAJADOR".

Artículo 10°. En casos excepcionales y plenamente justificados la "EMPRESA" podrá conceder licencias sin goce de sueldo hasta por 30 días, previa solicitud y con la anuencia del jefe inmediato superior.

CAPITULO II
FALTAS INJUSTIFICADAS

Artículo 11°. El permiso que se le otorgue al "TRABAJADOR" para faltar a su trabajo, deberá constar por escrito o dando previo aviso a la "EMPRESA"

Artículo 12°. Los "TRABAJADORES" que falten sin causa justa a su trabajo, serán sancionados por la "EMPRESA", en la siguiente forma:

a) PRIMER FALTA INJUSTIFICADA: Suspensión hasta un día sin goce de sueldo;

b) SEGUNDA FALTA INJUSTIFICADA: Suspensión hasta por tres días sin goce de sueldo;

c) TERCERA FALTA INJUSTIFICADA: Suspensión hasta por cinco días sin goce de sueldo;

d) CUARTA FALTA INJUSTIFICADA: Termino de la relación laboral para la "EMPRESA" en los términos del Artículo 47 Fracción X de la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 13°. Para evitar que una ausencia se considere como injustificada y que la "EMPRESA" lo sancione, el "TRABAJADOR" deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) En caso de un permiso, obtener la forma correspondiente para ausentarse, que deberá estar autorizada por su Jefe inmediato y/o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos.

b) En caso de enfermedad o accidente ya sea profesional o no profesional, la incapacidad expedida por el "SEGURO SOCIAL" o receta médica expedida por un médico certificado, se deberá presentar al Departamento de Recursos Humanos dentro de un plazo de 12 horas.

c) Obtener el Certificado médico que expida el Médico que la "EMPRESA" haya contratado para tal fin.

CAPITULO III
RETARDOS

Artículo 14°. Los "TRABAJADORES" que lleguen tarde al trabajo sin que exista causa que justifique el retardo, se le aplicarán las siguientes sanciones:

a) Cada vez que el "TRABAJADOR" cumpla tres retardos en un periodo de treinta días naturales, la "EMPRESA" lo podrá suspender por dos días sin goce de sueldo.

b) Si el "TRABAJADOR" llega a acumular tres suspensiones en un plazo de seis meses, la "EMPRESA" podrá suspender al trabajador hasta por seis días sin goce de sueldo.

CAPITULO IV
FORMAS Y DÍAS DE PAGO

Artículo 15°. Los sueldos y salarios serán cubiertos en las oficinas de la "EMPRESA" en horas hábiles en moneda de curso legal, semanal o quincenalmente y de acuerdo con lo especificado en los contratos individuales de trabajo o mediante el depósito de estos en la cuenta bancaria que para tal efecto sea asignada y en la cual se depositará el neto de los salarios del personal. Si cualquiera de estos días fuera feriado, el personal recibirá el pago de su salario el día hábil anterior. El pago comprenderá el importe de las remuneraciones, séptimos días y los días de descanso obligatorio que pudiesen ocurrir en el lapso de que se trate.

Artículo 16°. El "TRABAJADOR" está obligado a firmar los recibos respectivos, según lo determine la "EMPRESA", otorgando Finiquito amplísimo a la misma respecto de las cantidades asignadas. Ante la falta de firma de los recibos mencionados, el registro electrónico expedido por el banco en que se depositen los salarios hará las veces de recibo de pago de estos.

Artículo 17°. El pago correspondiente de vacaciones se hará en efectivo en cualquier día de pago inmediato anterior al de inicio de las vacaciones, previa autorización por escrito que al respecto haga el Departamento de Recursos Humanos. Las solicitudes de vacaciones deberán tramitarse antes de que el personal inicie su período de vacaciones. El pago de vacaciones se calculará con base en los años de servicios prestados por el personal.

Artículo 18°. Cuando el "TRABAJADOR" deje de prestar sus servicios a la "EMPRESA", sus salarios y prestaciones le serán cubiertos el día que termine sus labores, haciendo previa comprobación de haber hecho devolución de artículos o valores propiedad de la "EMPRESA".

Artículo 19°. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo, la "EMPRESA" podrá hacer al salario del "TRABAJADOR", todas aquellas deducciones que correspondan por cualquier causa, incluyendo anticipos al salario, pagos

hechos con exceso y pago de cuotas al I.M.S.S., que corran a cargo de dicho "TRABAJADOR".

Artículo 20°. Cuando la "EMPRESA" incurra en un error, con relación a la cantidad que por concepto del salario devenga el "TRABAJADOR", registrándose algún faltante en la misma, él o los afectados se inconformarán ante la "EMPRESA", estos tendrán un plazo para realizar la aclaración de 2 días a partir del día que se realizó el pago del salario, obligándose la "EMPRESA" a cubrir la diferencia al siguiente período de pago.

CAPITULO V
DESCANSOS Y DÍAS DE VACACIONES

Artículo 21°. Después de un año de servicios continuos, los empleados disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, conforme a los Artículos 76 al 81 de la de la Ley Federal del Trabajo, En caso de que empleado no cumpla con el plazo señalado y concluya su relación laboral, le será remunerada la parte proporcional del período no disfrutado.

Artículo 22°. Los empleados tendrán derecho al pago de una prima vacacional conforme a lo señalado en el artículo 80 de Ley Federal del Trabajo.

Artículo 23°. Serán días de descanso obligatorio para los trabajadores los que señala la Ley Federal del Trabajo, en su artículo 74, que son:

a) 01 de Enero
b) El primer lunes de Febrero en conmemoración del 05 de Febrero
c) El tercer lunes de Marzo en conmemoración del 21 de Marzo
d) 01 de Mayo
e) 16 de Septiembre
f) El tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de Noviembre
g) 01 de Diciembre de cada seis años, cuando corresponda a transmisión del Poder Ejecutivo Federal.
h) 25 de Diciembre
i) El que determinen las leyes Federales y Locales Electorales en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

CAPITULO VI
HERRAMIENTA Y EQUIPO DE TRABAJO

Artículo 24°. La "EMPRESA" proporcionará al personal los útiles, papelería, enseres y demás artículos, materiales, vehículos y equipos adecuados para realizar su trabajo comprometiéndose el "TRABAJADOR" a utilizarlos con el mayor ahorro y eficacia posible.

Artículo 25°. El "TRABAJADOR" que utilice máquinas, herramientas, uniformes o cualquier equipo de trabajo, tendrán la obligación de dejarlo en el debido estado de orden y limpieza antes de terminar cada jornada de trabajo.

Artículo 26°. El "TRABAJADOR" que utilice computadoras, impresoras, máquinas de sumar, etc., escritorios o muebles similares en sus labores, deben conservarlos debidamente aseados, ordenados y limpios, así mismo tendrán que reportar oportunamente las fallas o averías que se presenten en dicho equipo.

Artículo 27°. Todo el personal está obligado a respetar y mantener limpia su área de trabajo, así como los servicios y áreas de uso común, los sanitarios, los pasillos, las paredes, en general, todas las instalaciones de la "EMPRESA".

Artículo 28°. La pérdida de instrumentos, equipo de trabajo y herramientas causadas por negligencia, descuido o mala fe, será pagada por el "TRABAJADOR" responsable.

Artículo 29°. El "TRABAJADOR" que tenga asignado o utilice algún automóvil propiedad de la empresa deberá observar las siguientes normas especiales:

a) Conservar limpio y en buen estado el vehículo asignado tanto en su aspecto exterior como interior.

b) Abstenerse de efectuar modificaciones por su cuenta en el interior y/o exterior de los vehículos, inscripciones, dibujos o rótulos en el mismo.

c) Obtener, previa autorización de la Empresa, para instalar artículos de uso personal en las unidades tales como radios, bocinas, tocacintas, aparatos de ventilación y/o calefacción, entre otros, mismo que de concederse serán responsabilidad única y exclusiva del conductor en caso de avería o pérdida.

d) En el caso que exista algún inconveniente, daño o avería con el vehículo asignado dar inmediatamente el aviso a la "EMPRESA".

CAPITULO VII
SEGURIDAD E HIGIENE

Artículo 30°. Es responsabilidad de la "EMPRESA" el establecimiento de medidas preventivas contra accidentes de trabajo y enfermedades.

Artículo 31°. La "EMPRESA" deberá de cumplir con el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como a disponer en todo tiempo de los medicamentos y material de curación indispensables para prestar oportuna y eficazmente los primeros auxilios.

Artículo 32°. Todo el personal está obligado a colaborar con la Empresa para evitar toda clase de riesgos profesionales o accidentes de trabajo que puedan ocurrir durante el desarrollo del trabajo.

Artículo 33°. El "TRABAJADOR" está obligado a dar aviso a la "EMPRESA" y/o al "SEGURO SOCIAL" de cualquier enfermedad contagiosa que contraiga él, sus familiares o compañeros de trabajo, a fin de que se tomen las medidas preventivas necesarias.

Artículo 34°. En caso de epidemia, los "TRABAJADORES" se someterán a los exámenes médicos y cumplirán con todas las medidas que se requieran por las autoridades.

Artículo 35°. Las "TRABAJADORAS" que queden embarazadas están obligadas a dar aviso a la "EMPRESA", a fin de que esta última pueda cumplir con lo estipulado en el Artículo 170 de la "LEY".

Artículo 36°. Los "TRABAJADORES" están obligados durante su estancia en la planta a obedecer las reglas de seguridad y a usar los equipos, artefactos, lentes de seguridad o prendas que para su seguridad e identificación que les proporcione la "EMPRESA".

Artículo 37°. Cuando un "TRABAJADOR" sufra un accidente durante el desempeño de sus labores, o se enferme en el curso de su trabajo, él o sus compañeros deberán inmediatamente dar aviso de tal accidente o enfermedad a su jefe inmediato, y se enviará al "TRABAJADOR" a recibir la atención medica correspondiente por parte de la "EMPRESA" y en seguida sea enviado al "SEGURO SOCIAL" si el caso lo requiere.

Artículo 38°. Todo "TRABAJADOR" deberá respetar las áreas restringidas o señalamientos de seguridad.

Artículo 39°. El "TRABAJADOR" de nuevo ingreso, no podrá operar la maquinaria hasta mínimo una semana de inducción de su departamento o jefe inmediato.

Artículo 40°. La "EMPRESA" mantendrá en sus instalaciones el número suficiente de asientos o sillas, las cuales estarán a disposición de los Trabajadores.

Artículo 41°. La "TRABAJADORA" embarazada durante el periodo de embarazo, no realizará trabajo alguno que exija esfuerzo y signifique un peligro para su salud y/o las de su producto, estar de pie durante largo tiempo o que pueda alterar su estado psíquico y nervioso.

Artículo 42°. La "TRABAJADORA" embarazada disfrutará de un descanso de seis semanas anteriores y seis posteriores al parto. A solicitud expresa de la trabajadora y en los términos que señala la Ley Federal del Trabajo, se podrá transferir hasta cuatro de las seis semanas de descanso previas al parto para después del mismo. En caso de que los hijos hayan nacido con cualquier tipo de capacidad o requieran atención médica hospitalaria, el descanso podrá ser hasta ocho semanas posteriores al parto, con previa presentación del certificado médico correspondiente.

CAPITULO VIII
OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 43°. Además de las ya consignadas en este Reglamento, son obligaciones de los empleados:

a) Seguir las instrucciones de su Jefe Inmediato o Superior en todo lo que se refiere al trabajo contratado.
b) Desempeñar las labores que le correspondan con la puntualidad, intensidad, cuidado y esmero apropiados.
c) Informar oportunamente al jefe inmediato, del deterioro o daño que sufran los útiles, herramientas, vehículos, equipo o aparatos que les estén confiados.

d) Informar a Recursos Humanos con una copia a sus superiores, cualquier cambio de domicilio o teléfono, dentro de las 48 horas siguientes al mismo.

e) Presentarse debidamente aseados, limpios, correctamente vestidos o con el uniforme reglamentario, según el caso.
f) Guardar estrictamente los datos confidenciales de la "EMPRESA".
g) Guardar el debido orden y compostura durante las horas de servicio y desempeño de su trabajo; en todo momento ser respetuoso y colaboradores del buen orden que la "EMPRESA" debe imperar.
h) Prestar auxilio en caso de siniestro o de riesgo inminente en que peligre la vida de los empleados.
i) Cumplir con las estipulaciones del presente Reglamento, así como con las circulares que dicte la "EMPRESA".
j) Realizar únicamente actividades para las cuales tiene las competencias y la capacitación.
k) Guardar el material y útiles de trabajo siempre en los lugares destinados para tal efecto, con la finalidad de que no se pierdan.
l) Dar inmediato aviso a su jefe, cuando el "TRABAJADOR" note que los trabajos a los encomendados no los puede desarrollar por falta de material o por cualquier otra causa.
m) Al termino de sus labores de trabajo, limpiar su área de trabajo, acomodar sus herramientas de trabajo, recoger sus instrumentos de labores, apagar su computadora, luz, aire, maquina, etc., según sea el caso.
n) No permitirá a personas extrañas el manejo de la maquinaria, aparatos, vehículos o herramientas confiados a su cuidado.
o) No deberá tirar basura o desperdicios fuera de los colectores de basura o realizar cualquier acto que contravenga las disposiciones y condiciones relativas a la higiene.

Artículo 44°. Obligaciones especiales para el personal con automóvil propiedad de la "EMPRESA":

a) Previamente a iniciar un viaje y en el transcurso de este, con la frecuencia requerida, deberá verificar en general todo aquello que se requiera para el correcto, eficiente y seguro funcionamiento del vehículo a su cargo.
b) Portar su licencia de manejo durante el uso del vehículo.
c) Observar y respetar los reglamentos de tránsito y las indicaciones técnicas que dicten las autoridades o la "EMPRESA".
d) Devolver a la "EMPRESA" el vehículo que le sea asignado, precisamente en el mismo estado en que lo recibió.
e) No traer en el vehículo asignado bebidas embriagantes o drogas enervantes.

CAPITULO IX
OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Artículo 45°. Son obligaciones de la Empresa:

a) Tratar a todo el personal con el debido respeto, mesura, atención y cortesía.
b) Cumplir con las obligaciones que le impone el presente Reglamento Interior de Trabajo, que regirá el desarrollo de los trabajadores y la Ley Federal del Trabajo.
c) Proporcionar Capacitación y Adiestramiento a su personal con relación a sus funciones.
d) Dar las instrucciones claras y precisas para que el "TRABAJADROR" desempeñe el trabajo indicado.
e) Otorgar la Inducción al Personal de Nuevo Ingreso.
f) Proporcionar al "TRABAJADOR" las herramientas, el equipo de trabajo, materiales, instrumentos, maquinaria, etc., para el desempeño de sus funciones.
g) Proporcionar al personal el equipo de protección que requiera dé acuerdo a su labor y a las condiciones de su área.
h) Proporcionar capacitación a las brigadas de primeros auxilios, contra Incendios y evacuación, que funcionen en la "EMPRESA".
i) Vigilar la seguridad, eficiencia y disciplina del "TRABAJADOR".
j) Proporcionar al "TRABAJADOR" la explicación que solicite, sobre reglas técnicas, administrativas o de seguridad, relacionadas con sus labores.
k) Respetar los horarios normales de trabajo que previamente se hayan acordado.
l) Dar cuenta oportuna para su autorización y pago del tiempo extraordinario del "TRABAJADOR", así como controlar que únicamente se trabaje tiempo extraordinario en caso de necesidad.
m) Fomentar un ambiente adecuado de trabajo para que todos los empleados, sin excepción, desarrollen sus labores con satisfacción y entusiasmo.
n) Escuchar e investigar las quejas que el "TRABAJADOR" presente con relación al trabajo.

CAPITULO X
DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y FORMA DE APLICARLAS

Artículo 46°. El "TRABAJADOR" podrá ser separado de su trabajo, sin responsabilidad alguna para la "EMPRESA", cuando incurran en alguna de las causales previstas en el Artículo 47 de la "LEY". Los hechos o faltas que no ameriten la rescisión de la relación contractual de trabajo se sancionarán según la gravedad del hecho o falta cometida, con amonestaciones o suspensiones en el trabajo.

Artículo 47°. En el caso de que se aplique la suspensión en el trabajo, ésta no podrá exceder de siete días.

Artículo 48°. Cuando el caso lo amerite, se levantará un acta de investigación con la participación de la "EMPRESA", así como los testigos respectivos.

Artículo 49°. Para la aplicación de las sanciones se llevará a cabo una investigación de los hechos por parte de la "EMPRESA", oyendo en todos los casos al empleado inculpado.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Artículo 50°. Se sancionará con amonestación al "TRABAJADOR" que por primera vez incurra en violación respecto de alguno de los conceptos que en este Reglamento se contienen o dejen de cumplir con las disposiciones que se consignan dentro del propio Reglamento.

Artículo 51°. Se sancionará con suspensión de uno a tres días sin goce de sueldo, al "TRABAJADOR" que por segunda vez incurra en violaciones respecto de alguno de los conceptos que en este reglamento se contiene o dejen de cumplir con las obligaciones establecidas en este Reglamento.

Artículo 52°. Se sancionará con suspensión de cuatro a siete días sin goce de sueldo, al "TRABAJADOR" que por tercera vez incurra en violaciones respecto de alguno de los conceptos que en este reglamento se contiene o dejen de cumplir con las obligaciones establecidas en este Reglamento.

Artículo 53°. Queda bien entendido que las sanciones aplicadas al "TRABAJADOR" no alteran, ni interrumpen en manera alguna el cómputo de asistencia al trabajo.

Se firma en Chalco Estado de México, el día _____ del mes de_____ del 2024.

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

TRABAJADOR

Fotografía No. 15 Servicio de Instalación de Lámparas y Alumbrado Público

Fuente: Distribuidora Eléctrica Industria, 2024.

INDICE DE CUADROS, TABLAS, IMÁGENES, FOTOGRAFIAS Y GRAFICOS

Índice de Fotografías

Fotografía 1	Entrada Principal Distribuidora Eléctrica Industrial	**Pág. 08**
Fotografía 2	Mostrador	**Pág. 21**
Fotografía 3	Muestrario de Productos	**Pág. 49**
Fotografía 4	Fachada de la Distribuidora Eléctrica Industrial al Iniciar actividades	**Pág. 52**
Fotografía 5	Exhibidores de Placas, Motores, Lámparas y Bombas	**Pág. 59**
Fotografía 6	Bodega 1	**Pág. 84**
Fotografía 7	Bodega 2	**Pág. 84**
Fotografía 8	Bodega 3	**Pág. 84**
Fotografía 9	Bodega A	**Pág. 84**
Fotografía 10	Bodega B	**Pág. 84**
Fotografía 11	Bodega C	**Pág. 84**
Fotografía 12	Supervisión Continua	**Pág. 93**
Fotografía 13	Videovigilancia	**Pág. 94**
Fotografía 14	Almacén de Placas y Accesorios	**Pág. 100**
Fotografía 15	Servicio de Instalación de Lámparas y Alumbrado Público	**Pág. 130**

Índice de Imágenes

Imagen 1	Cuestionario	Pág. 20
Imagen 2	5S´ de la Efectividad.	Pág. 33
Imagen 3	Just in Time (Justo a Tiempo)	Pág. 34
Imagen 4	Sistema de Inventario ABC	Pág. 35
Imagen 5	Procedimiento e Instrucción de Trabajo	Pág. 44
Imagen 6	Claves del Éxito de un Negocio Familiar	Pág. 48
Imagen 7	Ubicación Distribuidora Eléctrica Industrial	Pág. 54
Imagen 8	Clasificación ABC del Producto por Costo Unitario	Pág. 77
Imagen 9	Plantilla de la Base de Datos en Excel para Inventario	Pág. 78
Imagen 10	Login SICAR	Pág. 79
Imagen 11	Módulo de Operaciones	Pág. 79
Imagen 12	Alta de artículos	Pág. 79
Imagen 13	Llenado de Datos para Dar de Alta un Producto	Pág. 80
Imagen 14	Guardar los datos del Producto	Pág. 80
Imagen 15	Factura de Compra	Pág. 81
Imagen 16	Alta de Compras	Pág. 81
Imagen 17	Detalle de la Compra	Pág. 82
Imagen 18	Configuración de Precios	Pág. 82
Imagen 19	Folio de Compra	Pág. 82
Imagen 20	Guardado de la Compra	Pág. 82
Imagen 21	Módulo de Ventas	Pág. 83
Imagen 22	Registro de Venta	Pág. 83
Imagen 23	Emisión de la Venta	Pág. 83
Imagen 24	Selección del Cliente	Pág. 83
Imagen 25	Cerrar la Venta	Pág. 83
Imagen 26	Forma de Pago y Ticket	Pág. 83
Imagen 27	Organigrama	Pág. 85
Imagen 28	Descripción de Puestos Director y Subdirector	Pág. 86
Imagen 29	Descripción de Puestos Departamento de Recursos Humanos	Pág. 86
Imagen 30	Descripción de Puestos Departamento de Ventas y Compras	Pág. 87
Imagen 31	Descripción de Puestos Departamento de Mantenimiento y Operaciones	Pág. 87
Imagen 32	Descripción de Puestos Departamento de Almacén	**Pág. 87**
Imagen 33	Contrato Individual de Trabajo	**Pág. 88**
Imagen 34	Alta en el IMSS Digital	**Pág. 89**

Imagen 35	Registro Patronal	**Pág. 90**
Imagen 36	Afiliación de Colaboradores	**Pág. 90**
Imagen 37	Reglamento Interno	**Pág. 91**

Índice de Tablas

Tabla 1	Dimensiones del Instrumento	**Pág. 19**
Tabla 2	Resultados de la Clasificación del Inventario ABC	**Pág. 92**

Índice de Cuadros

Cuadro 1	Tipos de Inventarios	**Pág. 25**
Cuadro 2	Métodos de Costeo de Inventarios	**Pág. 27**
Cuadro 3	Diagnóstico	**Pág. 75**

Índice de Figuras

Figura 1	Sistema de Inventario Periódico	**Pág. 28**
Figura 2	Sistema de Inventario Perpetuo	**Pág. 29**

Índice de Gráficos

Gráfico 1	Responsable Área de Compras	**Pág. 61**
Gráfico 2	Métodos para Elegir Proveedores	**Pág. 61**
Gráfico 3	Manuales de Procedimientos dentro del Área de Compras	**Pág. 62**
Gráfico 4	Revisiones Periódicas dentro del Área de Compras	**Pág. 62**
Gráfico 5	Órdenes de Compra	**Pág. 63**
Gráfico 6	Cronograma de Compras	**Pág. 63**
Gráfico 7	Procedimientos para pagos a proveedores	**Pág. 64**
Gráfico 8	Responsable de Almacén	**Pág. 64**
Gráfico 9	Sistema de Registro de Entradas en Almacén	**Pág. 65**
Gráfico 10	Sistema de Registro de Salidas en Almacén	**Pág. 65**
Gráfico 11	Procedimientos para Recepción de productos en Almacén	**Pág. 66**
Gráfico 12	Inventarios Periódicos para Detectar Faltantes en Stock	**Pág. 66**
Gráfico 13	Registro Personas que Ingresan al Almacén y Productos que Retiran	**Pág. 67**
Gráfico 14	Revisiones Periódicas del Almacén para Asegurar que Todo está en su Lugar	**Pág. 67**
Gráfico 15	Responsable o Encargado del Área de Ventas	**Pág. 68**
Gráfico 16	Personal Capacitado sobre las Características de los Productos	**Pág. 68**
Gráfico 17	Reuniones para Conocer Sugerencias de los Empleados	**Pág. 69**
Gráfico 18	Procedimiento Formal para Emisión de Facturas y Notas de Venta	**Pág. 69**
Gráfico 19	Conciliación de Facturas y Notas de Venta con Ingresos	**Pág. 70**
Gráfico 20	Conciliación de Facturas y Notas de Venta con Salidas de Mercancía en Almacén	**Pág. 70**
Gráfico 21	Beneficios que Generen un Impacto Mayor en Ventas	**Pág. 71**
Gráfico 22	Responsable o encargado para atención al cliente	**Pág. 71**
Gráfico 23	Personal Capacitado para Ofrecer Productos de Manera Clara y Precisa	**Pág. 72**
Gráfico 24	Definir el Grado de Satisfacción del Cliente Respecto al Servicio Recibido	**Pág. 72**
Gráfico 25	Definir el Grado de Satisfacción del Cliente Respecto a la Mercancía Recibida	**Pág. 73**
Gráfico 26	Seguimiento a Clientes que Mostraron Interés por algún Producto o Servicio	**Pág. 73**
Gráfico 27	Seguimiento a Quejas, Reclamaciones, Sugerencias o Felicitaciones de Clientes	**Pág. 74**
Gráfico 28	Registro de Clientes Perdidos y sus Motivos	**Pág. 74**