



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
División Académica de Ciencias Económico
Administrativa

Equipo: x forcé

Alumnos:

Mariana Rivera Salinas
Jesús Manuel Sánchez Camacho
Sergio Antonio Ramírez Ramírez
Julio Cesar De La Cruz Magaña

Asignatura: Administración fiscal de organizaciones

Proyecto: Aplicación del manual de logística en empresa de venta de
materiales de construcción

Profesor: José cesar López del castillo



Villahermosa, Tabasco, 8 de abril del 2019

Presentación

El presente proyecto se realiza con el propósito de la materia de administración fiscal de las organizaciones con el objetivo de mejorar la eficacia y eficiencia en la organización de trabajo en la empresa Rivera Construcciones mediante un manual logístico, mejorando la calidad del servicio al cliente.

Una de las principales problemáticas de la empresa Rivera Construcciones es la atención al cliente de forma eficiente, el despacho de materiales en ruta de entrega es tardía y los clientes se ven afectados por la demora del material. Es por ello que se propone el manual de logística con el cual los procesos administrativos serán más eficientes y mejoraran la organización de trabajo agilizando la atención al cliente y de tal manera se incrementaran las ventas.

Se analizarán las principales problemáticas de la empresa al hacer los pedidos y el porqué de su demora en la entrega de materiales, se encuestará a los empleados de la empresa sobre los procesos administrativos dentro de la misma y la ruta de entrega. A través de los inventarios se buscarán los materiales más vendidos y se organizaran a través del método ABC para así tener una eficiencia y organización en el almacén, por este medio se podrá incurrir en realizar un stock eficiente, realizar compras correctas de materiales, sacar los productos quedados y obtener beneficios monetarios.

Al concluir este proyecto se presentará el manual de logística a la empresa anteriormente mencionada para su aplicación y evaluación a un corto plazo. Así obtener los resultados y posteriormente hacer una presentación de la misma.

Indice

Presentación.....	2
1. Objetivo	4
2. Tiempo de realización	4
3. Fase de preparación	4
3.1 Temas de aprendizaje	5
3.2 Lluvia de ideas por integrante.....	5
3.3 Planeación paso a paso	6
3.4 Tareas asignadas a cada miembro del equipo para encontrar solución al problema	7
3.5 Fundamento de las acciones.....	7
3.6 Recursos	7
3.7 Plan de acción.....	8
4. Desarrollo	10
4.1 Grafica de Gantt	10
4.2 Relación del AOP con la asignatura y las competencias genéricas/transversales (esquema relacional).....	11
4.3 Elaborar evidencias	12
4.4 Construcción de un marco de referencia acorde a la información encontrada.....	13
4.5 Organización de la información y de las fuentes consultadas.....	15
4.6 Plan de acción.....	15
5. Comunicación	17

1. Objetivo

Mejorar la eficacia y eficiencia en la organización de trabajo en la empresa mediante un manual de logística, mejorando la calidad del servicio al cliente. Con el manual los procesos administrativos serán más eficientes y mejorarán la organización de trabajo agilizando la atención al cliente y de tal manera se incrementarán las ventas.

2. Tiempo de realización

Del 5 de Marzo al 10 de Abril

El proyecto se divide en 3 fases:

- Preparación
- Desarrollo
- Comunicación

3. Fase de preparación

Identificar los temas de aprendizaje que saben y los que no saben	Alumno	Lo que sabe	Lo que no sabe
	Mariana Rivera Salinas	Elementos fundamentales del manual de logística	Cómo funcionará el manual para la empresa
	Jesús Manuel Sánchez Camacho	Como se desarrolla el proceso administrativo	Como está constituido un manual de logística de almacenamiento
	Sergio Antonio Ramírez Ramírez	Procesos administrativos aplicados a una empresa	La aplicación y resultados de manual de procedimientos
	Julio César de la Cruz Magaña	• Que funciones tiene un proceso administrativo	• Qué lineamientos debe tener el proceso administrativo

		• Qué ventajas tiene hacer el proceso administrativo	•Cuál es el orden de la información para crear un manual
--	--	--	--

3.1 Temas de aprendizaje

- Logística de abastecimiento
- Introducción a la administración
- Administración fiscal de las organizaciones
- Administración estratégica
- Servicios al cliente

3.2 Lluvia de ideas por integrante

Mariana Rivera Salinas:

- Proponer un manual de logística
- Solucionar problemas de atención al cliente
- Proponer formato de datos del cliente para servicio a domicilio
- El propósito del manual es para mejorar las ventas y así la empresa no tenga problemas para pagar impuestos

Jesús Manuel Sánchez Camacho

- Investigar cómo funciona un manual de logística
- Crear una base de datos de clientes frecuentes
- Mejorar la organización entre empleados
- Saber qué es lo que más se les dificulta a los empleados al momento de atender a clientes

Sergio Antonio Ramírez Ramírez

- Idear un mecanismo para la eficacia de una empresa
- Mejorar las relaciones de los empleados con los dueños de la empresa a través de cuestionarios
- Aplicar una logística de abastecimiento adecuado a la empresa
- Crear nuevas áreas de atención

Julio César de la Cruz Magaña

- Crear un manual que detecte las problemáticas en la empresa al momento de aplicarlo
- Crear un manual que arroje resultados directos para aplicar estrategias para resolver cualquier situación
- Crear un manual que pueda ser práctico y autónomo

3.3 Planeación paso a paso

Para llevar a cabo el presente proyecto se realizará las actividades en las fechas establecidas:

5 de marzo del 2019

En el salón de clases se llevó a cabo la presentación de los proyectos, los objetivos de cada uno. Cada integrante del equipo busco información del tema. Se analizó los recursos que se utilizaran y la redacción de las actividades paso a paso.

11 de marzo del 2019

Se elaboró la gráfica de Gantt de acuerdo a las actividades que se realizarán

15 de marzo del 2019

Se fundamentó el propósito que tendrá el proyecto

19 de marzo del 2019

Se elaboró en Word la relación del AOP y la estructura del proyecto

5 de abril del 2019

Se tomaron fotos de las actividades que realizábamos en clases durante el proyecto

11 de abril del 2019

Se estableció la planeación de las actividades

26 de marzo del 2019

Se empezó a elaborar el marco de referencias en diferentes fuentes de información como libros, artículos e internet.

3.4 Tareas asignadas a cada miembro del equipo para encontrar solución al problema

- **Mariana Rivera Salinas:** realizar grafica de Gantt, el tiempo de realización, hacer la fase de preparación, asignar actividades a cada miembro del equipo
- **Jesús Manuel Sánchez Camacho:** Elaboración del marco de referencia
- **Sergio Antonio Ramírez Ramírez:** realizar presentación, plan de acción, elaboración del marco de referencia
- **Julio:** analizar la problemática, realizar temas de aprendizaje

3.5 Fundamento de las acciones

Las acciones son producto del análisis de la empresa Rivera Construcciones, el motivo por el que identificamos la problemática es la ineficiencia de atención al cliente referente en tomar datos del domicilio para las entregas de material provocando así la disminución de ventas y como consecuencia siendo difícil para la empresa pagar los impuestos y pagar salarios. La falta de un proceso de atención al cliente es un problema.

3.6 Recursos

1. Computadora
2. Libros y artículos de investigación

3. Papelería
4. Clientes
5. Conocimiento previo de materias relacionadas con el tema
6. Internet
7. Celulares

3.7 Plan de acción

Plan de Acción						
Actividad	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Duración	Responsables	Estatus	Observaciones
Presentación del equipo	5 de marzo	14 de marzo	9 días	Todos los integrantes	Realizado	Se cumple con las tareas asignadas
Investigación						
Objetivo Específico del proyecto						
Investigación de los costos y presupuestos						
Análisis de los recursos						
Plan de acción				Julio cesar de la Cruz Magaña		
Planeación	11 de abril	18 de marzo	3 días	Todos los integrantes		
Fundamento de las acciones del equipo	15 de marzo	12 de marzo	1 día	Todos los integrantes		
Grafica de GANTT	11 de marzo	15 de marzo	4 días	Sergio Antonio		

				Ramírez Ramírez		
Relación del AOP y estructura del proyecto	19 de marzo	5 de abril	17 días	Todos los integrantes		
Elaboración de evidencias	5 de abril	9 de abril	3 días	Todos los integrantes		
Construcción de marco de referencias	26 de marzo	28 de marzo	2 días	Jesús Manuel Sánchez Camacho y Mariana Rivera Salinas		
Construcción de reporte, video y presentación						

4. Desarrollo

4.1 Grafica de Gantt

Actividades	Marzo				Abril
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1
Presentación del equipo					
Investigación					
Objetivo específico del objetivo					
Investigación de los costos y presupuestos					
Análisis de los recursos					
Plan de acción					
Planeación					
Fundamento de las acciones del equipo					

Grafica de GANTT					
Relación del AOP y estructura del proyecto					
Elaboración de evidencias					
Construcción de marco de referencias					
Construcción de reporte, video y presentación					

4.2 Relación del AOP con la asignatura y las competencias genéricas/transversales (esquema relacional).

Relación AOP			
Programa	Asignaturas	Objetivos	Temas
Administración fiscal de las organizaciones	Logística de abastecimiento	Reducir los costes de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.	Manual de logística
	Introducción a la administración	Identificar que procedimientos administrativos se siguen dentro de la empresa	Proceso administrativo
	Administración fiscal de las organizaciones	Identificar las dificultades en el pago de impuestos	Obligaciones fiscales
	Administración estratégica	Implementar la estrategia (manual logístico)	Desarrollo de estrategia
	Servicios al cliente	Mejorar la eficiencia de la atención al cliente	Atención al cliente

4.3 Elaborar evidencias



Evidencias de trabajo en equipo





Estructuración del trabajo



4.4 Construcción de un marco de referencia acorde a la información encontrada

Marco teórico y conceptual

Logística: “La logística es una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semielaborados y productos elaborados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final”. (Escudero, J. 2014, p.2)

Objetivos de la logística: Los objetivos que se consiguen con una buena planificación logística son:

- Adquirir los materiales en las condiciones más adecuadas, de esta forma evitamos realizar operaciones de desembalaje, preparación y adaptación posterior.

- Reducir los costes de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.
- Reducir los costes de manipulación, procurando cambiar la mercancía de lugar el menor número de veces.
- Reducir los grupos de clasificación del stock, así como minimizar el volumen, el espacio y el número de recintos destinados a almacenaje.
- Reducir el número de revisiones y control de existencias, haciendo las necesarias y de la forma más fácil y cómoda posible. (Escudero, J. 2014, p.6)

En el manual de procedimientos de logística se ha optado por desarrollarlo por puestos de trabajo, sus acciones u operaciones que inciden en el proceso acompañado de los reportes y formatos que se deben realizar para mejorar la gestión en términos de reducción de costos, simplificar trámites y mejorar el resultado con mayores rendimientos. (Oficina de racionalización y control de gestión, 2005, p.6)

Atención al cliente: La atención al cliente es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización. Se trata de la filosofía y la cultura de la empresa. Una vez que se han identificado estos factores, si alguno de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla, se estará construyendo algo duradero. (Brown, A. 1992, p.3)

En la venta se relaciona directamente el cliente con la empresa. El consumidor se convierte en cliente si obtiene (Nacional Financiera, 2002, p.3):

- Calidad.
- Confiabilidad.
- Servicio.

La comercialización es a la vez un conjunto de actividades realizadas por organizaciones, y un proceso social. Se da en dos planos: Micro y Macro. Se utilizan dos definiciones: Microcomercialización y macrocomercialización. La primera observa a los clientes y a las actividades de las organizaciones individuales que los sirven. La otra considera ampliamente todo nuestro sistema de producción y distribución. (Centro de estudios avanzados de las américas, p.69)

Administración Estratégica: Administración estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio que: define los objetivos a largo plazo, identifica metas y objetivos cuantitativos, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localiza recursos para llevar a cabo dichas estrategias. (Gestiopolis, 2001)

Para calificar una estrategia como ganadora, debe ajustarse bien a la industria y a las condiciones competitivas, a las mejores oportunidades de mercado y a otros aspectos pertinentes del ambiente externo de la empresa. (Thompson, Peteraf, Gamble y Strickland, p.12, 2012)

El cumplimiento de las obligaciones fiscales del sujeto pasivo o contribuyente es efectuar su pago, compensar, acreditar, o que le condonen o cancelen créditos fiscales, ya sea en pagos provisionales, definitivos, espontáneos o extemporáneos; cuando cualquiera de estas opciones se realice, la obligación fiscal se extinguirá. (Sol, 2012, p.157).

4.5 Organización de la información y de las fuentes consultadas

- Escudero, J. 2014. Logística de almacenamiento. Madrid, España. Ediciones Paraninfo, S.A
- Sol, Humberto. 2012. Derecho fiscal. México. Red tercer milenio. <https://profesor2022.wixsite.com/ciclos/>
- Nacional financiera, 2002. Fundamentos de negocio. La empresa y el empresario. México. Nacional financiera. Banca de desarrollo.
- Thompson A., Peteraf M., Gamble J. y Strickland A. 2012. Administración estratégica. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Brown, A. 1992. Gestión de la atención al cliente, Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos, S.A
- Antología. Planeación, comercialización y desarrollo de productos. México. Centro de estudios avanzados de las américas.
- Oficina de racionalización y control de gestión. 2005. Manual de procedimientos de logística 2005.
- GestioPolis.com Experto. (2001, febrero 15). ¿Qué es administración estratégica? Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-administracion-estrategica/>

4.6 Plan de acción

Plan de Acción						
Actividad	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Duración	Responsables	Estatus	Observaciones
Presentación del equipo	5 de marzo	14 de marzo	9 días	Todos los integrantes	Realizado	Se cumple con las tareas asignadas
Investigación						
Objetivo Específico del proyecto						
Investigación de los costos y presupuestos						
Análisis de los recursos						
Plan de acción				Julio cesar de la Cruz Magaña		
Planeación	11 de abril	18 de marzo	3 días	Todos los integrantes		
Fundamento de las acciones del equipo	15 de marzo	12 de marzo	1 día	Todos los integrantes		
Grafica de GANTT	11 de marzo	15 de marzo	4 días	Sergio Antonio		

				Ramírez Ramírez		
Relación del AOP y estructura del proyecto	19 de marzo	5 de abril	17 días	Todos los integrantes		
Elaboración de evidencias	5 de abril	9 de abril	3 días	Todos los integrantes		
Construcción de marco de referencias	26 de marzo	28 de marzo	2 días	Jesús Manuel Sánchez Camacho y Mariana Rivera Salinas		
Construcción de reporte, video y presentación						

5. Comunicación

(En proceso 3ra etapa del proyecto)