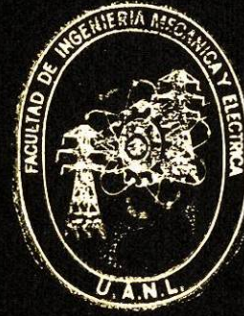


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA
Y ELECTRICA



DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA
CREACION DE EMPRESAS

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS

QUE PRESENTA

ADRIANA GARZA RODRIGUEZ
JULIO CONSTANTINO PEREZ

MONTERREY, N. L. DICIEMBRE DE 1995

T

HD62

.5

G3

7.1



1080064410

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA
Y ELECTRICA



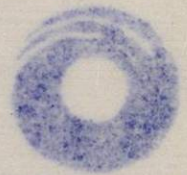
Damos gracias a todos los que nos apoyaron en todo el tiempo.
DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA
CREACION DE EMPRESAS

A los maestros y amigos que me brindaron su confianza, gracias!
TESINA
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS

QUE PRESENTA
ADRIANA GARZA RODRIGUEZ
JULIO CONSTANTINO PEREZ

MONTERREY, N. L.

DICIEMBRE DE 1995



Escuela Central
Ingeniería Mecánica y Eléctrica

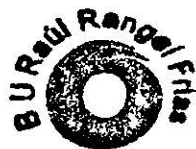
Handwritten signature

T
HD 62
.5
93



Biblioteca Central
Magna Solidaridad

tesis



BU Rabi Rangel Flores
UANL
FONDO
TESIS LICENCIATURA

Damos gracias a DIOS y a nuestras familias, que nos brindaron su apoyo todo el tiempo.

A los maestros y amigos que nos brindaron su confianza, gracias!

PREFACIO

Este tiempo en nuestro país es difícil y decisivo, por la crisis que atravesamos, es por ello que es importante que los individuos tengan en mente emprender en un momento dado su propio negocio sobre bases fundamentadas y reales ya que el éxito del proyecto dependerá de la manera en que nos organicemos y esforcemos en los servicios y/o productos que ofrezcamos, así como, la calidad en los trabajos realizados, para el bienestar del individuo como el de la sociedad misma. Este trabajo es un reflejo de lo arriba mencionado, es una propuesta para un futuro no muy lejano.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO
PREFACIO

TEORIA DEL CURSO

¿Por qué desarrollar el espíritu emprendedor?, ¿que es un emprendedor?	1
La actitud de ser emprendedor	4
El comportamiento de la pequeña empresa mexicana	7
El emprendedor y la crisis	11

CASO PRACTICO

I. Naturaleza del negocio	13
a) Introducción	13
b) Nombre de la empresa	13
c) Descripción General	13
d) Objetivos y metas	13
II. Mercado	14
III. Competencia	14
IV. Organización global de la empresa	15
V. Organizacion Interna	16
a) Organización de la empresa	16
b) Procedimientos para darse de alta como distribuidor TELCEL	16
c) Instalaciones y equipo de oficina	17
d) Adquisición de equipo y accesorios de telefonía celular	18
e) Ventas y servicios	19
e.1) Ventas de equipos	20
e.2) Renta de equipos	21
e.3) Centro de servicio	21
e.4) Activaciones	22

e.5) Planes de tarifas de telefonía celular	28
f) Llenado de documentos	30
g) Pago de comisiones a subdistribuidores	31
g.1) Manera de efectuar las activaciones	31
g.2) Procedimiento de pagos mensual de facturas	32
g.3) Pago de comisiones de meses anteriores	33
g.4) Penalización de comisiones por cancelación anticipada	33
h) Créditos y cobranzas	34
i) Publicidad	35

¿POR QUE DESARROLLAR EL ESPIRITU EMPRENDEDOR?, ¿QUE ES UN EMPRENDEDOR?

En la actualidad existe una nueva demanda: individuos capaces de generar nuevos rumbos, nuevas ideas, creadores de una nueva sociedad. El emprendedor es eso y más; es quién acomete empresas, es decir, acciones, difíciles y retadoras que demandan iniciativa, arrojo y creatividad. Son alquimistas peculiares que toman un impulso o sueño particular y lo transforman en algo espléndido... comparten dinamismo y creatividad. Sea cuál fuere su producto y/o servicio, los emprendedores que alcanzan el éxito combinan los sueños y los detalles, el deseo y la acción.

Las conductas que tiene el emprendedor son aprendidas tanto de la experiencia propia como del ejemplo ajeno, que son muchas y variadas las actitudes que integran el comportamiento del emprendedor, sin embargo, se procuró exponer las que parecen presentarse en la mayoría de los casos. Son rasgos específicos que tienen un tronco común: una persona segura de sí misma con un amplio criterio y sentido común muy desarrollado, capaz de adaptarse a todas las situaciones que se le presentan.

RASGOS DISTINTIVOS DEL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

Un emprendedor es, ante todo, alguien que actúa por impulso propio cuando percibe la oportunidad para iniciar una acción que sea provechosa o necesaria.

Cuando trabaja dentro de una organización, el emprendedor nunca espera que se den las circunstancias ideales para actuar, él las provoca. No se queja, por ejemplo de la falta de comunicación y de trabajo en equipo que prevalece en su empresa. En vez de ello se aplica a establecer la comunicación y las relaciones de apoyo mutuo que necesite para llevar a cabo sus planes. En síntesis, el emprendedor es una persona que muestra un alto grado de iniciativa. Lo siguiente son rasgos distintivos del emprendedor:

DECISIONES Y MANEJO DEL RIESGO

Un emprendedor toma riesgos calculados y decide con oportunidad, no los deja pasar por temor a decidir erróneamente. El emprendedor respeta las normas y políticas pero no permite que substituyan su criterio y sentido común. Poseedor de una enorme confianza en sí mismo y en su capacidad de trabajo, le es difícil moverse en organizaciones que tienen una rígida cultura tradicional.

COMPROMISMO CON LOS RESULTADOS

Siendo el emprendedor un individuo eminentemente práctico y una vez convencido de la factibilidad de alcanzar la meta, aún cuando sea un reto grande se compromete totalmente a lograrlo. Saben que el valor agregado de los directivos, en cualquier organización, es el aseguramiento de los resultados.

AFRONTAR LOS RETOS

Al emprendedor le gusta afrontar retos en todos los aspectos de la vida. Como posee un sentido comun muy agudo, sabe que los imposibles no son desafíos y no pierden su tiempo tratando de lograrlos .

VISION INTEGRAL

Los emprendedores conocen bien la utilidad de aplicar la visión de sistema total en contraposición a la llamada "visión túnel" . Cuando forman parte de una organización , antes de actuar se ponen el sombrero del director general para asegurarse de que están enfocando las cosas del mismo punto de vista de quién es el responsable del resultado total.

SOLUCIONES DE FONDO

Cuando un resultado no se está dando es porque el proceso empleado no es el correcto. Posiblemente algunas de las tarea srequeridas se están haciendo mal o no se están llevando a cabo. El emprendedor toma distancia del proceso para poderlo observar objetivamente. De está forma le es posible identificar las causas reales por las cuáles no se están haciendo correctamente las cosas. Son los recursos físicos, humanos y tecnológicos los involucrados en el proceso. Si este no funciona debe de ser por que algunos de estos no está funcionando correctamente. El emprendedor demostrará que se debe de asegurar la adecuación de los recursos y no que los resultados se obtengan por el desesperado voluntarismo personal del director. A los problemas estructurales de fondo, no se deben aplicar remedios de coyuntura.

ASEGURAR LO VITAL

Los emprendedores prefieren trabajar inteligentemente, en vez de arduamente. Parecieran tener un don natural para identificar los factores vitales de cualquier resultado y de ahí aplicar su esfuerzo y talento.

TRANSFORMAR LOS PROBLEMAS EN OPORTUNIDADES

Un emprendedor sabe darle la dimensión justa a los problemas y no se deja presionar por ellos. Problemas hubo y habrá siempre, lo que hay que hacer es aprender a manejarlos apropiadamente y buscar soluciones de fondo para evitar su recurrencia.

FLEXIBILIDAD Y APERTURA.

El emprendedor trata de mantener su mente abierta para captar nuevas posibilidades y enfoques. La flexibilidad y la capacidad de adaptación son dos características indispensables para desempeñarse en un mundo dinámico, cambiante y pleno de incertidumbre.

DELEGACION Y PROACTIVIDAD

Las decisiones del día con día son muy demandantes, las estratégicas no. El emprendedor es más proactivo que reactivo, toma medidas para asegurar los resultados en vez de reaccionar cuando el mal ya ocurrió. Para ello necesita delegar ampliamente, en especial las decisiones operativas.

LOS PROCESOS NATURALES

El emprendedor es una persona que maneja realidades, en esto radica su gran eficacia, busca siempre seguir un proceso natural y sencillo para lograr las cosas. Los procesos naturales son aquellos que se dan en forma simple y espontánea, consumen el mínimo esfuerzo y los resultados ocurren sin necesidad de ejercer presión y vigilancia constantes.

LA CALIDAD ES TANGIBLE

Tangible no solo es lo que se puede palpar físicamente, sino lo se puede percibir de una manera precisa. La calidad de un servicio siempre es tangible. Un emprendedor tiene claro que hay acciones cuyos resultados se manifiestan y perciben de inmediato, así como otras en que esto toma tiempo. Lo que no está dispuesto a aceptar es que aprendan acciones cuyo resultado no será evidente.

LA ACTITUD DE SER EMPRENDEDOR

El lograr que México al igual que Latinoamérica tengan un desarrollo más armónico y equilibrado exige que sus gentes decidan ser emprendedores. Todas las personas tienen el talento y habilidades de emprender.

El factor de desarrollo económico y social constituye una prioridad en nuestros tiempos para todos los países latinoamericanos y en especial para el nuestro, con las necesidades que los cambios de las épocas nos presentan de una manera acelerada y caótica, pues los problemas de desempleo y paz social se hacen mayores e inquietantes a nivel de todos los grupos.

El ser emprendedor exige un nuevo espíritu, una nueva mentalidad que hace que el hombre no espere, sino que actúe. Es una nueva filosofía de la vida que obliga al hombre a tomar muy en cuenta sus deseos y los convierte en obligación hacia su medio.

Si se quiere tener habilidades emprendedoras hay que dar curso libre y ordenado a los talentos y aptitudes en el quehacer diario del hombre. Si se tienen estas habilidades pueden multiplicarse en la vida individual, y si no podemos aprender a impulsarlas para que florezcan en una sociedad que opta por ser emprendedora

COMO IMPULSAR EL APRENDIZAJE DE LAS ACTITUDES DEL EMPRENDEDOR

“ SER LIBRE SIGNIFICA TENER LAS MAS AMPLIAS POSIBILIDADES DE ACCION. MIENTRAS MAS POSEEMOS, COSAS MATERIALES, IDEAS, CREENCIAS, CONVICCIONES, MENOS OPORTUNIDADES DE ACTUAR ESPÓNTANEAMENTE TENEMOS. CADA POSESION NOS ATA A LA NECESIDAD DE CONSERVARLA. CADA CONCEPCION FIRMEMENTE ESTABLECIDA NOS IMPIDE EL DESCUBRIMIENTO DE UNA NUEVA.

CUANDO SE PROCEDE CON LA ACTITUD DEL EXPERTO QUE TODO LO SABE NO ES POSIBLE APRENDER NADA. CUANDO SE PROCEDE CON LA ACTITUD DEL NEOFITO, DEL PRINCIPIANTE, TODO ESTA AHI PARA SER ASIMILADO.”

COMO ADOPTAR ACTITUDES POSITIVAS

Quizá lo más importante a considerar es que el aprendizaje de adopción de nuevas actitudes no puede ser un acto puramente intelectual, es algo que necesita, además ser experimentado en la vida diaria, más bien una vivencia que genere sabiduría y no un razonamiento frío. El comportamiento así aprendido debe proporcionarle, a quien lo adopte, consecuencias positivas en forma natural dentro de los contextos de trabajo donde se mueva, de otra forma, lo aprendido se diluirá con el tiempo.

Este aprendizaje debe de llevarse a cabo poco a poco y con constancia, es importante que la persona pueda observar los beneficios que el cambio de comportamiento le acarrea cada vez que lo intenta.. Quién busque el cambio necesita reflexionar sobre ciertos aspectos importantes relativos a la forma de percibir la realidad , a la forma de afrontar obstáculos y otros más que a continuación se detallan.

FLEXIBILIDAD Y CONSTANCIA

Cuando una persona intenta modificar su comportamiento en el trabajo, es natural que le salgan obstáculos. Pero es muy importante no crearse fantasmas, es decir ponerse uno mismo obstáculos virtuales adicionales, nacidos del temor al que dirán o de supuestos no comprobados que uno maneje acerca de las posibles reacciones negativas de los demás (" a fulano no le va a gustar eso").

Esta es la forma como se comporta el agua, con perseverancia rodea los obstáculos hasta llegar a su destino, siendo flexible, además de alcanzar su objetivo es capaz, con el tiempo, de erosionar aún las rocas más duras. En la vida la flexibilidad y la constancia siempre vencen a la rigidez.

No inventarse obstáculos nacidos del temor, y la aplicación perseverante del abordaje indirecto a los que si son reales, son el primer e indispensable paso para convertirse en emprendedor.

PERCEPCION DE LA REALIDAD

EL producto del intelecto son los pensamientos y ellos nos dan la óptica con la cuál interpretamos la realidad en que nos movemos, esto nos dicta no solo la forma particular con que vemos y entendemos al mundo que nos rodea, sino la filosofía que vivimos. Debemos estar alertas y observar las razones que nos llevan a comportarnos de determinada forma ante ciertas situaciones. El emprendedor aprende a cuestionar constantemente sus pensamientos y no se sujeta a ellos incondicionalmente. Sabe que el mundo es cambiante y que la experiencia que llevamos registrada en la memoria puede ser no ser válida aquí y ahora. Aprende a ver a las personas y a las cosas con ojos frescos sin dejarse arrastrar por su pasado.

REAPRENDIENDO LA REALIDAD

Conscientes ya de que nuestros pensamientos colorean la realidad, uno puede proceder a reaprenderla buscando enfoques positivos que impulsen un comportamiento emprendedor. Hay varias formas de hacer esto, Se pueden cuestionar las bases de los supuestos que se manejan, uno puede también intentar ponerse en los zapatos de los demás con objeto de entender sus puntos de vista y sus reacciones. Otra posibilidad es intentar dimensionar la importancia real de los acontecimientos que el intelecto nos quiere hacer ver como trascendentales y vitales.

CUESTIONANDO LOS LUGARES COMUNES DEL INTELECTO

Nuestro intelecto está biológicamente diseñado para asegurar la supervivencia del ser humano. Por ello tiende a rescatar de la memoria y a darle mayor relevancia a las condiciones adversas y fracasos del pasado.. Podría decirse que es proclive al pesimismo mas bien que al optimismo, a la cautela más que al arrojo. Es curioso que la mayoría de nuestros estereotipos sean negativos.

Optemos pues por una nueva manera de trabajar, donde se tenga una firme determinación de hacer las cosas y sentirse complacido con ello. La tarea es poner en práctica los talentos, ese es el gran reto, esa es la gran oportunidad.

EL COMPORTAMIENTO DE LA PEQUEÑA EMPRESA MEXICANA

El futuro de México, igual que el de otros países occidentales, está fincado en la pequeña empresa, sobre todo, para resolver el problema de desempleo, aunado a la creación de tecnología que permite a largo plazo una independencia tecnológica, para un desarrollo más sólido del país.

ANTECEDENTES

Se han llevado a cabo algunas investigaciones sobre la pequeña industria y su comportamiento general en el medio ambiente mexicano, esto con el objetivo de establecer ciertas características y poder determinar el apoyo que debe posteriormente constituir la base de la pequeña y mediana industria (PAI).

CONCEPTOS CLAVES PARA LA ESTRUCTURACION INICIAL DEL MARCO DE REFERENCIA GENERAL DE LAS CARACTERISTICAS DE LA PEQUEÑA EMPRESA TOMADAS COMO BASE

PEQUEÑA EMPRESA ES AQUELLA QUE ESTÁ POSEÍDA Y OPERADA INDEPENDIENTEMENTE (es decir, el propietario es autónomo en su manejo) y no es dominante en su campo de operación, teniendo en cuenta el número de empleados y el volumen de ventas.

El comité de desarrollo económico (C.A.E.) establece que todo negocio pequeño debe por lo menos contar con dos de estas características:

1. La administración de la empresa es independiente, generalmente los gerentes son los propietarios del negocio.
2. El capital es proporcionado generalmente por una persona o un grupo muy pequeño.
3. El radio de operaciones es principalmente local, y los propietarios y empleados se encuentran en la misma región.
4. El tamaño relativo del negocio está en relación a la industria en la cual se desenvuelve, es pequeña cuando se compara con unidades mayores y viceversa.

Otras características:

1. Los fondos de la empresa se originan por inversiones provenientes del propietario, familiares y amigos.
2. El crecimiento se genera principalmente de la reinversión de las utilidades de la empresa.

ANALISIS DEL MEDIO AMBIENTE DE LA PEQUEÑA EMPRESA

Conforme se observa la mayor proporción de estas empresas están dedicadas a la actividad comercial, donde es relevante el hecho de que las empresas dedicadas a la transformación de sus productos los comercializan ellas mismas, descartando en algunos casos la posible intervención de intermediarios haciendo más estrecha la relación empresa pequeña productiva-consumidor.

Es importante hacer notar que la empresa tanto mediana como grande absorbe una proporción muy alta de la actividad productiva al igual que la comercialización al mayoreo, pues optan ellos mismos por tener propias distribuciones

En referencias observadas, se encontró como la actividad comercial presenta una importancia fundamental dentro de la vida de los negocios, pues el 80% de estos corresponden a empresas de tipo comercial y el 20% a empresas de transformación, paradójicamente a esto, aquello que más genera empleos al igual que la mayor contribución al producto interno del país, es la empresa grande, básicamente de la transformación. Otro punto relevante en el área comercial es la cantidad de negocios dedicados a la actividad del mercado, al igual que el número de empleados y los costos tan altos que representan estas características.

Las empresas observan proporciones más o menos similares dentro del grupo de industrias clasificadas (20 clases), sobresaliendo en un 14% la clase de industria mueblera en la actividad comercial.

La sociedad anónima (S.A.) constituye el tipo de sociedad más común en la pequeña empresa. Este tipo de organización se ha ido generalizando tanto que aparece como fantasma dentro del ámbito de los negocios. Es decir, el desarrollo formal de S.A. como tal no se cumple y las condiciones legales de los gerentes y accionistas dentro de la pequeña empresa parece exagerar, ya que los propietarios son el personal administrativo y los directores al mismo tiempo.

El que posee la mayoría de las acciones controla la empresa como si se tratara de un solo propietario. Para estos casos, el nombra a los miembros de la familia (esposa, hijos, etc) como sus colaboradores en la dirección. En las sociedades anónimas pequeñas se ve que el dueño mayoritario constituye el grado más alto de dirección y control dentro de todas las acciones del negocio. Los demás socios son solo requisitos de ley para su constitución formal.

Algunas de las causas a las cuales se les puede atribuir el hecho de que la pequeña empresa se constituya como sociedad anónima son:

1. La responsabilidad limitada de los accionistas es solo su inversión en la compra de acciones.
2. La sociedad se constituye como una persona jurídica distinta e independiente de sus accionistas.
3. Se puede transferir la propiedad de las acciones con facilidad.
4. La incapacidad o muerte de los accionistas no limita la existencia o vida de la empresa.
5. Deseos de crecimiento futuro.

Las características predominantes de la pequeña empresa corresponden fundamentalmente a:

*La estructura familiar en su dirección y control con capital aportado principalmente por el dueño.

*Ubicación actual generalmente igual al lugar donde se inició, sin incremento significativo.

*Mercado típicamente local o regional, con proporciones muy bajas hacia el mercado nacional.

* El número de empleados se considera menor de 45 personas dedicadas a actividades administrativas, directivas y operativas.

* Las actividades se centran en el dueño del negocio, que es el que ejerce el control y dirección total de la empresa.

* La empresa crece principalmente a través de la re-inversión de utilidades, no contando con apoyo técnico financiero significativo, ni de instituciones privadas, ni del gobierno que garantice su desarrollo.

RESUMEN

Para considerar a una pequeña empresa como tal, se deben de tomar como criterio por lo menos tres o cuatro características donde se incluyan elementos cuantitativos como cualitativos.

La actividad más amplia de la pequeña empresa corresponde a la comercial, tratando de descartar en lo posible a los intermediarios. Todas las empresas que producen sus propios productos, los comercializan ellos mismas.

El tipo predominante de constitución legal en la pequeña empresa es la sociedad anónima.

Hay un desconocimiento de la empresa relativo a los mecanismos de apoyo tanto técnico como financiero que existen, ya sean de la iniciativa privada o del gobierno.

La tendencia de empleado asalariado antes de ser propietario. Radica principalmente en la experiencia que esto genera para asegurar el éxito de la empresa. El propietario ve el deseo de independencia como un factor básico de ser dueño de su propio negocio y trabajar bajo sus propias exigencias.

El mayor compromiso lo tiene en la responsabilidad social que enfrenta la empresa ante su medio ambiente.

Se observa una tendencia de crecimiento hacia la mayor participación en el mercado, con respuestas positivas a cambios financieros, económicos y tecnológicos. Su limitación de crecimiento es el crédito insuficiente.

La habilidad del empresario es considerada como el elemento más importante para el desarrollo de la empresa. Uno de los mayores problemas lo constituye la falta de capacidad administrativa (técnica). Las decisiones las basa el empresario en la experiencia.

Las decisiones son tomadas por el padre-empresario (que es el dueño), existiendo conflictos familiares normales o sin trascendencia a causa de falta de confianza y produciendo el descuido en la administración de la empresa.

EL EMPRENDEDOR Y LA CRISIS

Una crisis se define como un momento decisivo y peligroso , en la evolución de las cosas, es decir que hay un cambio súbito que altera drásticamente la situación prevaleciente para, después, retornar al estado anterior, una vez concluida la crisis. El concepto lleva implícito el aspecto de la momentaneidad: a la crisis se entra y se sale en un lapso relativamente corto.

Sin embargo, si este lapso parece prolongarse por años, lo mas probable es que las condiciones prevalecientes al momento en que se dió la supuesta crisis, hayan cambiado de fondo, dando lugar a otro estado diferente, que de ahí en adelante, será el "normal". Bajo estas circunstancias, las empresas no deben tomar acciones emergentes, que solo sean efectivas en una crisis pasajera, mas bien lo que necesita son acciones para adoptar la organización a las nuevas condiciones prevalecientes en el entorno.

Hay determinadas actitudes y enfoques que el emprendedor parece aplicar particularmente durante las fases críticas:

MANTENER LAS COSAS SIMPLES

Las mejores soluciones, casi siempre son las más simples. En tiempos de crisis hay que evitar la complejidad a como de lugar.

BUSCAR LAS OPORTUNIDADES GENERADAS POR LA CRISIS

A río revuelto, ganancia de pescadores. En toda crisis hay múltiples oportunidades que no las vemos por pasar el tiempo lamentándonos de lo que ya no se da más.

CONVERTIR LOS PROBLEMAS EN OPORTUNIDADES

Un emprendedor sabe salir de las crisis forjando una organización muy esbelta y competitiva, aprovechando para introducir los cambios requeridos que en épocas "normales" no podrían darse.

MANEJAR EL 80/20

Cuando los recursos son escasos hay que colocarlos únicamente en los aspectos concretos que nos proporcionan la mayor parte del resultado buscado. En tiempos de crisis no busques optimizar, preocúpate por asegurar lo vital. Generalmente el ochenta por ciento de un resultado, lo proporciona el veinte por ciento de los factores causales.

ENFOQUES UTILES EN TIEMPOS DE CRISIS

Recomendaciones de como manejar las empresas en tiempos de crisis:

- Buscar que la optimización del largo plazo sea la consecuencia de optimizar permanentemente el corto plazo.
- Tratar de maximizar las actividades de alto play back.
- Dar preferencia a las acciones que tienen un efecto sinergia positiva con lo ya establecido (el efecto "2 + 2 = 5).
- Transformar gastos fijos en variables, procurando maquilar en vez de producir.
- Aprovechar la capacidad instalada sobrante que tiene casi todos los recursos disponibles para realizar operaciones con costo marginal que incrementen las utilidades.
- Organizarse por centros de responsabilidad autofinanciables.
- Acercar el staff a la línea realizando acciones de apoyo operativo que produzcan contribuciones inmediatas.
- Medir y controlar constantemente los resultados vitales.
- Promover la co-participación en las decisiones aunada a la corresponsabilidad de los costos.
- Salirse de todas las actividades que sean "negocios" diferentes al sustantivo de la empresa (comedore, transporte, etc.) y contratarlos por fuera.

CASO PRACTICO

MITELC

I. NATURALEZA DEL NEGOCIO

a) INTRODUCCIÓN

Actualmente la preocupación más grande de todo empresario es la situación económica que vive nuestro país. Las tasas elevadas de intereses, el desempleo, la paridad cambiaria del peso frente al dollar y la inestabilidad política son graves factores que intervienen en el desarrollo de toda empresa. Ante esta problemática consideramos nuestra obligación investigar otra manera de hacer negocios; hallando como alternativa la subdistribución de productos o servicios. Algunas consideraciones que tomamos en cuenta son una baja inversión de capital, un proveedor seguro y con una infraestructura sólida, así como también un producto o servicio de calidad, innovador y de demanda creciente.

B) Nombre de la Empresa:

MITELC

C) Descripción General:

Empresa distribuidora de productos y servicios en el ramo de telefonía celular, dedicada a realizar activaciones, ventas y arrendamientos de equipos celulares.

D) Objetivos y Metas:

Servir a nuestros clientes proporcionándole una ventaja competitiva simbolizada en un medio de comunicación eficaz y práctico que cubra sus expectativas de interés, ya sea a nivel personal, profesional o empresarial.

II. MERCADO

En el campo de la comunicación y en particular de la telefonía celular se encuentra prácticamente con un nicho de mercado especialista con mercado amplio, ya que se dirige a cualquier tipo de persona que necesite estar comunicada. Abarca los siguientes niveles: Familiar, campo, pequeñas, micro y grandes empresas.

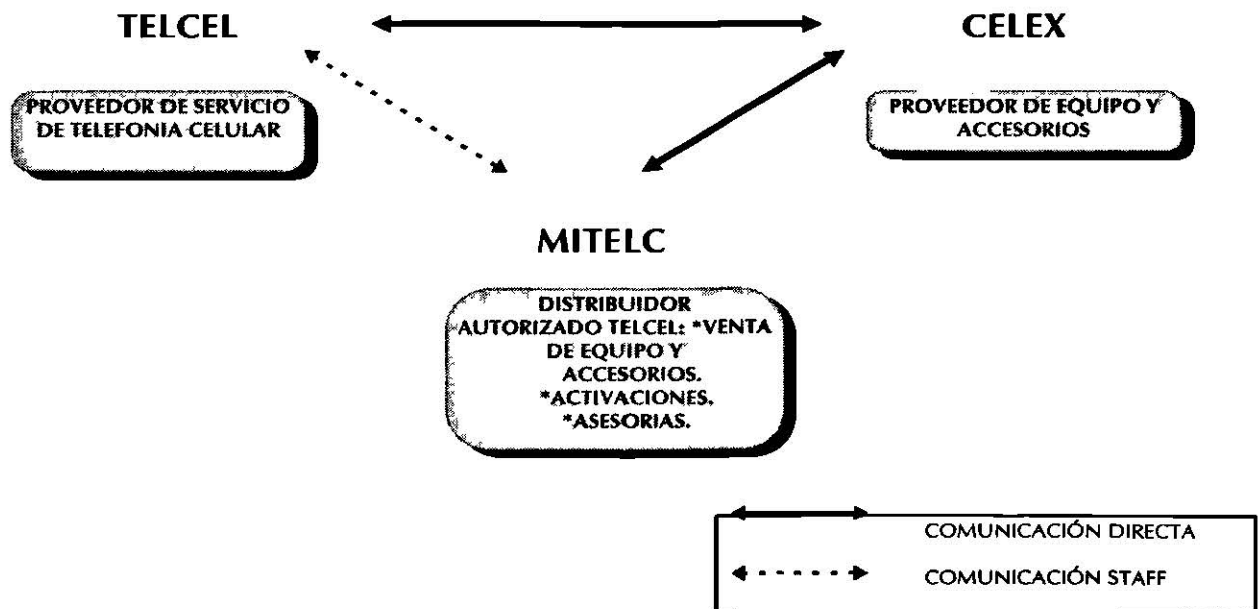
La tendencia es de una demanda creciente, pues cada vez el ritmo de trabajo requiere un medio efectivo que garantice el control total de un recurso vital como es la comunicación.

III. LA COMPETENCIA

Básicamente existen tres compañías más en el campo de telefonía celular y son CEDETEL , IUSACELL Y PORTATEL de las cuáles solo una representa competencia directa y es CEDETEL.

La ventaja competitiva de nuestro distribuidor Telcel radica en satisfacer el mercado a nivel nacional e internacional, mientras que Cedetel solo la parte norte del país.

IV. ORGANIZACIÓN GLOBAL DE LA EMPRESA



Factores que intervinieron para la selección de nuestros proveedores (TELCEL Y CELEX)

TELCEL:

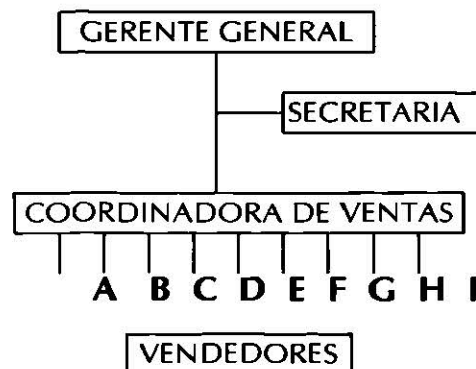
1. Empresa líder en su área.
2. Mayor y mejor cobertura del servicio a nivel nacional e internacional (toda la República Mexicana, Estados Unidos y Canadá).
3. calidad en el servicio de telefonía celular.
4. Variedad de servicios adicionales (Roaming automático nacional e internacional, transferencias de llamadas, conferencia tripartita, llamada en espera y detalle de llamadas).

CELEX:

1. Empresa dedicada a la venta y distribución de equipos electrónicos, en especial a los denominados celulares.
2. Empresa sólida y distribuidor puntero de TELCEL.
3. Cuenta con los mejores precios del mercado y planes de crédito para la adquisición de equipo.
4. Respaldo de servicio técnico especializado.
5. Actualmente cuenta con sucursales en las siguientes ciudades de la República Mexicana con cobertura en las regiones de Telcel, que a continuación se mencionan:
 - Región 3: Torreón, Coahuila.
 - Región 4: Monterrey, N.L.
 - Región 5: Guadalajara, Jalisco.
 - Región 6: León, Guanajuato.
 - Región 7: Puebla, Puebla.
 - Región 9: México, D.F.

V. ORGANIZACIÓN INTERNA

a) ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA:



b) PROCEDIMIENTO PARA DARSE DE ALTA COMO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO TELCEL.

Revisión de la tienda y autorización para ser distribuidor autorizado de Telcel.

Para ser subdistribuidor de Celex, Telcel tendrá que hacer una visita a las instalaciones de la tienda para cerciorarse de que cumpla con los requisitos de mobiliario, publicidad, aparadores, etc. Esto con la finalidad de cuidar la imagen y marca de Telcel y poder llevar así un control de los subdistribuidores, ya que ha habido muchos casos en que hay personas que se hacen pasar por distribuidores autorizados no siéndolo y esto desvirtúa la imagen y propósitos de Telcel. Una vez que haya cumplido con esto, podrá realizar los trámites que Celex pide para poder ser su subdistribuidor y así se verá facultado para abrir sus puertas al público.

Documentación requerida para personas físicas y morales.

PERSONA FÍSICA.

Se necesita brindar la siguiente documentación:

- RFC dado de alta en Hacienda.
- Identificación oficial vigente con foto y firma.
- Comprobante de domicilio vigente o no mayor de 90 días de antigüedad.

A la persona que decida firmar el contrato de comisión mercantil con Celex, se le dará de alta como Subdistribuidor, asignándosele para llevar a cabo sus operaciones una "clave de distribuidor".

PERSONA MORAL.

Se necesita brindar la siguiente documentación:

- Acta constitutiva de la empresa.
- Poder notarial del representante legal de la empresa, en caso de que no se encuentre autorizado en el acta constitutiva.
- RFC de la empresa dado de alta en Hacienda.
- Identificación oficial vigente con foto y firma del representante legal.
- Comprobante de domicilio o no mayor de 90 días de antigüedad a nombre de la empresa.

El representante legal será la persona autorizada para la firma del contrato con Celex.

Una vez firmado el contrato de comisión mercantil, se le dará de alta como subdistribuidor de Celex, asignándosele para llevar a cabo sus operaciones, una "clave de subdistribuidor" así como un "número de control de venta".

Asimismo se nos proporcionará un calendario del pago de las comisiones a los precios de mayoreo a los que se podrá adquirir el equipo que debemos comercializar.

Posteriormente se nos canaliza al departamento de activaciones con el objeto que nos sean proporcionados, folletos y demás papelería que llegase a ser necesaria para el ejercicio de nuestras actividades.

C) INSTALACIONES Y EQUIPO DE OFICINA .

En este aspecto se rentará un local comercial ubicado en un sitio estratégico el cual tendrá un costo de N\$ 2,100.00 mensual y contará con recepción, privado, sala de juntas y todos los servicios incluidos.

El equipo de oficina y sus costo será el siguiente:

* 1 Silla secretarial	N\$ 250.00
* 1 modulo secretarial	N\$1,148.00
* 5 Sillas	N\$ 175.00 c/u
* 1 Credensa	N\$ 600.00
* 1 Sofá	N\$ 895.00
* HP OFFICE JET LX Copiadora Fax Impresora inyección de tinta Scanner integrado	N\$6,955.00
* IBM APTIVA 4 MB RAM, 240 D.D. Monitor VGA	N\$7,500.00

d) ADQUISICIÓN DE EQUIPO Y ACCESORIOS DE TELEFONÍA CELULAR

Pueden hacerse los pedidos vía telefónica o vía fax (o personalmente) a el Departamento de Mayoreo de Celex. Se pueden adquirir teléfonos así como accesorios para los mismos.

Nos toman el pedido conforme a lo que existe en el inventario y se hace una Pro-Forma , ya hecha, se tienen varias opciones para efectuar el pago:

Vía Contado.

Con cheque: Se gira un cheque a nombre de Celex S.A. de C.V. (verifican datos y la alta como distribuidor de Celex) para la autorización de Prochemex previa autorización de la orden de compra, y se procesa.

Con tarjeta de crédito: Si el pago es con tarjeta, el ejecutivo de cuenta se hará cargo de procesar el cobro por el monto del pedido. Las tarjetas aceptadas son: American Express, Visa, Master Card nacional e internacional, el pago de tarjeta causará un pago adicional del 5%.

En efectivo: Pagando en efectivo es la forma más rápida y eficiente, ya sea en Moneda Nacional o Dólares. El ejecutivo atendiendo el pedido se encargará de cobrar y entregar el equipo.

Vía crédito.

Celex ofrece un crédito para la adquisición de equipos. Para obtenerlos se necesita firmar un contrato de Distribución y activar líneas con Celex, o presentar una fianza o carta de crédito a favor de dicha empresa. En caso de no activar sus líneas, el crédito esta limitado a pagar con efectivo, cheque o tarjeta de crédito.

Vía depósito.

El pago de la mercancía podrá ser realizado por medio de un depósito directo a la cuenta de cheques de Celex con número1270148-8 Bancomer, y se pide enviar vía fax la ficha de depósito constando el pago.

Envíos.

Para la gente que se encuentra en el interior de la República, se les da opción de realizar sus operaciones vía crédito o depósito para facilitar sus trámites. Los pedidos se envían vía DHL o UPS.

e) VENTAS Y SERVICIOS.

Se contará con personal seleccionado y capacitado en el área de ventas ya que nuestra empresa y el éxito de la misma se basa en la capacidad que tengan estos para comercializar en forma simultánea de acuerdo con las necesidades del cliente nuestros productos y servicios. Para remunerar nuestras fuerzas de ventas se establece un contrato con un sueldo basado en comisiones según el plan y número de activaciones que logren realizar. Ejemplos:

PLAN 30, RESIDENCIAL

ACTIVACIONES

1 a 2 N\$200.00 c/u
3 a 6 N\$300.00 c/u
7 a 10 N\$350.00 c/u
3 activaciones en un día N\$1,000.00

PLAN 60, STANDARD, PERSONAL Y PLUS III

ACTIVACIONES

1 a 2 N\$200.00 c/u
3 a 10 N\$400.00 c/u

PLAN EJECUTIVO, CORPORATIVO Y ALTO VOLUMEN

ACTIVACIONES

1 a 10 N\$550.00 c/u

e.1) VENTA DE EQUIPOS.

Se maneja de acuerdo a promociones mensuales tomando en consideración los planes de activación contratados por nuestros clientes y el respaldo proporcionado por nuestro proveedor.

Ejemplo: mes de **Noviembre de 1995.**

PLAN 30

NEC-500 ELIMINADOR)	OBSEQUIO (INCLUYE FUNDA Y
NOKIA 100	OBSEQUIO (INCLUYE FUNDA)
MOTOROLA PT-550 EXTRA)	N\$ 199.00 más I.V.A. (INCLUYE PILA
ERICSSON AH-230	N\$ 199.00 más I.V.A.
CELLSTAR CS- 401	N\$ 249.00 más I.V.A.
NEC-700 ELIMINADOR)	N\$ 399.00 más I.V.A. (INCLUYE

PLAN 60, STANDARD, PERSONAL Y PLUS III

NEC-500 ELIMINADOR)	OBSEQUIO (INCLUYE FUNDA Y
NOKIA 100	OBSEQUIO (INCLUYE FUNDA)
MOTOROLA PT-550	OBSEQUIO (INCLUYE PILA EXTRA)
ERICSSON AH-230	OBSEQUIO
CELLSTAR CS- 401	OBSEQUIO
NEC-700 ELIMINADOR)	N\$ 199.00 más I.V.A. (INCLUYE
TECHNOPHONE 515	N\$ 399.00 más I.V.A.
ERICSSON AH -21	N\$ 199.00 más I.V.A.
MOTOROLA PT -550A	N\$ 199.00 más I.V.A.
PR -140 MINIVOX II	N\$ 499.00 más I.V.A.
MX -450 MINIVOX	N\$ 499.00 más I.V.A.
NOKIA P232	N\$ 699.00 más I.V.A.
PR -350 PRESTIGE	N\$1,599.00 más I.V.A.

PLAN EJECUTIVO, CORPORATIVO Y ALTO VOLUMEN.

Se ofrecen los mismos equipos de los planes 30, 60, Standard, Personal y Plus III.

e.2) RENTA DE EQUIPO

Nuestra empresa cuenta también con el servicio de renta de teléfonos celulares, de los cuales se puede rentar el modelo que elija el cliente y se ofrecen los siguientes planes:

Renta de 1 a 7 días:

- Renta diaria: N\$17.00
- Costo por minuto: N\$ 2.90

Renta de 8 a 30 días:

- Renta diaria: N\$14.00
- Costo por minuto: N\$ 2.80

En ambos casos se requiere lo siguiente:

- Comprobante de domicilio reciente.
- Credencial Federal Electoral.
- Depósito de N\$ 3,000.00 (Tarjeta de Crédito, Cheque o Efectivo).

e.3) CENTRO DE SERVICIO.

Nuestro distribuidor cuenta con un centro de servicio para la reparación de equipos ya sea que hayan sido adquiridos con nosotros o fuera de nuestras localidades.

Donde se brinda los siguientes servicios:

- Asesoría técnica específica en programaciones telefónicas (personalmente o vía telefónica), a subdistribuidores.
- Reparación de equipos.
- Cambios de equipo por garantía, con su factura original que acredite que adquirió su teléfono con Celex.
- Mantenimiento para equipos celulares.
- Cursos de programación de todos los equipos o marcas específicas de Celular Express (solo para nuestros subdistribuidores, los que no son subdistribuidores de Celular Express se les cobra una cuota).

El Centro de Servicios cuenta con un horario de atención al público de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 p.m. a 6:30 p.m.

e.4) ACTIVACIONES

Las activaciones se realizan mediante un contrato del cual se cuentan con seis tipos y se clasifican dependiendo primeramente si se registra como persona física o moral, la forma de pago y el tipo de plan que quiera contratar. Los requisitos son los siguientes:

REQUISITOS CONTRATANDO COMO PERSONA FÍSICA CON T/C

- Firmar contrato de servicio TELCEL.
- Firmar tarifas (planes).
- Firmar carta no desconexión. El pagaré anexo solo será firmado cuando el aparato pertenezca a Celex.
- Copia de la factura en caso de que el equipo sea del subdistribuidor.
- Cuando es usado se necesita Carta Sustituto de Factura (cuando el aparato sea del cliente)
- Identificación con foto:
 - * Credencial de elector.
 - * Pasaporte (con fondo rayado o letra de computadora)
 - * Licencia de manejar.
 - * Cartilla Militar.
 - * Cédula profesional.
- La firma del cliente deberá ser igual a la que comprueba.
- Copia de comprobante de domicilio a nombre del contratante:
 - *Recibo de agua.
 - *Luz.
 - *Teléfono.
 - *Credencial de elector
 - *Estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito o cheques.
- Copia por ambos lados de la Tarjeta de Crédito.
- Calcar la tarjeta en el contrato.
- Cuando la tarjeta sea de otra persona se necesita (carta de obligado solidario firmada por el titular de la tarjeta).
- Límite de crédito en Tarjeta de Crédito:

N\$3,000.00 Plan 30

N\$5,000.00 Resto de planes.

-Último estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito.

REQUISITOS CONTRATANDO COMO PERSONA FÍSICA PAGO EN VENTANILLA.

-Firmar contrato de servicio TELCEL.

-Firmar tarifas (planes).

-Firmar carta no desconexión. El pagaré anexado solo será firmado cuando el aparato pertenezca a Celex.

-Firmar solicitud de Investigación.

-Copia de la factura en caso de que el equipo sea del subdistribuidor.

-Cuando es usado se necesita Carta Sustituto de Factura (cuando el aparato sea del cliente).

-Identificación con foto:

- * Credencial de elector.
- * Pasaporte (con fondo rayado o letra de computadora)
- * Licencia de manejar.
- * Cartilla Militar.
- * Cédula profesional.

-La firma del cliente deberá ser igual a la que comprueba.

-Copia de comprobante de domicilio a nombre del contratante:

- * Recibo de agua.
- * Luz.
- * Teléfono.
- * Credencial de elector
- * Estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito o cheques.

-Depósito de N\$3,000.00 en efectivo o cheque certificado al momento de hacer la contratación.

Nota: Se activará con restricción de larga distancia de cinco a quince días mientras dura la investigación del contratante.

REQUISITOS PERSONA FÍSICA CON DEPÓSITO EN GARANTÍA N\$1,500.00 EN PLAN 30 Y PLAN 60

1.- El pagaré que va adherido en el contrato de servicio deberá ir completamente en blanco (sin fechas), únicamente llevará la firma del cliente.

2.- La contratación de planes 30 y 60 con depósito en garantía tendrá los siguientes requisitos:

- a) Firmar contrato de servicio.
- b) Firmar tarifas 30 o 60.
- c) Firmar carta de autorización de cargo a Tarjeta de Crédito en respaldo.
- d) Firmar carta de no desconexión.
- e) Identificación con foto.
- f) Comprobante de domicilio a nombre del contratante.
- g) Depósito de N\$1,500.00 en efectivo o cheque certificado.
- h) Respaldo de T/C titular propiedad del contratante con un límite de crédito para Plan 30 N\$3,000.00 y una disponibilidad de N\$1,500.00, para Plan 60 N\$5,000.00 y una disponibilidad de N\$2,000.00. (no se aceptará Obligado Solidario). o bien T/C Adicional propiedad del contratante en el cual el titular sea un familiar cercano; padres, hermanos o hijos.

Nota: Se realizará el cargo a la T/C solo en caso de que el cliente no realice su pago en ventanilla al día 2 de cada mes.

- i) Estado de cuenta reciente.

3.- Los contratos de servicio libres (sin 18 meses) se realizarán cuando el cliente ya cuente con su equipo celular (sólo servicio).

REQUISITOS CONTRATANDO COMO PERSONA MORAL CON PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO.

- Firmar contrato de servicio TELCEL.
- Firmar tarifas (planes).
- Firmar carta no desconexión. El pagaré anexado solo será firmado cuando el aparato pertenezca a Celex.
- Llenar Base de Datos totalmente requisitada:
 - *Cuentas Bancarias.
 - *Datos del usuario.
 - *Cliente (el cual deberá proporcionar domicilio y teléfono)
 - *Proveedor (el cual deberá proporcionar el domicilio y teléfono)
 - *Datos de la sociedad, los cuales aparecen en el Acta Constitutiva.
- Copia de la factura en caso de que el equipo sea del subdistribuidor
- Cuando es usado se necesita Carta Sustituto de Factura (cuando el aparato sea del cliente)
- Identificación con foto y firma del Apoderado:

- * Credencial de elector.
 - * Pasaporte (con fondo rayado o letra de computadora)
 - * Licencia de manejar.
 - * Cartilla Militar.
 - * Cédula profesional.
- La firma del cliente deberá ser igual a la que comprueba.
 - Copia de comprobante de domicilio a nombre de la empresa:
 - *Recibo de agua.
 - *Luz.
 - *Teléfono.
 - *Credencial de elector
 - *Estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito o cheques.
 - Cédula de Hacienda.
 - Acta Constitutiva Notariada.
 - Poder General para Pleitos y Cobranzas ante personas físicas y morales en caso de que el poder no aparezca en el Acta Constitutiva.
 - Toda la papelería deberá firmar el Apoderado General para Pleitos y Cobranzas.
 - Copia por ambos lados de la tarjeta de crédito.
 - Calcar la tarjeta en el contrato.
 - Cuando la tarjeta sea de otra persona se necesita Carta de Obligado Solidario firmada por el titular de la tarjeta.
 - Límite de crédito en Tarjeta de Crédito de:
 - *N\$3,000.00 Plan 30
 - *N\$5,000.00 Resto de planes.
 - Ultimo estado de cuenta de su T/C.

REQUISITOS CONTRATANDO COMO PERSONA MORAL CON PAGO EN VENTANILLA.

- Firmar contrato de servicio TELCEL.
- Firmar tarifas (planes).
- Firmar carta no desconexión. El pagaré anexado solo será firmado cuando el aparato pertenezca a Celex.
- Llenar Base de Datos totalmente requisitada:
 - *Cuentas Bancarias.
 - *Datos del usuario.
 - *Cliente (el cual deberá proporcionar domicilio y teléfono)
 - *Proveedor (el cual deberá proporcionar el domicilio y teléfono)
 - *Datos de la sociedad, los cuales aparecen en el Acta Constitutiva.
- Copia de la factura en caso de que el equipo sea del subdistribuidor.
- Cuando es usado se necesita Carta Sustituto de Factura (cuando el aparato sea del cliente)
- Identificación con foto y firma del Apoderado:
 - * Credencial de elector.
 - * Pasaporte (con fondo rayado o letra de computadora)
 - * Licencia de manejar.

- * Cartilla Militar.
- * Cédula profesional.
- La firma del cliente deberá ser igual a la que comprueba.
- Copia de comprobante de domicilio a nombre de la empresa:
 - * Recibo de agua.
 - * Luz.
 - * Teléfono.
 - * Credencial de elector
 - * Estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito o cheques.
- Cédula de Hacienda.
- Acta Constitutiva Notariada.
- Poder General para Pleitos y Cobranzas ante personas físicas y morales en caso de que el poder no aparezca en el Acta Constitutiva.
- Toda la papelería deberá firmar el Apoderado General para Pleitos y Cobranzas.

REQUISITOS CONTRATANDO PARA GOBIERNO CON PAGO EN VENTANILLA.

- Firmar contrato de servicio TELCEL.
- Firmar tarifas (planes).
- Firmar carta no desconexión. El pagaré anexado solo será firmado cuando el aparato pertenezca a Celex.
- Copia de la factura en caso de que el equipo sea del subdistribuidor.
- Cuando es usado se necesita Carta Sustituto de Factura (cuando el aparato sea del cliente)
- Identificación con foto:
 - * Credencial de elector.
 - * Pasaporte (con fondo rayado o letra de computadora)
 - * Licencia de manejar.
 - * Cartilla Militar.
 - * Cédula profesional.
- La firma del cliente deberá ser igual a la que comprueba.
- Copia de comprobante de domicilio a nombre de la empresa:
 - * Recibo de agua.
 - * Luz.
 - * Teléfono.
 - * Credencial de elector
 - * Estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito o cheques.
- Cédula de Hacienda.
- Copia de nombramiento (del que firma el contrato).
- Carta responsiva en hoja membretada y en original firmada por la persona que firma el contrato.
- Toda la papelería la deberá firmar el Tesorero o encargado de Finanzas.

REQUISITOS CONTRATANDO PARA GOBIERNO CON PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO.

- Firmar contrato de servicio TELCEL.
- Firmar tarifas (planes).
- Firmar carta no desconexión. El pagaré anexo solo será firmado cuando el aparato pertenezca a Celex.
- Copia de la factura en caso de que el equipo sea del subdistribuidor.
- Cuando es usado se necesita Carta Sustituto de Factura (cuando el aparato sea del cliente)
- Identificación con foto:
 - * Credencial de elector.
 - * Pasaporte (con fondo rayado o letra de computadora)
 - * Licencia de manejar.
 - * Cartilla Militar.
 - * Cédula profesional.
- La firma del cliente deberá ser igual a la que comprueba.
- Copia de comprobante de domicilio a nombre de la empresa:
 - * Recibo de agua.
 - * Luz.
 - * Teléfono.
 - * Credencial de elector
 - * Estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito o cheques.
- Cédula de Hacienda.
- Copia de nombramiento (del que firma el contrato).
- Carta responsiva en hoja membretada y en original firmada por la persona que firma el contrato.
- Toda la papelería la deberá firmar el Tesorero o encargado de Finanzas.
- Copia por ambos lados de la Tarjeta de Crédito.
- Calcar la tarjeta en el contrato.
- Cuando la tarjeta sea de otra persona se necesita Carta de Obligado Solidario firmada por el titular de la tarjeta.
- Límite de crédito en Tarjeta de Crédito de:
 - * N\$3,000.00 Plan 30
 - * N\$5,000.00 Resto de planes.
- Ultimo estado de cuenta de su T/C.

e.5) PLANES Y TARIFAS DE TELEFONÍA CELULAR

Nuestros planes y tarifas están sujetas al distribuidor (proveedor), y este a su vez a la secretaría de Comunicaciones y transporte. Algunos de los planes con los que contamos son Plan 30, 60, standard, personal, plus Y, III y III , ejecutivo, corporativo y alto volumen. Ejemplos de planes y tarifas:

PLAN STANDARD

AL MOMENTO DE CONTRATAR EL SERVICIO **TARIFA** **I.V.A.** **TOTAL**

Cuota de activación	N\$199.00	N\$29.85	N\$228.85
Fianza (renovable anualmente)	N\$200.00	N\$30.00	N\$230.00

CARGOS MENSUALES

Renta mensual (proporcional a los días con servicio que contrató).

Cuota mensual por el mes que se paga	N\$175.00	N\$26.25	N\$201.25
--------------------------------------	-----------	----------	-----------

TIEMPO AIRE

Por minuto o fracción de comunicación, la reciba o le de origen.

Hora pico: de 7:00 a 21:59 de lunes a viernes	N\$1.70	N\$ 0.26	N\$ 1.96
Hora no pico: de 22:00 a 6:59 de lunes a viernes y las 24 Hrs. del sábado y domingo.	N\$ 1.19	N\$ 0.18	N\$ 1.37

LARGA DISTANCIA

Adicional al tiempo aire, la tarifa de Telmex.

SERVICIOS ADICIONALES

Transferencias de llamadas	N\$ 15.00	N\$ 2.25	N\$ 17.25
Llamada en espera	N\$ 15.00	N\$ 2.25	N\$ 17.25
Conferencia tripartita	N\$ 15.00	N\$ 2.25	N\$ 17.25
Detalle de llamadas	N\$ 25.00	N\$ 3.75	N\$ 28.75

SERVICIO DE ROAMING VISITANTE

Renta por día	N\$ 6.80	N\$ 1.02	N\$ 7.82
Minuto o fracción de comunicación	N\$ 2.95	N\$ 0.44	N\$ 3.39

REANUDACIÓN DEL SERVICIO

Cuando el servicio se suspenda por falta de pago de dos mensualidades y el adeudo se liquide dentro de 15 días

posteriores a la fecha de corte se cobrará	N\$ 15.00	N\$ 2.25	N\$ 17.25
--------------------------------------------	-----------	----------	-----------

PLAN SEGURIDAD 30

AL MOMENTO DE CONTRATAR EL SERVICIO TARIFA I.V.A. TOTAL

Fianza (renovable anualmente)	N\$200.00	N\$30.00	N\$230.00
-------------------------------	-----------	----------	-----------

CARGOS MENSUALES

Renta mensual (proporcional a los días con servicio que contrató).

Cuota mensual	N\$114.00	N\$17.10	N\$131.10
---------------	-----------	----------	-----------

Incluye 20 min. libres en hora pico

Incluye 10 min. libres en hora no pico

TIEMPO AIRE

Por minuto o fracción de comunicación, la reciba o le de origen.

Hora pico: de 7:00 a 21:59 de lunes a viernes	N\$ 3.00	N\$ 0.45	N\$ 3.45
-----------------------------------------------	----------	----------	----------

Hora no pico: de 22:00 a 6:59 de lunes a viernes

y las 24 Hrs. del sábado y domingo.	N\$ 0.69	N\$ 0.10	N\$ 0.79
-------------------------------------	----------	----------	----------

LARGA DISTANCIA

Adicional al tiempo aire, la tarifa de Telmex.

SERVICIOS ADICIONALES

Transferencias de llamadas	N\$ 15.00	N\$ 2.25	N\$ 17.25
----------------------------	-----------	----------	-----------

Llamada en espera	N\$ 15.00	N\$ 2.25	N\$ 17.25
-------------------	-----------	----------	-----------

Conferencia tripartita	N\$ 15.00	N\$ 2.25	N\$ 17.25
------------------------	-----------	----------	-----------

Detalle de llamadas	N\$ 25.00	N\$ 3.75	N\$ 28.75
---------------------	-----------	----------	-----------

SERVICIO DE ROAMING VISITANTE

Renta por día	N\$ 6.80	N\$ 1.02	N\$ 7.82
---------------	----------	----------	----------

Minuto o fracción de comunicación	N\$ 2.95	N\$ 0.44	N\$ 3.39
-----------------------------------	----------	----------	----------

REANUDACIÓN DEL SERVICIO

Cuando el servicio se suspenda por falta de pago de dos mensualidades y el adeudo se liquide dentro de 15 días posteriores a la fecha de corte se cobrará

	N\$ 15.00	N\$ 2.25	N\$ 17.25
--	-----------	----------	-----------

f) LLENADO DE DOCUMENTOS.

CONTRATO DE SERVICIO.

El llenado de este documento deberá ser a máquina. Se anexa la copia de un contrato el cual es una muestra de los pasos que deberán seguir:

1. Se anota el prefijo D/14.
2. Se anota el teléfono celular asignado (este renglón lo llena el departamento de activaciones de Celex).
3. Se anota Celex/nombre del negocio del subdistribuidor.
4. Nombre del subdistribuidor así como su clave.
5. Lugar y fecha en que se expidió el contrato.
6. Marcar con una (x) si el cliente tiene líneas en Telcel o no.
7. Nombre o razón social del contratante.
8. RFC (en caso de que no tenga anotar no tengo) anotar el giro en caso de que sea empresa.
9. Domicilio fiscal (anotar calle, número, colonia, ciudad, estado y código fiscal).
10. Anotar el nombre del representante legal en caso de que sea empresa.
11. Anotar el nombre del usuario.
12. Domicilio para correspondencia el mismo que el fiscal.
13. Teléfono particular del contratante o del representante legal.
14. Teléfono de la oficina.
15. Marca y modelo del equipo.
16. Anotar el E.S.N. correcto (número electrónico).
17. Anotar el número de serie del equipo.
18. Marcar con una (x) el servicio adicional que quiera contratar.
19. Anotar forma de pago ya sea ventanilla o tarjeta de crédito.
20. Planchar tarjeta de crédito.
21. Anotar con puño y letra del usuario el tipo del plan a contratar.
22. Firma del contratante o representante legal.
23. Anotar los datos de la tarjeta y firma del tarjetahabiente en caso de pago del servicio con tarjeta.
24. Firma del contratante o representante legal.

BASE DE DATOS PARA CLIENTES TELCEL.

1. Nombre del distribuidor.
2. Lugar y fecha.
3. Nombre de la empresa o razón social.
4. Teléfonos.
5. Domicilio fiscal.
6. Giro social.
7. Cuentas Bancarias
8. Créditos en casas comerciales
9. Nombre del usuario
10. Principales clientes
11. Principales proveedores
12. Información complementaria
 - Número de empleados.
 - Afiliados al sindicato.
13. Lugar y fecha de constitución.
14. Número de notaria.
15. De el licenciado.
16. Capital social.
17. Datos del R.P.P. y C. Libro.
18. Volumen.
19. Folio.
20. Foja.
21. Fecha.
22. Nombre de los socios.
23. Nombre de los Apoderados Gerentes o Administradores

g) PAGO DE COMISIONES A SUBDISTRIBUIDORES

En esta parte se dan los alineamientos administrativos que deberán cubrirse para el pago de nuestras comisiones.

g.1) MANERA DE EFECTUAR LAS ACTIVACIONES.

Se da un panorama básico de lo que es una activación bien realizada, ya que existen dos formas para realizar activaciones y son:

- FIRMA DIRECTA DE TIENDA:

En este caso el subdistribuidor llega a la tienda para realizar su activación. En la tienda existen personas con firma autorizada Dipsa para la firma de los contratos. Es indispensable mencionar que aún cuando las firmas autorizadas recibieran los documentos necesarios para realizar la activación, en caso de que falte un documento o no sea legible, el subdistribuidor tiene la responsabilidad de hacerlo llegar para que esta activación se pueda pagar.

- FIRMA DIRECTA:

Se le autoriza al subdistribuidor cuando realiza un rango considerable de activaciones; esto es para darle mayor rapidez a sus activaciones, quedando bajo su propia responsabilidad el cumplir con la documentación requerida.

En caso de que haga falta un documento, de igual manera deberá hacerlo llegar para que esta activación se le pueda pagar.

Nota: Aún cuando la activación se haya realizado, esta no podrá ser pagada, sino hasta que la documentación requerida por Telcel esté completa.

g.2) PROCEDIMIENTO DE PAGO MENSUAL DE FACTURAS.

Paralelamente y con el fin de brindarnos mayor rapidez en el pago de nuestras facturas, se requiere lo siguiente:

- Durante los días **10., 14 o 15** de cada mes se deberá enviar una relación donde se especifique los números celulares a facturar y la factura de comisiones por pagar.

- El **segundo y tercer día hábil de cada mes** se le dará revisión procurando dar oportunidad con esto, a que TELCEL nos dé el visto bueno sobre todos los contratos y así una vez revisada y autorizada se envía la solicitud de

cheque a México, el cheque de comisiones deberá estar listo a los diez días hábiles siguientes de la entrega de documentos.

Nota: Si la documentación es entregada a la fecha señalada, no existe duda que se recibirá el pago a tiempo, de lo contrario, si la entrega de documentación esta fuera de la fecha estipulada el pago se turnará a la siguiente semana sin excepción.

g.3) PAGO DE COMISIONES DE MESES ANTERIORES.

En caso de que se tengan comisiones pendientes por cobrar del mes anterior se tendrán los cinco primeros días hábiles del mes en curso para facturarlos.

Ejemplo: Es marzo y se tienen números pendientes de febrero se pueden someter a revisión la relación de esos números a principios de marzo, es decir el primer día hábil de marzo para que siga el proceso y se puedan cobrar. Si se tienen números pendientes de enero esos ya no serán facturables.

En el caso de que al final del año, se tengan números pendientes del mes de diciembre, es decir deberá estar fechada en el ejercicio al que le corresponde. Esto de acuerdo con la disposición oficial publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de diciembre de 1994 (Art. 24 fracc. XXII), vigente a partir del 1ero. de enero de 1995 , toda la documentación que soporte la operación de la Empresa deberá reunir los requisitos fiscales conforme a la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

g.4) PENALIZACIÓN DE COMISIONES POR CANCELACIÓN ANTICIPADA.

Las activaciones realizadas bajo cualquier plan de contratación forzosa y PLAN LIBRE se encuentran sujetas a las condiciones de cancelación anticipada cuyos cargos serán los siguientes:

- Si se cancela en el lapso de tiempo da cero a 120 días transcurridos a partir de la fecha de contratación, se descontará el 100% de la comisión.
- En el caso de que la información presentada en la contratación del servicio se detecte falsificación de documentos o activaciones fraudulentas o engañosas antes de 180 días contados a partir de la fecha de contratación, se descontará el 100% de la comisión.
- En el caso de cancelación por parte de TELCEL, en personas morales la cuales no reúnan los requisitos necesarios para ser sujetos a Crédito será descontada la comisión al 100%.

H) CRÉDITOS Y COBRANZAS.

ALTAS Y CAMBIOS EN EL DIRECTORIO.

Para un correcto registro en el directorio de Celex para una buena identificación del subdistribuidor se requiere:

- a) Llenar correctamente el formato de datos del cliente.
- b) Proporcionar fotocopia de cédula del R.F.C.
- c) Proporcionar comprobante de domicilio (en caso de persona moral deberá ser a nombre de la empresa).
- d) Proporcionar fotocopia de identificación oficial vigente con foto y firma (ya sea del usuario, en caso de persona física; del representante legal en caso de ser persona moral, o del secretario de estado, subsecretario u otras personas autorizadas en caso de entidades del gobierno federal).

COMPRAS A CRÉDITO CONTRA CONTRATO DE ACTIVACIÓN.

El subdistribuidor puede respaldarse con los contratos de activaciones para llevarse equipo a cuenta de comisiones hasta por el importe de las mismas.

Los encargados de autorizar las operaciones a crédito serán el Director o Coordinador de Distribuidores.

Los pagos de estas operaciones, se efectuarán contra las comisiones por pagar, para lo cual se realizará un neteo a principio de mes entre la deuda del mes anterior y las comisiones por pagar del mismo período.

El neteo se hará mediante una nota de crédito donde se ajustará el tipo de cambio facturado al real, de acuerdo a la fecha de autorización del pago de comisiones, una vez ajustada la deuda, la misma se descontará de las comisiones con una nota de liquidación (se anexa formato). Después de este procedimiento, la diferencia a favor del subdistribuidor dará origen a un cheque el cual le será entregado al mismo.

I) PUBLICIDAD.

La publicidad nos dice: **“Yo puedo”**

- Puedo hablar por su empresa y darle dinamismo a su imagen.
- Reflejo su personalidad de una manera fresca, clara, ¡precisa!
- Represento el papel de apoyo a las estrategias de mercadotecnia y comercialización.
- No paso desapercibido, cambio de dueño y me van conociendo en todos los mercados.
- Yo puedo mejorar la productividad , competitividad y rentabilidad en su organización.

Anuncio luminoso:

.96 x 1.96 mts Acrílico viníl N\$2,340.00

Anuncio adheribles logotipo:

15 x 30 cm. vinil

30 x 70 cm. vinil N\$212.00

Promocionales:

1,000 volantes media carta ambos lados 2 tintas N\$ 160.00

1,000 volantes media carta 1 tinta N\$ 160.00

Gafetes:

15 gafetes N\$ 180.00

Manta :

1.40 x 4 mts. vinil N\$ 737.00

Sección Amarilla:

10 x 6 cm. N\$ 3,864.00 anual.

Nota: Se cuenta con publicidad por parte de nuestros distribuidores (proveedores) que apoyan directamente a nuestro servicio en televisión, radio y prensa a nivel nacional y sin costo alguno por parte nuestra.

taller de encuaderación
ENCUADERNACIONES PROFESIONALES

Tacuba No. 1645 Ote. Entre Félix U. Gómez y Héroes del 47
Tel. 344-65-25 Monterrey, Nuevo León

