

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

**GUÍAS DIDÁCTICAS PARA EL APOYO DE LAS
ACTIVIDADES DE LA DIRECTORA INDEPENDIENTE
DE VENTAS DE MARY KAY COSMETICS DEL
PUERTO DE VERACRUZ.**

99/2/3/11

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA

ELVIRA LOZANO MACIAS



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

**GUÍAS DIDÁCTICAS PARA EL APOYO DE LAS
ACTIVIDADES DE LA DIRECTORA INDEPENDIENTE
DE VENTAS DE MARY KAY COSMETICS DEL
PUERTO DE VERACRUZ.**

**SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

ELVIRA LOZANO MACIAS

ASESOR DEL SEMINARIO:

L.A. Y M.A. MARIA ÉLENA FLORES BECERRIL

MÉXICO, D.F.

~~4087~~

2001

GRACIAS:

A Dios por darme la vida y la oportunidad
De realizar mis sueños.

A mis padres por su ejemplo, porque me quieren tanto,
Por su paciencia y confianza.

A José Luis por su amor y su
Comprensión.

A Vira, Alex y José Luis, que les sirva
De ejemplo e inspiración.

A Yoli y Joel por todo su esfuerzo,
Paciencia y tenacidad.

A mis hermanos por su apoyo
Incondicional.

A mi maestra y amiga la L..A. Sonia Vital,
Este trabajo es fruto de tu perseverancia, gracias.

A la L..A. Ma. Elena Flores por su
Tiempo y dedicación.

Y a todos mis amigos que con su apoyo
Constante y motivación, me ayudaron
a seguir siempre adelante.

INDICE

	Página
PRÓLOGO	3
INTRODUCCIÓN	5
CAPITULO I. PLANEACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.1. <i>Justificación del Problema.</i>	
1.2. <i>Pregunta de Problema.</i>	
1.3. <i>Hipótesis.</i>	
1.3.1. <i>Variable Independiente.</i>	
1.3.2. <i>Variable Dependiente.</i>	
1.4. <i>Objetivos.</i>	
1.4.1. <i>Objetivo General.</i>	
1.4.2. <i>Objetivos Específicos.</i>	
1.5. <i>Diseño de la Prueba.</i>	
1.5.1. <i>Investigación Documental.</i>	
1.5.2. <i>Investigación de Campo.</i>	
1.5.2.1. <i>Delimitación del Universo.</i>	
1.5.2.2. <i>Diseño y tamaño de la muestra.</i>	
1.5.2.3. <i>Instrumento de prueba.</i>	
1.5.2.4. <i>Limitaciones en la aplicación del cuestionario.</i>	
CAPITULO II. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA	8
2.1. <i>Antecedentes.</i>	
2.2. <i>La Empresa en México.</i>	
2.2.1. <i>La Empresa en el Puerto de Veracruz.</i>	
2.3. <i>Sistema de Mercadeo.</i>	
2.4. <i>Desarrollo de las Educadoras dentro de la Compañía.</i>	
2.5. <i>Situación de la Nueva Directora Independiente de Ventas.</i>	
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO	14
3.1. <i>Organización.</i>	
3.1.1. <i>Definición.</i>	
3.1.2. <i>Importancia de la Organización.</i>	
3.1.3. <i>Elementos Básicos del Concepto de Organización.</i>	
3.1.4. <i>Principios de Organización.</i>	
3.1.5. <i>Tipología de la Organización.</i>	
3.1.6. <i>Técnicas de Organización.</i>	
3.2. <i>Administración de Recursos Humanos.</i>	
3.2.1. <i>Definición.</i>	
3.2.2. <i>Capacitación y desarrollo.</i>	
3.2.2.1. <i>Educación.</i>	
3.2.2.1.1. <i>Entrenamiento.</i>	
3.2.2.1.1.1. <i>Adiestramiento.</i>	
3.2.2.1.1.2. <i>Capacitación.</i>	
3.2.2.1.2. <i>Desarrollo.</i>	
3.2.3. <i>Entrenamiento en las Organizaciones.</i>	
3.2.3.1. <i>Determinación de las Necesidades de Entrenamiento.</i>	
3.2.3.2. <i>Tipos de Entrenamiento.</i>	
3.2.3.2.1. <i>Inducción.</i>	
3.2.3.2.2. <i>Adiestramiento dentro de la Empresa.</i>	

3.2.3.2.3. Escuela Vestibular.	
3.2.3.2.4. Escuela General de la Organización.	
3.2.3.3. Principios del Aprendizaje.	
3.2.3.4. Técnica de Entrenamiento.	
3.2.3.5. Ayudas Didácticas.	
3.2.3.6. Formación de Instructores.	
3.2.3.7. Manuales de Entrenamiento.	
3.3. Guías Didácticas.	
3.3.1. Concepto.	
3.3.2. Apartados.	
3.3.3. Condiciones Materiales de la Guía.	
3.4. Estados Financieros.	
3.4.1. Balance General.	
3.4.2. Estado de Pérdidas y Ganancias.	
3.5. Regulación Tributaria.	
3.5.1. Definiciones.	
3.5.1.1. Impuestos.	
3.5.1.2. Personas Físicas.	
3.5.1.3. Persona Moral.	
3.5.1.4. Actividades Empresariales.	
3.5.2. Obligaciones Fiscales de las Personas Físicas con Actividades Empresariales.	
3.5.3. Deducciones Fiscales de las Personas Físicas con Actividades Empresariales.	
3.5.4. De la Opción de Pagar el Impuesto Sobre la Renta conforme al Régimen de Pequeños Contribuyentes.	
3.5.5. De los Registros que Comprende la Contabilidad Simplificada.	
CAPITULO IV. METODOLOGÍA PARA LA DETECCIÓN DE CARENCIAS DE CAPACITACIÓN DE LAS DIRECTORAS INDEPENDIENTES DE VENTAS	32
4.1. Hipótesis de Investigación.	
4.2. Objetivo General de la Encuesta.	
4.3. Delimitación del Universo y Tamaño de la Muestra.	
4.4. Instrumento de Prueba.	
4.5. Limitaciones en la aplicación del cuestionario.	
4.6. Procesamiento de Datos.	
4.7. Análisis de la Información.	
CAPITULO V. PROPUESTA	37
5.1. Guía Didáctica Para la Capacitación de Educadoras.	
5.2. Guía Didáctica Para el Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales de la Directora Independiente de Ventas.	
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80
APÉNDICE 1. Ejemplo de Capacitación del Conocimiento del Producto.	82
APÉNDICE 2. Ejemplo de Capacitación de Manejo del Perfil del Cuidado de la Piel.	88
APÉNDICE 3. Ejemplo de Capacitación de la Clase del Cuidado de la Piel.	91
ANEXO A. Instrumento de Prueba (Cuestionario).	98
ANEXO 1. Conocimiento del Producto. Tratamiento básico.	99
ANEXO 2. Conocimiento del Producto. Productos complementarios.	100
ANEXO 3. Perfil del Cuidado de la Piel.	101

PRÓLOGO

Mary Kay Cosmetics Inc, es una compañía norteamericana dedicada a la venta de cosméticos y artículos para el cuidado de la piel. Fundada en 1963 por la Sra. Mary Kay Ash, en la ciudad de Dallas, Texas.

Inició como una empresa familiar y a poco más de treinta años de su fundación se encuentra entre las compañías más importantes dentro de la industria cosmética: es la compañía más grande de venta directa de productos para el cuidado de la piel en Estados Unidos. Cuenta con más de 425 000 Educadoras de Belleza alrededor del mundo, y actualmente es reconocida como una de las 500 principales corporaciones establecidas en Estados Unidos.

Su éxito es atribuido a su filosofía dentro de los negocios: "Vive y trabaja con la Regla de Oro: trata a los demás como quieras que te traten":

Y las prioridades: Primero Dios, segundo Familia y tercero Trabajo.

Mary Kay Cosmetics, llega a México en 1988 bajo la razón social "Mary Kay Cosmetics de México, S.A. de C.V.". Se establece en la ciudad de Monterrey como centro importador y distribuidor de la línea, manejándose mediante el sistema de ventas directas al mayoreo a vendedoras independientes llamadas Educadoras de Belleza Independientes. Dichas Educadoras se encargarán de las ventas directas al menudeo a través de "Clases del Cuidado de la Piel".

Estas "Clases" se manejan de acuerdo a tres objetivos:

- 1. Realizar venta directa a un grupo pequeño de clientes (aproximadamente seis personas por sesión).*
- 2. Obtener citas para clases posteriores, mediante el estímulo de obsequios para nuevas anfitrionas.*
- 3. Obtener prospectos de iniciación con el fin de formar un grupo personal de ventas.*

La Compañía no guarda una relación formal de trabajo, ni una relación de autoridad lineal con las Educadoras. La relación que se establece es a nivel estaf, es decir, se limita a dar apoyo, asesorías, capacitación y planes de reconocimiento trimestrales y anuales, a las educadoras más destacadas.

Cabe decir que ésta es una empresa "De mujeres y para mujeres", es decir, sólo se aceptan mujeres en su fuerza de ventas. El objetivo de la empresa está encaminado al desarrollo y realización de la mujer. Este desarrollo se logra a través de una carrera ejecutiva, establecida por la Compañía, la que se contempla en diez niveles secuenciales agrupados en dos categorías: A) Educadoras y B) Directoras, como se muestra a continuación:

A. EDUCADORAS:

- A-1 Educadora de Belleza Independiente.*
- A-2 Iniciadora Estrella.*
- A-3 Coordinadora.*
- A-4 Coordinadora Empresarial.*
- A-5 Directora en Calificación.*

B. DIRECTORAS:

- B-6 Directora Independiente de Ventas.*
- B-7 Directora Independiente Empresarial.*
- B-8 Directora Independiente Ejecutiva.*
- B-9 Directora Independiente Nacional.*
- B-10 Directora Independiente Nacional Empresarial.*

A. EDUCADORAS: La persona para ingresar a la compañía y formar parte de uno de los grupos de venta (unidades), debe cubrir dos requisitos:

- 1. Ser mujer.*
- 2. Pagar un portafolio con los probadores de los productos.*

A partir de ese momento pasa a formar parte de la fuerza de ventas bajo el rubro de Educadoras de Belleza Independiente.

Desde su inicio la Educadora de Belleza recibe capacitación de acuerdo al nivel al que va ascendiendo, lo que le permite desenvolverse al ritmo que ella misma establece, puesto que no hay límite de tiempo para pasar de nivel. Las educadoras forman parte de un grupo llamado unidad. Cada unidad está bajo la responsabilidad de una directora (que puede ser de los niveles B-6 a B-10), que estará en contacto directo con ella, ayudándole a resolver cualquier problema referente a sus actividades e impartándole periódicamente capacitación. La directora es el punto de contacto de la Educadora con la Compañía en lo referente a promociones, nuevos lanzamientos, avisos, entre otros.

B. DIRECTORAS: Al llegar al último nivel de educadoras (A-5), y para poder ascender al siguiente nivel (B-6), deberá cubrir un periodo de cuatro meses de prueba para llegar a convertirse en Directora Independiente de Ventas, y es a partir de este momento, cuando se enfrenta a una falta de preparación para la realización de sus nuevas funciones, debido a una inadecuada capacitación administrativa previa, que le permita desarrollarse eficientemente desde el inicio de su directorado.

Se ha visto que el costo de eficientar sus operaciones desde un principio puede ser tan alto como perder el directorado, y siendo esta meta una excelente opción de desarrollo para la mujer, no sólo por la utilidad económica, sino como fuente de trabajo para otras mujeres, el presente trabajo intenta conocer los puntos débiles, a fin de lograr un mejor conocimiento administrativo que apoye las actividades de la Directora Independiente de Ventas de Mary Kay.

El alcance de esta investigación se limita:

Primero, en lo referente a la carrera ejecutiva de Mary Kay, sólo se estudia la problemática de la Directora Independiente de Ventas (B-6), ya que en los niveles anteriores, la Educadora se encuentra bajo la responsabilidad de una directora que la va a guiar, y en los niveles subsecuentes (B-7 a B-10), la Directora ya cuenta con la experiencia necesaria para enfrentar los nuevos retos a vencer para continuar en la carrera.

Segundo, geográficamente, por razones de tiempo y costo, se comprenderán solamente, las Directoras Independientes de Mary Kay Cosmetics, del Puerto de Veracruz.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene el propósito de elaborar material de apoyo Complementario, para el desempeño eficiente de la Nueva Directora Independiente de Ventas de Mary Kay Cosmetics, coadyuvando con ello en su capacitación y desarrollo.

La Directora Independiente de Ventas siguiendo la Regla de Oro, compartirá el negocio con las mujeres que dándose la oportunidad de emprender su propio negocio, estén dispuestas a iniciar una carrera tan productiva como lo es la Carrera Ejecutiva de Mary Kay.

La distribución de los temas es como sigue:

En el Capítulo I, se especifica la metodología utilizada para llevar a cabo la presente investigación, incluyendo objetivos, planteamiento del problema, hipótesis, diseño de la prueba, delimitación del universo, diseño y tamaño de la muestra e instrumento de prueba.

En el Capítulo II, se presentan las generalidades y desarrollo de la Compañía Mary Kay Cosmetics desde su inicio hasta su llegada a México, además de su introducción al Puerto de Veracruz, especificando el desarrollo de la Educadora y de la Directora dentro de la Compañía.

El Capítulo III establece un Marco Teórico Referencial, como apoyo a los conceptos teóricos mencionados en este trabajo.

En el Capítulo IV se incluye la metodología para la detección de carencias de capacitación de las Directoras Independientes de Ventas, los resultados de los cuestionarios y el análisis de la información derivada de ellos.

En el Capítulo V se desarrolla la propuesta materia del presente trabajo mediante Guías Didácticas que como resultado de la Investigación de Campo se proponen como apoyo a la Directora Independiente de Ventas de Mary Kay Cosmetics del Estado de Veracruz.

Finalmente se formulan las Conclusiones y Recomendaciones resultantes de esta investigación.

I. PLANEACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

Algunas nuevas Directoras de Ventas de Mary Kay Cosmetics del Puerto de Veracruz, en los inicios de sus gestiones, me solicitaron ayuda con el fin de implantar sistemas de organización que permitieran facilitarles el desempeño de sus tareas, ya que ellas vieron que por haber cursado la carrera de Licenciado en Administración, me era más fácil.

Por esta razón detecté que existen algunos problemas que estaban llevándolas a perder eficiencia y en algunos casos el mismo directorado, y siendo esta meta una oportunidad excelente de desarrollo para la mujer, no sólo por la utilidad económica sino como fuente de trabajo para otras mujeres, se recurrió a la elaboración de un cuestionario a fin de poder identificar los problemas más comunes y con los cuales concluí en la siguiente pregunta, la cual se convierte en mi problema de investigación.

1.2. PREGUNTA DE PROBLEMA

¿Qué tipo de herramienta o apoyos administrativos requieren las Directoras Independientes de Ventas de Mary Kay Cosmetics, del Puerto de Veracruz, para que sus funciones de capacitación y obligaciones fiscales sean eficientes?

1.3. HIPÓTESIS

Las Directoras Independientes de Venta de Mary Kay Cosmetics del Puerto de Veracruz, deben contar con guías didácticas complementarias al material que les proporciona la Compañía en el área de capacitación y regulación tributaria, para que sus funciones sean eficientes desde el inicio de su gestión.

1.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Las Directoras Independientes de Venta de Mary Kay Cosmetics del Puerto de Veracruz, deben contar con guías didácticas complementarias al material que les proporciona la Compañía en el área de capacitación y regulación tributaria.

1.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Para que sus funciones sean eficientes desde el inicio de su gestión.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a las Directoras Independientes de Ventas de Mary Kay Cosmetics, un instrumento de apoyo para que sus tareas de capacitación y obligaciones fiscales, le sean más fáciles y agradables.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar las deficiencias administrativas de las nuevas Directoras Independientes de

Venta de Mary Kay Cosmetics, de México, en el Puerto de Veracruz.

2. *Elaborar material de apoyo complementario que permita un desempeño eficiente desde el punto de vista administrativo, para las principales actividades que se detecten como debilidades.*

1.5. DISEÑO DE LA PRUEBA

Para comprobar o invalidar la hipótesis planteada, se emplearon dos tipos de investigación:

- a) *Investigación Documental.*
- b) *Investigación de Campo.*

1.5.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Se recurrió a la literatura disponible por parte de la Compañía, como son:

- *La Guía de Directoras,*
- *Programa de Orientación para Nuevas Directoras.*
- *Cuadernos de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. I y II.*
- *Revistas APPLAUSE, de publicación interna.*
- *Folletería de la Compañía.*

Además para los conceptos generales se usó bibliografía especializada de Administración y Metodología.

Las fuentes documentales a las que se acudió fueron:

- *Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.*
- *Biblioteca de la Facultad de Administración de la Universidad Cristóbal Colón de la ciudad de Veracruz.*
- *Acervo personal.*

1.5.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Este tipo de investigación se llevo a cabo mediante la elaboración y aplicación de un cuestionario a las Directoras Independientes del Puerto de Veracruz.

1.5.2.1. DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO

El universo que sirve de fundamento para la presente muestra se conformó por las Directoras Independientes del Puerto de Veracruz.

1.5.2.2. DISEÑO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.

Siendo el universo de catorce Directoras Independientes, se consideró conveniente aplicar los cuestionarios a la totalidad del mismo.

1.5.2.3. INSTRUMENTO DE PRUEBA

El instrumento de prueba utilizado dentro de esta investigación fue el cuestionario, el cual estuvo constituido por una serie de preguntas abiertas y cerradas dicotómicas y de elección múltiple.

1.5.2.4. LIMITACIONES EN LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

Se aplicó el cuestionario sólo a trece directoras por no haber podido concertar cita con la última debido a lo ocupado de su agenda.

2. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA

2.1. ANTECEDENTES

Mary Kay Cosmetics Inc., es una empresa norteamericana de producción de artículos para el cuidado de la piel y cosméticos. Fundada en 1963 en la ciudad de Dallas, Texas, por la Sra. Mary Kay Ash, como una empresa familiar, con el objetivo de ser una opción para la mujer emprendedora, al obtener su propio negocio y no tener más límite que su propia capacidad y decisión.

A través de sus más de treinta años en el mercado americano, Mary Kay Cosmetics figura entre las compañías más importantes dentro de la industria cosmética. Es la compañía más grande de venta directa de productos para el cuidado de la piel en Estados Unidos.

El éxito es atribuido a su filosofía en la administración de los negocios:

- *Vive y trabaja con la Regla de Oro: "Trata a los demás como quieras que te traten."*
- *Asegúrale a cada persona una oportunidad similar a sus ambiciones y habilidades.*
- *Motiva a la gente hacia el éxito.*
- *Y las prioridades de: Primero Dios, segundo Familia y tercero Trabajo.(1)*

Actualmente se encuentra establecida en 25 países y cuenta con más de 425 000 Educadoras de Belleza Independientes, está reconocida como una de las 500 principales corporaciones establecidas en Estados Unidos.

2.2. LA EMPRESA EN MÉXICO

Mary Kay Cosmetics Inc., se estableció en México en el año de 1988, bajo la razón social "Mary Kay Cosmetics de México, S.A. de C.V.". Su oficina matriz se encuentra en la ciudad de Monterrey y funciona como importadora y distribuidora de los productos. La distribución se realiza mediante venta directa a las vendedoras independientes, llamadas Educadoras de Belleza, quienes se encargan de la venta al menudeo. La Compañía guarda una relación informal de trabajo con las educadoras, ya que por ser independientes la empresa no ejerce ninguna forma de autoridad sobre ellas, sino que se maneja a través de un grupo de Staff, que se encarga de proporcionar la información y apoyo técnico necesarios tanto para el desarrollo de las actividades de las Educadoras, como para la promoción de los artículos. Además de ofrecer promociones y reconocimientos periódicos a las Educadoras sobresalientes y de establecer las bases para el desarrollo y crecimiento de las mismas.

Mary Kay México ocupa el segundo lugar en ventas después de Estados Unidos y se encuentra establecida en todos los estados de la República Mexicana, con una fuerza de ventas que alcanza más de 70 000 educadoras de belleza.

2.2.1. LA EMPRESA EN EL PUERTO DE VERACRUZ

En 1993, y a través de algunas directoras de diferentes partes de la República, se inicia la introducción de la línea al Puerto de Veracruz, aunque en ese tiempo con poca relevancia ya que la fuerza de ventas creció en forma muy conservadora durante ese año y el siguiente, logrando formar sólo una Unidad, o sea que sólo una Educadora logró llegar al directorado; y va a ser hasta 1995 cuando a través de Educadoras derivadas de una directora de Puebla se logra un gran auge formando "moda" dentro de la sociedad consumidora femenina del Puerto. La fuerza de ventas aumenta vertiginosamente haciendo crecer no sólo a estas Educadoras, sino también a aquellas que en un principio no habían visualizado el potencial de la carrera dentro de Mary Kay. Se rompen marcas nacionales de crecimiento de unidad, de productividad y la proyección derivada

¹ GUÍA DE DIRECTORAS MARY KAY, Manual para Directoras Independientes de Venta de Mary Kay, Cap.1, pág. 3.

de estos grupos se encuentra no sólo en el Puerto, sino en todas las ciudades del Estado de Veracruz y aún fuera de éste como es en Tlaxcala, la misma Puebla, Tabasco, Tamaulipas y en grado menor en la Ciudad de México.

Actualmente existen catorce directoras en el Puerto de Veracruz que cuentan con más de mil educadoras formando parte de su fuerza de ventas y cuatro de ellas participan en la lista de las cien mejores unidades a nivel nacional. Además de contar seis de ellas con el uso del "Trofeo sobre Ruedas" de primer nivel que consiste en un automóvil Cavalier y dos de ellas con dos "Trofeos sobre Ruedas", el Cavalier que corresponde al primer nivel y el Malibú correspondiente al segundo nivel.

La carrera Mary Kay se ha convertido en una gran oportunidad para la mujer veracruzana ya que estas catorce directoras, cuyas comisiones por grupo oscilan entre los seis mil y los sesenta mil pesos mensuales, aunado a los demás reconocimientos obtenidos como viajes internacionales (Puerto Rico, Dallas, Nueva York, París, Canadá), premios de la compañía (anillos y broches de brillantes) y el uso de los automóviles, se han convertido en un ejemplo de superación y logro profesional.

2.3. SISTEMA DE MERCADEO

Esta empresa, como lo define L. J. Gitman, basa su mercadotecnia en un sistema de venta directa al menudeo sin tienda, es decir, venta personal en el hogar del cliente(2), mediante "Clases del Cuidado de la Piel", donde a través de una Educadora de Belleza Independiente, el cliente, en forma individual o en grupos de seis personas, tienen la oportunidad de "probar antes de comprar" los productos, recibiendo un tratamiento facial de cortesía y comprobando con esto las bondades del producto.

En estas Clases generalmente se obtiene una primera venta, además de motivar a las invitadas a realizar clases posteriores, ofreciéndoles un obsequio en función de las ventas que se realicen, o sea, se obtienen nuevas reservaciones, y además, son la fuente idónea para el reclutamiento de nuevos inicios.

2.4. DESARROLLO DE LAS EDUCADORAS DENTRO DE LA COMPAÑÍA

Para ingresar a la Compañía y formar parte de uno de los grupos de venta sólo se requiere llenar una solicitud y adquirir un portafolio con probadores de los productos, literatura y papelería necesarios para introducirse en el manejo del negocio.

Los requisitos a cubrir son: a) ser mujer, ya que es una empresa "De mujeres y Para mujeres"; y b) Realizar el pago del portafolios.

A partir de este momento pasa a formar parte del grupo de Educadoras de Belleza Independientes.

La Educadora de Belleza Independiente, según su desarrollo personal, puede obtener ganancias de dos maneras:

a) Mediante sus ventas personales en las cuales manejará un descuento directo en sus compras a la compañía, que puede ser del 40% o del 50%, dependiendo del monto de su compra a la Cia.

b) Mediante la formación de su grupo personal de ventas recibirá una comisión variable del 4% al 12% dependiendo del volumen de producción mensual del grupo.

Ya que la segunda opción es la base motivo del presente trabajo, se explicará con más detalle.

Cuando la Educadora de Belleza Independiente inicia su grupo de ventas con tres personas, logra su primer ascenso en la carrera, se convierte en iniciadora estrella y empieza a recibir una comisión del 4% sobre la producción del grupo. Esta comisión la recibe mediante

cheque personal directamente en su domicilio, acompañado de un listado en el que se especifica el ² nombre de los miembros de su grupo y la producción personal de cada una de ellas en el mes.

Al aumentar su grupo a cinco personas logra su segundo ascenso, llegando al nivel de coordinadora, su comisión será del 6% y la recibirá bajo las mismas condiciones que en el punto anterior.

Cuando su grupo cuenta con ocho miembros, cambia su status a Coordinadora Empresarial, y su comisión será del 8% o del 12% si por lo menos cinco de sus Educadoras realizan compra a la Compañía en ese mes.

Al contar con doce inicios calificados*, la Educadora puede solicitar a la Compañía su ascenso a Directora Independiente de Ventas, teniendo cuatro meses para cubrir las metas propuestas por la misma. Durante este periodo la Educadora se encontrará bajo el status de Directora en Calificación, D.I.Q., por sus siglas en inglés, y la comisión sobre su grupo se regirá bajo las mismas bases que en el nivel anterior.

Una vez cubiertas las metas la Educadora se convierte en Directora Independiente de Ventas de su grupo y las comisiones adicionales que recibirá van del 9% al 13% que se añaden a las comisiones en porcentajes logradas bajo el régimen anterior, más sobrebonos de acuerdo a la producción de su grupo. (Ver tabla 1).

2.5. SITUACIÓN DE LA NUEVA DIRECTORA INDEPENDIENTE DE VENTAS

El puesto de Directora Independiente de Ventas de Mary Kay Cosmetics, además de significar un aumento fuerte en el ingreso mensual personal de la misma, trae consigo una serie de responsabilidades a las cuales se encontraba ajena como Educadora de Belleza; para hacer frente a esto la Compañía cuenta con un curso de capacitación denominado Orientación para Nuevas Directoras, con duración de cuatro días, y con el fin de ir familiarizando a la Nueva Directora con dichas actividades.

La información que en este curso se presenta, es muy amplia, ya que comprende los siguientes temas:

- Liderazgo.
- Iniciación (Reclutamiento).
- Dirección.
- Capacitación de grupos.
- Administración de ventas y personal.
- Administración del tiempo y del dinero.
- Comunicación.
- Promociones y Reconocimientos de Ventas.

Con estas bases la nueva Directora Independiente de Ventas, obtiene una mejor visión de sus nuevas funciones y responsabilidades adquiridas; y como complemento al curso la Compañía cuenta con una Guía de Directoras de Mary Kay, y un Programa de Orientación para Nuevas Directoras como un apoyo continuo mientras la nueva Directora logra dominar o al menos conocer las tareas que debe desempeñar.

Entre las principales actividades a desarrollar por la Directora Independiente de Ventas, se encuentran:

A) Actividades relacionadas con la Unidad:

- ⇒ Preparación y realización de la junta semanal de motivación.
- ⇒ Atención extraordinaria a las Educadoras de Belleza Independientes miembros de su grupo.
- ⇒ Desarrollo de capacitaciones para nuevos Inicios.
- ⇒ Atención a Grupos Foráneos.

² Gitman, Lawrence J., El Mundo de los Negocios, Edit. Harla, Méx., 1992.

*Inicio Calificado: Aquella persona miembro del grupo de compras con promedio de compras mensuales a la compañía de \$1,770.00 o más (al 30 de noviembre de 1999).

- ⇒ *Organización de eventos de iniciación.*
- ⇒ *Desarrollo de educadoras con grupo.*
- ⇒ *Preparación de premiaciones del mes.*

B) Actividades personales de la Directora Independiente de Ventas:

- ⇒ *Iniciación personal (reclutamiento de nuevos miembros directamente por la directora).*
- ⇒ *Ventas personales (control de la producción personal).*
- ⇒ *Manejo de información de la producción global de su grupo y de la producción individual de cada Educadora de la unidad (proporcionado por la Compañía en un listado semanal).*
- ⇒ *Control de inventario personal.*
- ⇒ *Control de gastos deducibles.*
- ⇒ *Capacitaciones personales (capacitaciones a nivel dirección).*

CARRERA DE LA EDUCADORA DE BELLEZA INDEPENDIENTE MARY KAY

TABLA 1

NIVEL	CALIFICACIONES	BENEFICIOS	OPORTUNIDADES EDUCATIVAS
Ganadoras de las Perlas de la Fraternidad	<ul style="list-style-type: none"> * Tener un inicio personal activo dentro de los 30 días naturales, a partir de la fecha en que se inició. * Tener dos inicios personales activos dentro de los 30 días naturales, a partir de la fecha en que se inició. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aretes, media perla de Fantasía Fina. • Collar de Perla de Fantasía Fina. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seminario - Sobre Mensual - Asistir a Juntas de Unidad Oportunidad de asistir a eventos Mary Kay
Iniciadora Estrella	<ul style="list-style-type: none"> * De 3 a 4 inicios personales activos 	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificación del 4% en las compras de su grupo de Compra. Uso Saco Rojo. • Broche iniciadora estrella. 	Mismas que la anterior más: Programas especiales de Entrenamiento.
Coordinadora	De 5 a 7 inicios personales activos.	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificación del 6% en las compras de su grupo de Compra. • Árbol sin hojas. Saco Rojo. 	Mismas que la anterior.
Coordinadora Empresarial	8 inicios personales activos o más	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificación del 8% • Árbol con hojas. Saco Rojo. 	Mismas que la anterior.
Futura Directora	8 inicios personales activos de los cuales por lo menos 5 deberán hacer una compra mínima de un 40% de descuento en el mismo mes calendario y la Futura Directora deberá hacer una compra mínima personal de 6 básicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificación del 12% en las compras de su grupo de Compra. 	Mismas que la anterior.
Directora en Calificación	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar su Carta de Intención. - Aprobar su Carta de Intención, para esto ella necesita: - Haber estado Activa 5 meses antes del mes en que presente su Carta de Intención. - Tener una compra promedio de 12 básicos en los 5 meses anteriores al mes en que presenta su Carta de I. - 12 inicios personales calificados. <p>Inicio personal calificado es aquel que promedia 6 básicos de compra mensual en los 5 meses anteriores a que se presenta la Carta o los que tenga en Mary Kay si es menos de 5 meses. Una vez aceptada la Carta, tiene 3 meses para calificar como Directora. Durante estos meses deberá tener una producción mínima de 100, 115 y 130 básicos respectivamente. En su producción personal sólo se considerará un máximo de 25 básicos mensuales en sus compras personales para efectos de calificación. Terminar con 25 Educadoras Calificadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificación del 8% o 12% de su grupo de Compra, dependiendo de la actividad del grupo de compra y la de ella. • Elegible para ganar el uso del automóvil. 	Mismas que la anterior más: Conferencia Ejecutiva.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. ORGANIZACIÓN

Las Empresas se crean y viven para alcanzar determinados objetivos; y, para tratar de conseguirlos, disponen de medios materiales y personales.

Los objetivos sólo pueden alcanzarse por medio, y a través, de la actuación de un equipo de personas. De ahí que la bondad y eficiencia de un sistema de organización que mejore el funcionamiento y obtenga un rendimiento mejor del equipo de personas, repercute directamente en un mejor rendimiento global de la Empresa.(3)

La palabra organización tiene tres acepciones, una etimológica que proviene del griego organón que significa instrumento; otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como un proceso. Para efectos del presente trabajo nos referiremos a la organización como un proceso.

3.1.1. DEFINICIÓN

El establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.(4)

3.1.2. IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN

La organización debe facilitarnos las normas y sistemas para llegar a:

a) Una adecuada composición del equipo, estableciendo el número, calidad y condiciones de las personas; su preparación previa, y la formación complementaria que haya de dárseles; así como los puestos más adecuados para que cada una desarrolle mejor sus actividades.

b) Una adecuada reestructuración, tanto jerárquica como de colaboraciones laterales; y de colocación de cada persona en el puesto más adecuado para la perfecta estructura del equipo.

Estos puntos se cumplen en Mary Kay Cosmetics al dar a la Educadora Independiente de Ventas la capacitación adecuada para el inicio de sus funciones y la explicación de la carrera de la ³Educadora de Belleza Independiente de Ventas de Mary Kay, con lo cual ella decide a que nivel quiere llegar.

c) Un adecuado funcionamiento, con normas y sistemas para la rápida transmisión de informaciones y órdenes, cumplimiento de éstas y control del comportamiento de las personas y de los resultados obtenidos.(5)

Esto se lleva a cabo mediante la asesoría del grupo de Staff, establecido en las oficinas corporativas de Mary Kay Cosmetics, en la ciudad de Monterrey, desde las cuales se establecen políticas y sistemas de trabajo que deberán ser observados por toda la fuerza de ventas a nivel nacional, estableciendo canales directos de comunicación con las Directoras Independientes de Ventas a través de comunicados escritos y telefónicos para que éstas a su vez los trasmitan a las Educadoras, miembros de sus Unidades, con la debida oportunidad. Además de contar con una publicación mensual denominada "Applause" en la cual la Compañía informa a toda su fuerza de ventas el lanzamiento de nuevos productos, mensajes motivacionales de algunas de las directoras más exitosas y los mejores récords del mes, tanto de iniciación, como de compras a la Compañía, tanto individuales como de unidades de compra. Esta publicación es de distribución gratuita y se

³ Arana José Antonio, Cómo Organizar una Empresa Industrial, Edit. Deusto Bilbao, 1961.

⁴ Münch Galindo, García Martínez, Fundamentos de Administración, Edit. Trillas, México, 1995

⁵ Arana, op. Cit.

envía por correo al domicilio de cada miembro de la fuerza de ventas de Mary Kay Cosmetics a nivel nacional.

3.1.3. ELEMENTOS BÁSICOS DEL CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

ESTRUCTURA. La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de las funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos.

Mary Kay Cosmetics de México, S.A. de C.V., cuenta con una estructura lineal a cuya cabeza se encuentra el Presidente.

Dependiendo de la Presidencia se encuentran dos Vice Presidencias: Finanzas, y Operaciones y Manufacturas; dos Direcciones: Comunicaciones y Eventos Especiales, y Mercadotecnia; y cuatro Gerencias: Grupo de Desarrollo de Ventas, Administración de Ventas, Capacitación, y Actividad de Educadoras.

De la Vice Presidencia de Finanzas se deriva la Dirección de Finanzas.

De la Vice Presidencia de Operaciones y Manufactura se derivan las Direcciones de Control y Calidad de Materiales, y de Distribución y Servicio al Cliente; y de la primera se deriva la Gerencia de Materiales.

De la Gerencia de Grupo de Desarrollo de Ventas se derivan cuatro Gerencias: Desarrollo de Ventas Zona Esmeralda, Desarrollo de Ventas Zona Diamante, Desarrollo de Ventas Zona Rubí, Desarrollo de Ventas Zona Zafiro, Grupo de Apoyo, Capacitación y Eventos.

De la Dirección de Finanzas se derivan dos Gerencias: Proyectos y Contabilidad.

La Estructura Mary Kay, funciona como organización estaf ante las Directoras Independientes de Ventas, ya que se encargarán de proporcionarle la asesoría y capacitación que requieran, a fin de que la Directora pueda aprovechar los beneficios de la Compañía para su desarrollo personal. (Ver fig. 1)

SISTEMATIZACIÓN. Todas las actividades y recursos de la empresa, deben de coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia.

La Directora Independiente de Ventas debe establecer su estructura y las funciones necesarias para el desarrollo de su grupo (organización de unidad). Cabe hacer notar que la Directora, al encontrarse independiente de la Compañía, adecúa su organización a las necesidades que ella considera prioritarias en su grupo, sin que esto implique que optimice sus recursos y haga el mejor uso de los medios que la Compañía le ofrece para su desempeño.

AGRUPACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES. Organizar, implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización.

A nivel de las nuevas Directoras Independientes de Venta, esta actividad no se presenta, debido a la falta de conocimiento de una estructura a seguir, por lo cual al no tener completamente identificadas las funciones a realizar, difícilmente pueden agruparlas, dividir las o delegarlas.

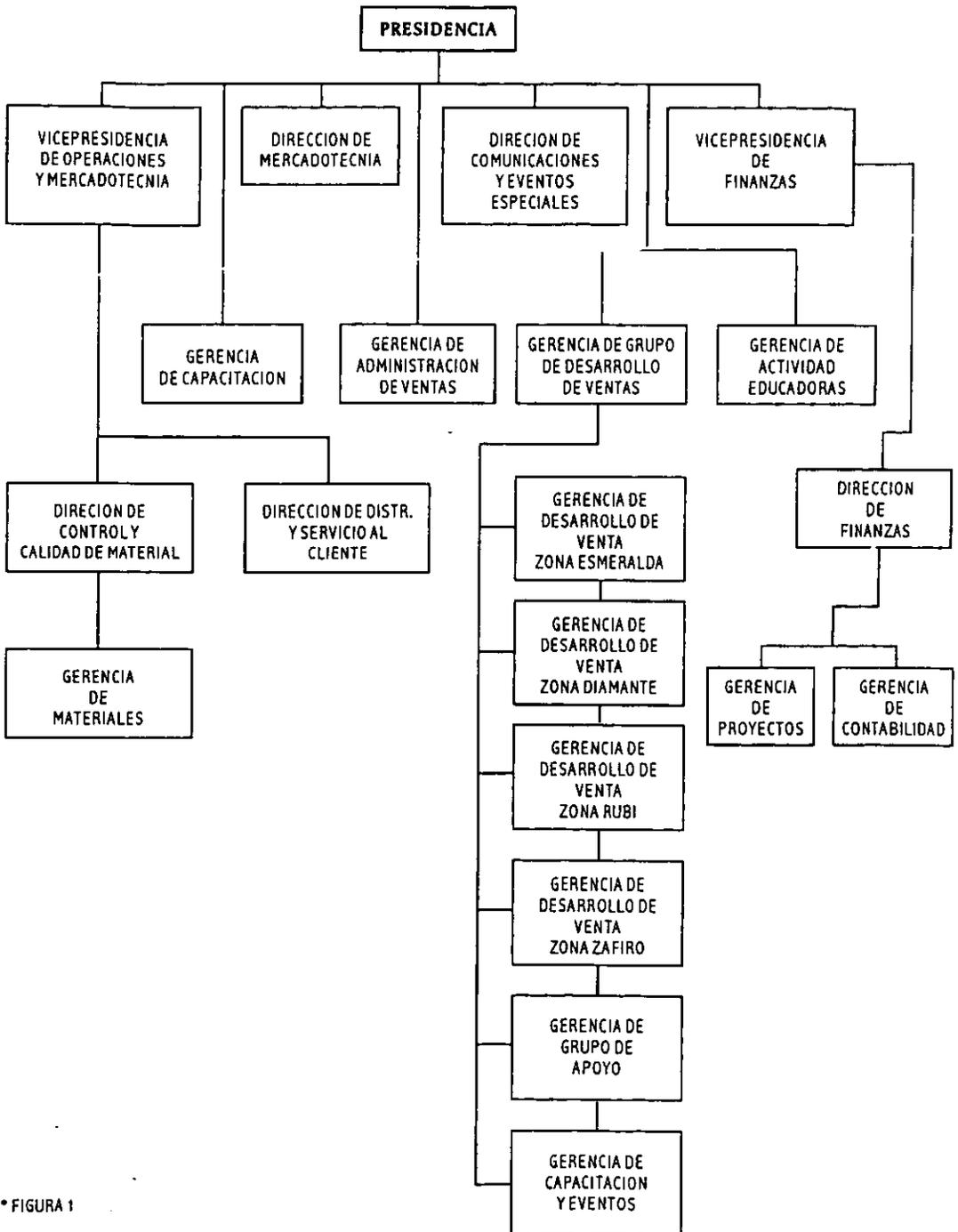
JERARQUÍA. La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.

A pesar de ser una estructura lineal, se ejerce una autoridad estaf, que se encuentra claramente establecida y es bien aceptada por los grupos. En cuanto a la responsabilidad, ésta se busca más por motivación que por obligación hacia la Compañía, o hacia el grupo.

SIMPLIFICACIÓN DE FUNCIONES. Uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

MARY KAY COSMETICS DE MEXICO, S.A. DE C.V.

ORGANIGRAMA GENERAL



• FIGURA 1

Es en este punto donde se localizan las principales debilidades del sistema para el desarrollo de las nuevas Directoras Independientes de Ventas, ya que la información que se les proporciona en el curso inicial y en la guía aunque es amplia, no está estructurada en base a la preparación administrativa previa promedio de las mismas.

3.1.4. PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN

La labor de organización en las actividades de las nuevas Directoras se basan en algunos de los principios aplicables a la etapa de organización, de Henry Fayol, como son:

1. Del Objetivo. Todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.

Todas y cada una de las actividades establecidas en la organización están dirigidas al crecimiento y desarrollo de cada mujer miembro de su fuerza de ventas, objetivo general de la Compañía.

2. Unidad de mando. Establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe, y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior.

La Directora Independiente de Ventas funge como unidad de mando en su grupo.

3. Difusión. Para maximizar las ventajas de la organización, las obligaciones de cada puesto que cubren responsabilidad y autoridad, deben publicarse y ponerse, por escrito, a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con las mismas.

La comunicación que existe entre la Compañía y las Directoras, es parte fundamental del sistema de comercialización. Cuenta con publicaciones mensuales, difusión de comunicados, y llamadas personales de los miembros del estaf, hacia todos los niveles de ventas, educadoras y directoras destacadas, con especial énfasis en las directoras.

4. Amplitud o tramo de control. Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de tal manera que éste pueda realizar todas sus funciones eficientemente.

Inicialmente para la nueva Directora, éste representa un fuerte reto de organización, en virtud de que se rompe con el límite de personas que la aplicación de este principio reporta, ya que tiene la responsabilidad de mantener contacto directo con cada uno de los miembros de su grupo (inicialmente 25 personas mínimo), por lo menos durante los primeros dos meses.

5. De la Coordinación. Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio.

La Directora deberá mantener comunicación semanal con las educadoras independientes que forman su unidad.

6. Continuidad. Una vez que se ha establecido, la estructura organizacional requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

La Directora debe contar con una organización flexible que le permita enfrentar un continuo crecimiento de su unidad.

3.1.5. TIPOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN

Se refiere a los distintos tipos, sistemas o modelos organizacionales que se pueden implantar en un organismo social.

Los tipos de organización más usuales son:

ORGANIZACIÓN LINEAL O MILITAR.

Se caracteriza porque la actividad decisional se concentra en una sola persona, quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando.

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL O DE TAYLOR.

Su creador fue Frederick Taylor, consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecuten el menor número posible de funciones.

ORGANIZACIÓN LINEO-FUNCIONAL.

En ésta se combinan los dos tipos de organización estudiados, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una. Conserva:

- a) De la organización lineal, la autoridad y responsabilidad que se transmite a través de un solo jefe para cada función en especial (Cadena de mando.)
- b) De la funcional, la especialización de cada actividad en una función.

ORGANIZACIÓN STAFF.

Surge como consecuencia de las grandes empresas y del avance de la tecnología, lo que origina la necesidad de contar con ayuda en el manejo de detalles, y de contar con especialistas capaces de proporcionar información experta y de asesoría a los departamentos de línea.

Este tipo de organización no disfruta de autoridad de línea o poder para imponer sus decisiones. La autoridad staff o técnica se representa por medio de líneas punteadas mientras que la autoridad lineal se representa con línea continua.

Por lo general este tipo de organización no se da por sí sola, sino que existe combinado con otros tipos de organización y, por lo general, en empresas de mediana y gran magnitud.

Ventajas:

- a) Logra que los conocimientos expertos influyan sobre la manera de resolver problemas de dirección.
- b) Hace posible el principio de la responsabilidad y la autoridad indivisible, y al mismo tiempo permite la especialización del staff.

Desventajas:

- a) Si los deberes y responsabilidades de la asesoría no se delimitan claramente por medio de cuadros y manuales, puede producirse una confusión considerable en toda la organización.
- b) Puede ser ineficaz por falta de autoridad para realizar sus funciones, o por falta de un respaldo inteligente en la aplicación de sus recomendaciones.

Mary Kay Cosmetics de México adopta la organización staff con sede en las oficinas corporativas de la ciudad de Monterrey y es desde ahí donde el personal especializado asesora, guía y motiva a la fuerza de ventas.

3.1.6. TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN

Son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional; son indispensables durante el proceso de organización y aplicables de acuerdo con las necesidades de cada grupo social. Las principales son las siguientes:

ORGANIGRAMAS. Conocidos también como gráficas de organización, o cartas de organización, los organigramas son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de ella.

Existen tres formas de representar los organigramas:

- Vertical.
- Horizontal.
- Circular.
- Mixto.

La organización de Mary Kay Cosmetics de México, puede representarse a través de un organigrama vertical, a cuya cabeza se encuentra el Presidente de la Compañía. (ver fig. 1)

CARTA DE DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO O DE ACTIVIDADES. A través de esta técnica se analizan los puestos que integran un departamento o sección, para lograr una división de funciones y mejorar la estructura de los grupos de trabajo. Sirve para analizar labores relacionadas de cinco, hasta quince, personas.

Esta herramienta no es utilizada en la Fuerza de Ventas de Mary Kay Cosmetics.

ANÁLISIS DE PUESTO. Es una técnica en la que se clasifican pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal (puesto), así como las características, conocimientos y aptitudes, que debe poseer el personal que lo desempeña.

Esta herramienta no es utilizada dentro de la selección de la Fuerza de Ventas de Mary Kay Cosmetics ya que los únicos requisitos que exige la Compañía son: 1) Ser mujer y 2) Comprar el portafolio de probadores, independientemente de edad, estado civil o profesión.

MANUALES. Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser:

- De políticas,
- Departamentales,
- De bienvenida,
- De organización,
- De procedimientos,
- De contenido múltiple.
- De técnicas y
- De puesto.

Son de gran utilidad ya que:

- Uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- Aumentan la eficiencia de los empleados.
- Son una fuente de información.
- Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- Son una base para el mejoramiento de sistemas.
- Reducen costos al incrementar la eficiencia.

Formato e índice de los manuales. El contenido debe dividirse de acuerdo con una clasificación primaria de temas y complementarse con gráficas.

- Índice.
- Objetivos y antecedentes del manual.
- Cada sección debe llevar la fecha en que se termine o corrija, se emita y quede vigente.
- Nombre de las personas que intervinieron en la elaboración del manual.
- Debe llevar instrucciones para hacerlo más comprensible.
- Redacción clara, concisa y ordenada.

Actualmente se cuenta con la *Guía de Directoras* y con la *Guía de Nuevas Directoras*.

El objetivo de este trabajo es elaborar una herramienta sencilla de consulta rápida, con información concisa como son las *Guías Didácticas*.

3.2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dentro de las áreas básicas que cuenta una empresa se encuentran: *Mercadotecnia, Finanzas, Producción y Recursos Humanos*.

Para efectos de este estudio, resulta importante desarrollar las funciones del área de *Recursos Humanos*.

3.2.1. DEFINICIÓN

La *Administración de Recursos Humanos* es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. (6)

Su objeto es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo.

Sus principales funciones son:

- 1.- Contratación y Empleo.
- 2.- Capacitación y Desarrollo.
- 3.- Sueldos y Salarios.
- 4.- Relaciones Laborales.
- 5.- Servicios y Prestaciones.
- 6.- Higiene y Seguridad Industrial.
- 7.- Planeación de Recursos Humanos.(7)

Estas funciones en su mayoría son realizadas por la *Directora Independiente de Ventas de Mary Kay Cosmetics*, destacando entre ellas la de *Capacitación y Desarrollo*, ya que no existiendo una relación formal de trabajo entre ella y las educadoras que forman su Unidad, será solamente su habilidad para capacitarlas y desarrollarlas la que hará que su grupo incremente su tamaño, eficiencia y productividad.

⁶ Las personas constituyen el recurso eminentemente dinámico de las organizaciones. Los recursos humanos presentan una increíble aptitud para el desarrollo, que es la capacidad de aprender nuevas habilidades, obtener nuevos conocimientos, modificar actitudes o comportamientos. Existe una amplia variedad de medios disponibles para que las organizaciones puedan utilizarlos con el fin de desarrollar sus recursos humanos.

3.2.2. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Para hablar de capacitación es necesario empezar por hablar de la importancia de la educación, que como cita *Arias Galicia*: "No es de ninguna manera, un asunto de tipo romántico o filosófico, por lo contrario, tiene un impacto extraordinariamente importante sobre el desarrollo económico y por tanto, sobre el desarrollo integral (político, social, cultural, etc.) de un país; en las organizaciones está íntimamente ligada a la planeación de recursos humanos.(8)

⁶ Arias Galicia Fernando, *Administración de Recursos Humanos*, Edit. Mc Graw Hill, Colombia, 1994, p. 27.

⁷ Munch Galindo, op. cit., p. 53.

⁸ Arias Galicia, op. Cit.

3.2.2.1. EDUCACIÓN

Adquisición intelectual, por parte de un individuo, de los aspectos técnicos, científicos y humanísticos que le rodean.

La educación es un término genérico que indica la adquisición de los bienes culturales. En las organizaciones, con frecuencia se trata únicamente de proporcionar conocimientos o habilidades específicas; se emplean entonces otros términos:

3.2.2.1.1. ENTRENAMIENTO

Nombre genérico. Entrenarse significa prepararse para un esfuerzo físico o mental, para poder desempeñar una labor; forma parte de la educación.

3.2.2.1.1.1. ADIESTRAMIENTO

Es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz.

3.2.2.1.1.2. CAPACITACIÓN

Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo.

3.2.2.1.2. DESARROLLO

Comprende íntegramente al hombre en toda la formación de la personalidad..

3.2.3. ENTRENAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

Las organizaciones tienen en el factor humano su recurso más valioso; sin embargo, por las diferencias entre los individuos que las integran así como por el cambio característico de toda organización en desarrollo, es imprescindible adecuar las características habilidades del elemento humano con los requisitos de las tareas que está actualmente desempeñando o con las que en lo futuro realizará, surgiendo de esta manera la necesidad de entrenamiento como una de las áreas de responsabilidad del encargado de lograr una optimización del elemento humano: el supervisor.

3.2.3.1. DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

Primeramente se debe señalar cómo se determinan las necesidades de entrenamiento; en las organizaciones, representan una carencia de algo que aparece en función de una norma, de un patrón o de un deber ser. Se les conoce también como desviaciones. Así pues, el análisis de necesidades es parte medular; antes de lanzar programas de entrenamiento, se requiere conocer cuáles son las necesidades actuales y futuras:

– Índices de Eficacia de la Organización.

Se expresan éstos frecuentemente en términos de contabilidad de costos, siendo el cociente del rendimiento real sobre el ideal. Aunque dichos índices varían de empresa a empresa.

– Análisis de las operaciones.

Se busca determinar el contenido de trabajo de cada puesto y los requisitos para desempeñarlo de una manera efectiva. A fin de poder entrenar o perfeccionar al personal, debe tenerse en cuenta que es necesario conocer el trabajo que va a enseñarse y para ello establecer

qué es el puesto, qué se hace en él, cuáles son las actividades diarias, periódicas y eventuales que realiza, qué habilidades físicas y mentales se precisan para su ejecución, etc.

– **Análisis Humano.**

Se realiza fundamentalmente tomando dos elementos:

1. **Inventario de recursos humanos**

Este tipo de inventario nos indica con qué potencial cuenta la empresa en el momento actual y cómo va a proyectarse en el futuro.

2. **Moral de trabajo de la organización.**

Los lineamientos de una organización están en función de las actitudes de sus miembros; si los empleados perciben los sistemas, procedimientos y objetivos de la empresa como un medio para satisfacer sus propias necesidades, la moral que impera es de cooperación y confianza mutuas.

-- **Métodos Utilizados para Obtener Información en el Análisis de Necesidades.**

Tanto los índices de eficacia, análisis de operaciones como el análisis humano, utilizan indistinta y específicamente los siguientes métodos:

- a) Observación.
- b) Cuestionario.
- c) Entrevista.

3.2.3.2. TIPOS DE ENTRENAMIENTO

Una vez determinadas las necesidades de entrenamiento, se procede a establecer el tipo del mismo, que puede ser:

- * Inducción.
- * Adiestramiento dentro de la empresa.
- * Escuela vestibular.
- * Escuela general de la organización.

3.2.3.2.1. INDUCCIÓN

Accelera la adecuación del individuo al puesto, al jefe, al grupo y a la organización en general, mediante información sobre la propia organización, sus políticas, reglamentos y beneficios que adquiere como trabajador.

3.2.3.2.2. ADIESTRAMIENTO DENTRO DE LA EMPRESA

Su objetivo primordial es mejorar la producción. Sus pasos son:

- a) Determinar un programa de producción;
- b) Elaborar un plan específico;
- c) Desarrollar dicho programa basándose en tres lineamientos: uso del principio multiplicador, consistente en adiestrar a las personas que han de enseñar a otros lo que a su vez irán enseñando a repetidos grupos; uso del principio de proyectar labores, consistente en desglosar la labor de manera que las operaciones menos especializadas puedan ser llevadas a cabo por técnicos prácticos en una operación, en lugar de utilizar la versatilidad de un maestro; uniformar la instrucción.

Este tipo de entrenamiento es básicamente el utilizado dentro de Mary Kay a nivel de "Unidad", la directora capacita a un grupo de educadoras, generalmente a las de mayor categoría, las capacita y adiestra a modo que puedan desempeñarse posteriormente como instructoras de los

nuevos elementos que se vayan integrando a la Unidad. De esta manera el grupo de instructoras se va incrementando apoyando en gran medida a la directora, pues se verá con mayor posibilidad de delegar el tiempo de capacitación entre estas nuevas instructoras liberándose de esta carga de trabajo y como consecuencia disponiendo de mayor tiempo para otras labores.

3.2.3.2.3. ESCUELA VESTIBULAR

Enseña rápidamente los rudimentos de la labor específica a la que va a dedicarse el nuevo trabajador; generalmente se sitúa en un lugar aparte, ya sea dentro o fuera de la organización.

3.2.3.2.4. ESCUELA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

Se ocupa de dar adiestramiento técnico, aunque también brinda cursos destinados a proporcionar al personal la formación necesaria para asumir mayores responsabilidades. No solo se programan cursos vestibulares, sino también de recordatorio, y más avanzados.

3.2.3.3. PRINCIPIOS DEL APRENDIZAJE

Para que sean efectivos los cursos programados dentro de la organización es necesario tener en cuenta los principios del aprendizaje, cuyo proceso puede conceptuarse como la adquisición de nuevos modos de conducta, de nuevas posibilidades de comportamiento. Dentro de estos principios se encuentran:

- * Las diferencias individuales.
- * La motivación.
- * Los estándares.
- * Las recompensas.
- * El refuerzo.
- * Los antecedentes del individuo.

3.2.3.4. TÉCNICAS DE ENTRENAMIENTO

Para que el entrenamiento sea efectivo y obtenga los mejores resultados, deben tenerse en cuenta las técnicas más adecuadas que cumplan con los objetivos propuestos para la solución de necesidades. Algunas de ellas son:

- Rotación de personal entre diversos puestos.
- Lecturas dirigidas.
- Redacción de artículos.
- Análisis de casos.
- Discusiones dirigidas.
- Seminarios.
- Mesas redondas.
- Conferencias.
- Retiros.
- Dramatizaciones.
- Instrucción programada, etc.

3.2.3.5. AYUDAS DIDÁCTICAS

Las ayudas didácticas son el conjunto de técnicas que, utilizando los impulsos propios de los sentidos corporales, ayudan a una mejor comprensión de las ideas y a la unificación e interpretación de las mismas.

Son auxiliares importantes de la comunicación; cuando una persona desea comunicarse con otra debe tener en cuenta el nivel de conocimientos, los antecedentes socioculturales, las

habilidades y las actividades del receptor. Las ayudas didácticas en entrenamiento aceleran el aprendizaje, disminuyen el esfuerzo del comunicador, y el esfuerzo del receptor y se aprende más en menos tiempo.

Como ejemplo de ayudas didácticas podemos citar:

- Películas, transparencias.
- Carteles, manuales, gráficas, boletines (Dentro de estas encontramos las guías didácticas).
- Grabaciones.
- Proyector de cuerpos opacos.
- Rotafolio.
- Pizarrón.

Dentro de la impartición de capacitaciones de Mary Kay en el Puerto de Veracruz figura la utilización de ayudas como son: películas, grabaciones, boletines y pizarrón.

3.2.3.6. FORMACIÓN DE INSTRUCTORES

Enseñar implica usar adecuadamente una serie de recursos personales y materiales. Así, es necesario seleccionar y entrenar a los instructores, ya que puede suceder que una persona que conozca mucho de algún campo no pueda transmitir sus conocimientos adecuadamente; por tanto, se recomienda que los instructores muestren las características siguientes:

- a) Conocer bien el trabajo que han de hacer.
- b) Poseer deseo de enseñar a otros.
- c) Tener conciencia de lo referente a la producción de calidad.
- d) Contar con habilidad para comunicar ideas a los demás.
- e) Lealtad para la organización y sus objetivos.

Dichos elementos deberán ser entrenados en la conducción de grupos, en la preparación de material audiovisual, en los principios psicológicos del aprendizaje, en la preparación de pruebas de aprovechamiento, etc.

3.2.3.7. MANUALES DE ENTRENAMIENTO

Siendo el manual la guía o procedimiento a seguir para todo curso, el instructor encuentra en él una ayuda básica, pues constituye su manual en el trabajo a desarrollar; de ahí la importancia que existe al señalar el contenido del mismo:

- a) Introducción. Parte en donde se localiza la razón por la cual la organización realiza dicho manual.
- b) Recomendaciones al instructor. Cómo debe entender el instructor las partes que integran el manual (nombre, etapas, temas y anexos correspondientes, etc.), además de mencionarle cuáles son los propósitos y características del curso, cómo manejar el manual, al grupo y forma de efectuar el entrenamiento.
- c) Objetivos. Cada parte del temario se divide en un número de unidades de trabajo, mismas que deben expresar un objetivo a alcanzar. Igualmente debe señalarse el objetivo general del curso. Las metas deben expresarse en formas de la conducta que adquirirá el estudiante después de realizar el aprendizaje.
- d) Programas. Deberán contener el tema a desarrollar, duración de los mismos y prácticas por realizar.
- e) Hojas-guías para el instructor. Son ayudas para recordar todos y cada uno de los pasos a desarrollar, al impartir el tema: objetivo del tema, materiales para el adiestramiento, etc.
- f) Estándares. Son los criterios o medidas que permiten decidir si la persona aprendió efectivamente algo.

De acuerdo a este apartado se ve la necesidad de crear dichos manuales como un apoyo imprescindible para las directoras; en un principio les servirán de base para desarrollar sus cursos

de capacitación y posteriormente para apoyar a sus educadoras que funjan como instructoras, logrando con esto uniformar la información y evitar omisiones.

3.3. GUIAS DIDÁCTICAS.

3.3.1. CONCEPTO

Es un recurso didáctico que consiste en la planeación completa de un curso determinado, elaborada cuidadosamente por un enseñante o un grupo de enseñantes para el aprendiente en su autoaprendizaje o para ubicarlo en situación de estudio.^(9*)

Es importante que dicha planeación sea clara, completa, interesante y sugerente, de tal manera que fomente en los aprendientes la curiosidad intelectual, el espíritu crítico, la expresión oral o escrita la iniciativa personal, la actitud científica, así como la responsabilidad individual o colectiva.

La diferencia fundamental entre la guía y el libro consiste en que en éste, el enseñante desarrolla los contenidos, mientras que en aquella el enseñante remite al aprendiente a las fuentes más autorizadas y actuales donde encontrará desarrollados los contenidos, comprendidos en el programa correspondiente.

Es por esto que la elaboración de Guías Didácticas se ve como la herramienta práctica y necesaria de consulta rápida para la Directora Independiente de Ventas de Mary Kay Cosmetics.

3.3.2. APARTADOS

Siguiendo el modelo propuesto por Manuel Chabolla, la Guía Didáctica debe contener los siguientes apartados:

1. Una portada, semejante a la de los libros de texto (pasta, título, autor).
2. El índice general.
3. La introducción general, la cual incluirá:
 - a) El temario del programa.
 - b) Una idea resumida de las diversas partes del programa de estudio (el objetivo general y las unidades que se estudiarán).
 - c) Sugerencias para abordar el programa con el mayor provecho posible.
4. El desarrollo del contenido. Al igual que en un texto, los contenidos suelen presentarse por unidades, o capítulos, de acuerdo a cómo esté estructurado el programa de estudios. Por otra parte, y como ya quedó dicho, el autor de la guía no va a desarrollar los contenidos del programa pero sí remitirá al aprendiente a los libros o revistas que mejor desarrollen tales contenidos de acuerdo a la siguiente estructura:
 - * Título de la unidad.
 - * Objetivo de la unidad.
 - * Introducción a la unidad.
 - * Temas y subtemas de la unidad. Este apartado es el que más difiere respecto a los libros de texto.

Para cada uno de los temas y los subtemas que comprende cada unidad del programa, la guía didáctica remitirá al aprendiente a dos o tres lecturas breves, con sus respectivas referencias bibliográficas o hemerográficas, para ser estudiadas.

Para que esta parte de la guía didáctica (la cual es la parte medular) sea útil, es necesario que todas y cada una de las lecturas seleccionadas y referidas sean actuales y se encuentren fácilmente en el mercado nacional.

Si estas dos condiciones no se cumplen, la guía didáctica perdería gran parte de su utilidad, y entonces sería mucho mejor sentarse a elaborar un libro de texto en toda forma.

* Chabolla Romero Manuel, Como Redactar Textos para el Aprendizaje, Guía para Estudiantes y Maestros, Edit. Trillas, México, 1995, p.p. 78 a 81.

5. La bibliografía general. Se elaborará al igual que los libros de texto.

6. Los índices analíticos. Podrán ser incluidos también.

Este recurso es el recomendado utilizar a modo de que las Directoras Independientes de Ventas puedan contar con información práctica y concreta para el uso diario.

3.3.3. CONDICIONES MATERIALES DE LA GUÍA

Deben ser semejantes a las del libro de texto (pasta, encuadernación, etc.).

Se sugiere la creación de Guías Didácticas que orienten, ayuden y apoyen a la Nueva Directora de Ventas en las actividades con mayor problema detectado, a efecto de llevar un control personal de sus funciones

3.4 ESTADOS FINANCIEROS

Para llevar el registro de las operaciones efectuadas deberán observarse ciertas reglas y procedimientos, los cuales constituyen los principios o fundamentos de la Contabilidad, y para conocer la situación económica del negocio en un momento dado, así como las ganancias o pérdidas que se hubieren realizado, se formulan unos estados llamados financieros, que se denominan Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias.

3.4.1. BALANCE GENERAL

Definición. Es el estado que sirve para mostrar la verdadera situación económica de un comerciante o sociedad mercantil en una determinada fecha.

La situación económica de cualquier persona se mide por la relación existente entre los bienes que son de su propiedad y las obligaciones que tiene que cubrir, de suerte que una "buena situación económica" corresponde a casos en los cuales las propiedades (el activo) cubren ampliamente el importe de las obligaciones (pasivo).

Por el contrario, cuando las obligaciones son semejantes en cantidad al importe de los recursos, la situación se convierte en difícil y, en algunos casos, insostenible; cuando, por ejemplo, el importe de las deudas resulta superior al importe de los recursos.

La fuente de información natural para la elaborar un Balance General es, la contabilidad misma, llevando a cabo la agrupación de las cuentas conforme a los lineamientos para la clasificación del activo y el pasivo.

No obstante, hay ocasiones en que la contabilidad es llevada en forma irregular o incompleta, o bien no existen libros de contabilidad que permitan la elaboración de un Balance General sobre bases correctas. En casos semejantes, se sigue la práctica de elaborar los balances por el llamado sistema de inventarios, el cual consiste en hacer un recuento material de todos aquellos bienes que constituyen las propiedades del comerciante y asignarles el valor que justamente tengan. En igual forma se procede con las diferentes deudas, llevando a cabo un minucioso examen de las mismas y determinando, por los medios más adecuados, el importe de estas obligaciones.

Existen dos formas para presentar los balances:

- a) En forma de cuenta u horizontal.
- b) En forma de reporte o vertical.

Todo balance se compone esencialmente de dos partes:

- 1) El encabezado, debe contener los datos que identifiquen tanto al negocio como la naturaleza del estado que se va a formular y la fecha en que se formula dicho Balance.
- 2) El rayado, en donde se anotan los datos y cantidades y el cual varía según sea la forma de presentación que se haya escogido.

La fórmula del balance general en forma de cuenta es:

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{CAPITAL}$$

La fórmula del balance general en forma de reporte:

$$\text{ACTIVO} - \text{PASIVO} = \text{CAPITAL}$$

3.4.2. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Definición. Estado financiero que sirve para determinar los resultados netos (utilidades o pérdidas) de un comerciante, en determinado período de tiempo.

Está compuesto de dos partes:

- 1) El encabezado, debe contener: el nombre del comerciante o de la empresa; nombre del estado (Estado de Pérdidas y Ganancias); y periodo de tiempo al que se refiere.
- 2) El rayado que se compone de un espacio de redacción y cuatro columnas de valores.

Esencialmente, el Estado de Pérdidas y Ganancias contiene los datos de las partidas que producen los ingresos y de aquellas que representan los gastos, cuya diferencia entre ambas será lo que determina las utilidades o las pérdidas obtenidas.

La diferencia entre los ingresos percibidos y los gastos efectuados constituye la utilidad, si es que los primeros son mayores que los segundos, o la pérdida, en el caso inverso. Las utilidades o pérdidas tienen diferentes nombres, según sean las operaciones a que las mismas se refieren.

- a) Utilidad o pérdida bruta. (Diferencia entre las ventas netas y el costo de las ventas).
- b) Utilidad o pérdida sobre ventas. (Diferencia entre la utilidad bruta menos los gastos de venta).
- c) Utilidad o pérdida de operación. (Diferencia entre las utilidades o pérdidas sobre ventas menos los gastos de administración).
- d) Utilidad o pérdida neta. (Diferencia entre la utilidad o pérdida de operación más o menos los otros gastos y productos y los gastos y productos financieros).
- e) Utilidad del ejercicio. (Diferencia entre la utilidad o pérdida neta menos el Impuesto sobre la Renta y Participación de los Trabajadores en las Utilidades).

La elaboración del Estado de Pérdidas y Ganancias se sugiere debe ser mensual, ya que es importante observar el desarrollo de las utilidades mes tras mes; esto nos permite observar el crecimiento o decremento del negocio y realizar los ajustes necesarios a tiempo evitando caer en situaciones de riesgo innecesario.

3.5. REGULACIÓN TRIBUTARIA

Las personas físicas residentes en México que obtengan ingresos en efectivo, en bienes, en crédito, en servicios, en los casos que señale la Ley del Impuesto sobre la Renta, están obligados al pago del impuesto establecido por esta misma Ley.

Es en este caso en el que se encuentran las Directoras Independientes de Ventas de Mary Kay Cosmetics, ya que al percibir ingresos y estar obligadas a expedir facturas como comprobantes de los mismos, se convierten no sólo en contribuyentes de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, sino también obligadas al pago del Impuesto al Valor Agregado.

3.5.1. DEFINICIONES

Impuestos.- Son la contribución obligatoria al gobierno de las personas que obtienen ingresos, ya sean físicas o morales.

Personas Físicas.- Las personas particulares, cualquier ciudadano con personalidad fiscal.

Persona Moral.- Una sociedad constituida por dos o más personas.

Las Leyes encargadas de regular los aspectos fiscales en México son: Ley del Impuesto Sobre la Renta y su reglamento, Código Fiscal de la Federación y su reglamento, Ley del Impuesto al Valor Agregado y su reglamento.

Estas Leyes están divididas en Títulos y éstos a su vez en Capítulos, Secciones y Artículos. Las Personas Físicas están reguladas básicamente por la Ley del Impuesto sobre la Renta, Título IV, y en el Capítulo VI de este Título encontramos la regulación específica para las Personas Físicas con Actividades Empresariales.

Actividades Empresariales- "Se consideran ingresos por actividades empresariales los provenientes de la realización de actividades comerciales, industriales, agrícolas, ganadera, de pesca o silvícolas".(L.I.S.R. art. 107)

3.5.2. OBLIGACIONES FISCALES DE LAS PERSONAS FÍSICAS CON ACTIVIDADES EMPRESARIALES

De acuerdo a la Ley del Impuesto sobre la Renta, las Personas Físicas con Actividades Empresariales están sujetas a las siguientes obligaciones:

Art. 112 "Los contribuyentes que obtengan ingresos de los señalados en este Capítulo, además de efectuar los pagos de este impuesto, tendrán las siguientes obligaciones:

- I. Solicitar su inscripción en el registro federal de contribuyentes.
- II. Llevar contabilidad de conformidad con el Código Fiscal de la Federación, su reglamento y el reglamento de esta Ley.
- III. Expedir comprobantes que acrediten los ingresos por actividades empresariales.

.....
VI. Conservar la contabilidad y los comprobantes de los asientos respectivos y los comprobantes de haber cumplido con las obligaciones fiscales, de conformidad con lo previsto por el Código Fiscal de la Federación.

VII. Formular un estado de posición financiera y levantar inventario de existencias al 31 de diciembre de cada año, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias respectivas.

VIII. En la declaración anual que se presente determinarán la utilidad fiscal y el monto que corresponda a la participación a la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa."

Art. 111. "Los contribuyentes que obtengan ingresos de los señalados en este Capítulo efectuarán pagos provisionales mensuales a cuenta del impuesto del ejercicio a más tardar el día 17 del mes inmediato posterior a aquél al que corresponda el pago,

.....
IV. b)

Los contribuyentes deberán presentar las declaraciones de pagos provisionales siempre que haya impuesto a pagar, saldo a favor y cuando se trate de la primera declaración en la que no tengan impuestos a cargo. No deberán presentar declaraciones de pagos provisionales en el ejercicio de iniciación de operaciones, así como en los casos en que no haya impuesto a cargo, y no se trate de la primera declaración con esta característica, ni saldo a favor.

Los contribuyentes cuyos ingresos totales en el ejercicio inmediato anterior no hayan excedido de \$ 9'694,778.00 de pesos, efectuarán los pagos provisionales en forma trimestral, a más tardar el día 17 de los meses de abril, julio, octubre y enero del año siguiente....."

En cuanto al tratamiento del I.V.A. encontramos:

Art. 1 "Están obligadas al pago del impuesto al valor agregado establecido en esta Ley, las personas físicas y las morales que, en territorio nacional, realicen los actos o actividades siguientes:

- I. Enajenen bienes.

II. Presten servicios independientes.

El impuesto se calculará aplicando a los valores que señala esta Ley, la tasa del 15%. El impuesto al valor agregado en ningún caso se considerará que forma parte de dichos valores.

El contribuyente trasladará dicho impuesto, en forma expresa y por separado, a las personas que adquieran los bienes, los usen o gocen temporalmente, o reciban los servicios.

El contribuyente pagará en las oficinas autorizadas la diferencia entre el impuesto a su cargo y el que le hubieran trasladado o el que él hubiese pagado....." (L.I.V.A.)

Art. 4"Para que sea acreditable el impuesto al valor agregado deberán reunirse los siguientes requisitos:

II. Que haya sido trasladado expresamente al contribuyente y que conste por separado en los comprobantes a que se refiere la fracción III del art. 32 de esta Ley." (L.I.V.A.)

Art. 5 "El impuesto se calculará por ejercicios fiscales Los contribuyentes efectuarán pagos provisionales mediante declaración que presentarán ante las oficinas autorizadas por los mismos periodos y en las mismas fechas de pago que las establecidas para el impuesto sobre la renta, excepto en los casos del ejercicio de iniciación de operaciones, en el que efectuarán pagos provisionales trimestrales" (L.I.V.A.)

Art. 32 "Los obligados al pago de este impuesto tienen, además de las obligaciones señaladas en otros artículos de esta Ley, las siguientes:

I. Llevar contabilidad, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación, se Reglamento y el Reglamento de esta Ley, ...

II. Expedir comprobantes señalando en los mismos, además de los requisitos que establezcan el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, el impuesto al valor agregado que se traslada expresamente y por separado a quien adquiera los bienes, los use o goce temporalmente o reciba los servicios.

III. Presentar en las oficinas autorizadas las declaraciones señaladas en esta Ley...." (L.I.V.A.)

3.5.3. DEDUCCIONES FISCALES PARA LAS PERSONAS FÍSICAS CON ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Art. 108 "Las personas físicas que obtengan ingresos por actividades empresariales, podrán efectuar las deducciones siguientes:

II. Las adquisiciones de mercancías, así como de materias primas, productos semiterminados o terminados que utilicen para prestar servicios, para fabricar bienes o para enajenarlos, disminuidas con las devoluciones, descuentos y bonificaciones sobre las mismas efectuadas inclusive en ejercicios posteriores.

III. Los gastos." (L.I.S.R.)

Art. 136. Las deducciones autorizadas en este Título deberán reunir los siguientes requisitos:

I. Que sean estrictamente indispensables para la obtención de los ingresos por los que se está obligado al pago de este impuesto.

IV. Que se comprueben con documentación que reúna los requisitos que señalen las disposiciones fiscales relativas a la identidad y domicilio de quien los expida, así como de quien adquirió el bien de que se trate o recibió el servicio,

V. Que estén debidamente registradas en contabilidad tratándose de personas obligadas a llevarla.

XIX. Que cuando los pagos cuya deducción se pretenda, se hagan a contribuyentes que causen el impuesto al valor agregado, dicho impuesto se traslade en forma expresa y por separado en la documentación comprobatoria. ..."(L.I.S.R.)

3.5.4. DE LA OPCIÓN DE PAGAR EL I.S.R. CONFORME AL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES

SECCION III. DEL REGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES

Art. 119-M "Las personas físicas que obtengan ingresos de los señalados en este Capítulo, podrán optar por pagar el impuesto sobre la renta en los términos establecidos en esta Sección, siempre que los ingresos propios de su actividad empresarial y los intereses obtenidos en el año de calendario anterior, no hubieran excedido de \$2'423,922.00

Los contribuyentes a que se refiere este artículo que inicien actividades podrán optar por pagar el impuesto conforme a lo establecido en esta Sección, cuando estimen que sus ingresos del ejercicio no excederán del límite a que se refiere este artículo. Cuando en el ejercicio citado realicen operaciones por un período menor de doce meses, para determinar el monto a que se refiere el párrafo anterior, dividirán los ingresos manifestados entre el número de días que comprende el período y el resultado se multiplicará por 365 días; si la cantidad obtenida excede del importe del monto citado, en el ejercicio siguiente no se podrá tributar conforme a esta Sección.

.....
No podrán pagar el impuesto en los términos de esta Sección quienes en el año de calendario anterior obtuvieron más de 25% de los ingresos a que se refiere este Capítulo por concepto de comisión, mediación, agencia, representación, correduría, consignación, distribución o espectáculos públicos." (L.I.S.R.)

Art. 119-N "Las personas físicas que paguen el impuesto en los términos de esta Sección, calcularán el impuesto aplicando la tasa que corresponda al total de los ingresos que cobren en el ejercicio, en efectivo, bienes o servicios, por su actividad empresarial, conforme a la siguiente tabla. La tasa que corresponda se aplicará a la diferencia que resulte de disminuir al total de los ingresos que se cobren en el ejercicio, un monto equivalente a tres veces el salario mínimo general del área geográfica del contribuyente elevado al año.

TABLA

Límite de ingresos inferior \$	Límite de ingresos superior \$	Tasa %
0.01	132,798.50	0.00
132,798.51	250,987.50	0.25
250,987.51	351,382.50	0.50
351,382.51	501,975.00	1.00
501,975.01	752,962.50	1.50
752,962.51	1'003,950.00	2.00
1'003,950.01	en adelante	2.50

NOTA: Esta Tabla se encuentra actualizada para el pago correspondiente al ejercicio de 1998, según Anexo 8 de la Séptima Resolución Miscelánea Fiscal publicado en D.O.F. del 29 de diciembre de 1998.

Los ingresos por operaciones en crédito se considerarán para el pago del impuesto hasta que se cobren en efectivo, bienes o servicios." (L.I.S.R.)

Art. 119-N "Los contribuyentes sujetos al régimen previsto en esta Sección, tendrán las obligaciones siguientes:

- I. Solicitar su inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.
- II. Presentar aviso a más tardar el 31 de marzo del ejercicio en el que comiencen a pagar el impuesto conforme a esta Sección o dentro del primer mes siguiente al de inicio de operaciones. Asimismo, cuando dejen de pagar el impuesto conforme a esta Sección, deberán presentar aviso ante la autoridad administradora que corresponda, dentro del mes siguiente a la fecha en que se dé dicho supuesto. Cuando los contribuyentes dejen de pagar el impuesto conforme a esta Sección, en ningún caso podrán volver a tributar en los términos de la misma.
- III. Conservar comprobantes que reúnan requisitos fiscales, por las compras de bienes nuevos que usen en su negocio, cuando el precio sea superior a \$ 1,302.00.
- IV. Llevar un registro de sus ingresos diarios. Cuando el contribuyente expida uno o más comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que señala el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, a partir del mes en que se expidió el comprobante de que se trate, en lugar del registro de ingresos diarios, deberá llevar contabilidad simplificada en los términos del artículo 32 del Reglamento del referido Código. Los comprobantes a que se refiere este párrafo deberán contener, además, la leyenda de: "Régimen de Pequeños Contribuyentes".
- V. Entregar a sus clientes copias de las notas de venta cuando se trate de operaciones mayores de \$54.00 y conservar originales de las mismas. Estas notas deberán reunir los requisitos a que se refieren las fracciones I, II y III del artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación y el importe total de la operación en número y letra.
- VI. Presentar en los meses de julio del ejercicio al que corresponda el pago y enero del ejercicio siguiente, declaraciones semestrales en las que se determinará y pagará el impuesto conforme a lo dispuesto por el artículo 119-N de esta Ley. Tratándose de contribuyentes que expidan uno o más de los comprobantes a que se refiere el último párrafo de la sección IV de este artículo, a partir de que se expidió el comprobante efectuarán pagos trimestrales a más tardar los días 17 de los meses de abril, julio, octubre y enero del siguiente año. Los pagos trimestrales y semestrales a que se refiere esta fracción, tendrán el carácter de definitivos, salvo en los casos en que los contribuyentes ejerzan la opción a que se refiere el último párrafo de esta fracción. Para efectos de los pagos semestrales y trimestrales, la disminución señalada en el primer párrafo del artículo 119-N de esta Ley, será de un monto equivalente a tres veces el salario mínimo general del área geográfica del contribuyente elevado al número de meses que comprende el pago. La Secretaría de Hacienda publicará las Tablas que correspondan a los pagos trimestrales y semestrales previstas en esta fracción. Los contribuyentes de esta Sección que hayan efectuado pagos en forma trimestral o semestral, podrán calcular el impuesto en forma anual, pudiendo acreditarse contra el impuesto a pagar en el ejercicio, en los términos del primer párrafo del artículo 119-N de esta Ley, los pagos semestrales y trimestrales según sea el caso, del mismo ejercicio efectuados con anterioridad. El impuesto del ejercicio se pagará mediante declaración que presentarán ante las oficinas autorizadas durante el período comprendido entre los meses de febrero y abril siguientes a la fecha en que termine el ejercicio fiscal de que se trate. ... (L.I.S.R.)

3.5.5. REQUISITOS DE CONTABILIDAD DE PERSONAS FÍSICAS SUJETAS A REGIMEN SIMPLIFICADO EN I.S.R.

Art. 32-A. "Las personas físicas sujetas al régimen simplificado establecido en la Sección II del Capítulo VI del Título IV de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, llevarán un cuaderno de entradas y salidas y de registro de bienes y deudas. Dicho cuaderno debe estar foliado y empastado.

La contabilidad simplificada a que se refiere este artículo deberá satisfacer como mínimo los requisitos que permitan:

- I. Identificar cada operación, acto o actividad y sus características, relacionándolos con la documentación comprobatoria, de tal forma que puedan identificarse con las distintas contribuciones y tasas, incluyendo las actividades liberadas de pago por la Ley.
- II. Identificar los bienes y deudas relacionándolos con la documentación comprobatoria, de tal forma que pueda precisarse la fecha de adquisición, enajenación o extinción, en su caso.

Los contribuyentes a que se refiere este artículo podrán llevar su contabilidad a través del sistema de registro electrónico establecido en este Reglamento, en lugar de llevar el cuaderno al que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que reúnan los requisitos a que se refieren las fracciones I y II de este artículo. ..." (R.C.F.F.)

4. METODOLOGÍA PARA LA DETECCIÓN DE CARENCIAS DE CAPACITACIÓN DE LAS DIRECTORAS INDEPENDIENTES DE VENTA

La detección de las necesidades de capacitación en las actividades de las Directoras Independientes de Venta constituye un estudio de tipo exploratorio y se basa en una encuesta descriptiva de corte transversal aplicada al universo de Directoras Independientes de Ventas del Puerto de Veracruz durante el periodo de Octubre a Noviembre de 1998.

4.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Las Directoras Independientes de Venta de Mary Kay Cosmetics del Puerto de Veracruz, deben contar con guías didácticas complementarias al material que les proporciona la Compañía en el área de capacitación y regulación tributaria, para que sus funciones sean eficientes desde el inicio de su gestión.

4.2. OBJETIVO GENERAL DE LA ENCUESTA

Conocer la opinión de las Directoras Independientes de Venta en relación a los apoyos que necesitaban para eficientar sus funciones.

4.3. DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

El universo que sirve de fundamento para la presente muestra se conformó por el total de las Directoras Independientes de Ventas del Puerto de Veracruz, ya que siendo catorce el número de Directoras existentes se consideró conveniente aplicar los cuestionarios a la totalidad del mismo.

4.4. INSTRUMENTO DE PRUEBA

Se utilizó el cuestionario que se muestra en el anexo A.

4.5. LIMITACIONES EN LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Se aplicó el cuestionario sólo a trece directoras por no haber podido concertar cita con la última debido a lo ocupado de su agenda.

4.6. PROCESAMIENTO DE DATOS

Para tener elementos con los cuales poder aprobar o invalidar la hipótesis, se efectuó un estudio entre las Directoras Independientes de Ventas del Puerto de Veracruz mediante la resolución de un cuestionario.

A continuación se presentan la tabulación e interpretación de los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios realizados dentro de la investigación de campo con las Directoras Independientes de Ventas de Mary Kay del Puerto de Veracruz.

CUESTIONARIO

PREGUNTA No. 1

Al inicio de tu directorado, ¿consideras que tenías la formación suficiente para capacitar a tus nuevos inicios?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 5 \\ \text{NO} \quad \underline{8} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Este resultado nos proyecta una realidad en la cual las nuevas Directoras no cuentan con la formación suficiente para compartir la capacitación que ellas recibieron en sus inicios con las nuevas Educadoras de Belleza. Esto se puede deber por un lado a la falta de preparación profesional, ya que la mayor parte de las Directoras no ha tenido que ver con la docencia, y por otra a la falta de práctica de preparar material didáctico.

PREGUNTA No. 2

Al inicio de tu directorado, considera que tenías la información suficiente para capacitar a tus nuevos inicios?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 5 \\ \text{NO} \quad \underline{8} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Se observa la falta de un material explícito para elaborar o estructurar las capacitaciones para nuevas Educadoras de Belleza, ya que mucho del mismo se había adquirido mediante compilación de capacitaciones impartidas por diferentes Directoras.

PREGUNTA No. 3

¿Cuentas con un temario o guía para estructurar tus capacitaciones?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 3 \\ \text{NO} \quad \underline{10} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Esta respuesta reafirma el punto anterior, ya que al basarse en compilación de capacitaciones impartidas por otras Directoras, debemos considerar que algunos temas son tratados con mayor explicación, mientras que otros temas apenas se mencionan.

PREGUNTA No. 4

Cada vez que capacitas sobre un tema determinado, ¿utilizas los mismos lineamientos?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 5 \\ \text{NO} \quad \underline{8} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Aquí se refleja la falta de una guía estructurada que apoye a la Directora en la planeación de sus capacitaciones, evitando con esto la dificultad que reporta para ella desarrollar el tema cada vez que le corresponde impartirlo.

PREGUNTA No. 5

¿Qué respaldo bibliográfico utilizas para preparar tus capacitaciones?

FUENTE	FRECUENCIA
Apuntes de otras capacitaciones anteriores	6
Libros motivacionales	6
Libros del Comienzo Perfecto	4
Guía de Directoras	3
Folletería de Mary Kay	2
Libros de Organización	2
Videos de la Compañía	1
Cassettes de la Compañía	1
Ninguno	1

Nuevamente se hace ver que la principal base para el desarrollo de capacitaciones son los apuntes tomados en capacitaciones anteriores, con lo cual el éxito de la misma dependerá en gran parte de la atención y comprensión que la Directora haya puesto en el tema. Es importante hacer ver que la Directora asistió a estas capacitaciones en estatus de Educadora a muchos meses de lograr el directorado.

PREGUNTA No. 6

Si existiera una guía específica que te indicara no sólo cuales son las capacitaciones básicas, sino el temario a cubrir y el material que vas a necesitar, ¿te facilitaría tu tarea de capacitación?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 13 \\ \text{NO} \quad \underline{0} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Con esto se puede notar que las Directoras se encuentran en la necesidad de contar con una Guía Didáctica que las apoye en su trabajo de capacitar y formar a las nuevas Educadoras de Belleza.

PREGUNTA No. 7

Al inicio de tu directorado, ¿sabías que tu situación fiscal iba a cambiar?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 9 \\ \text{NO} \quad \underline{4} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Esta información la deberían conocer desde el inicio de su carrera, pero no está expresada en forma clara y concisa por lo que no pueden comprenderlo claramente desde un principio.

PREGUNTA No. 8

¿Conocías las alternativas para tu registro en la Secretaría de Hacienda?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 3 \\ \text{NO} \quad \underline{10} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Con esta respuesta se ve que no conocen los regímenes por los que se pueden registrar ante la Secretaría de Hacienda.

PREGUNTA No. 9

¿Conoces tus utilidades reales mensuales?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 9 \\ \text{NO} \quad \underline{4} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Esta respuesta demuestra la necesidad de tener estados financieros para conocer la situación real de su negocio.

PREGUNTA No. 10

¿Tu contador te elabora estados financieros?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 3 \\ \text{NO} \quad \underline{10} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Esta respuesta corrobora la respuesta anterior, al no tener estados financieros no pueden saber la situación real de su negocio.

PREGUNTA No. 11

¿Sabes con qué frecuencia y qué tipo de impuestos debes pagar?

$$\begin{array}{r} \text{SI} \quad 6 \\ \text{NO} \quad \underline{7} \\ 13 \end{array} = 100\%$$

Se advierte que más del 50% se limita a seguir instrucciones del contador sin involucrarse directamente en el tipo de pago que está realizando.

4.7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El cuestionario abarcó dos aspectos fundamentales:

- 1) *trató de advertir las necesidades que se presentan en el área de capacitación (preguntas 1 a 6);*
- 2) *y las necesidades que se tienen en el área de obligaciones fiscales y su situación contable (preguntas 7 a 11).*

Con las respuestas obtenidas se formulan las siguientes conclusiones:

En su mayor parte el material con que cuentan para capacitar son apuntes de capacitaciones anteriores impartidas por las primeras Directoras.

En su mayoría no cuentan con la práctica para elaborar material didáctico, ya que no cuentan con formación formal dentro de la docencia y en su práctica profesional no habían tenido relación con el área de capacitación.

Al basar sus capacitaciones en apuntes anteriores demuestran que no tienen información suficiente para elaborar y estructurar por ellas mismas las capacitaciones a impartir, tomando en cuenta que no es lo mismo tener información para estudiar y capacitarse que revertirla y convertirla en material para capacitar.

La necesidad de contar con una Guía Didáctica para capacitar se ve como un común denominador entre las Directoras como lo demuestra la pregunta 6, donde el 100% de las entrevistadas respondió Sí.

Las Directoras saben que al llegar a este nivel de su carrera van a necesitar un contador para que les lleve sus impuestos, en esa forma general, sin desglosar si van a necesitar a un contador para su registro en Hacienda, la elaboración de su contabilidad y el correspondiente pago de impuestos.

No saben las alternativas que tienen para registrarse ante la Secretaría de Hacienda, y no conocen el Régimen de Pequeños Contribuyentes.

Saben que pagan el I.S.R. y que tienen que pagar el I.V.A., en forma general, pero no conocen la periodicidad de los pagos y esto se debe a que en algunos casos los contadores les juntan dos o más pagos en uno sin comentar de los respectivos recargos que están incluyendo.

El papel del contador lo limitan a la elaboración de declaraciones.

No conocen o no saben de la utilidad de contar con Estados Financieros, como herramienta para visualizar la evolución de su negocio.

El contar con una Guía de Obligaciones Fiscales donde se les oriente tanto en el aspecto fiscal como en el aspecto contable les daría una visión más completa tanto de sus obligaciones fiscales a cubrir como de lo que deben exigir a su contador.

5. PROPUESTA

PROPUESTA

Dado que las nuevas Directoras Independientes de Ventas, del Puerto de Veracruz, sólo cuentan con la Guía de Directoras Mary Kay y el Programa de Organización para Nuevas Directoras que contienen los puntos generales para realizar sus actividades, pero que carecen de otros administrativos y fiscales. La finalidad de este trabajo, versa en la elaboración de Guías Didácticas que puedan constituirse en un auxilio práctico a la labor personalizada de la nueva Directora en las siguientes áreas:

- *Capacitación para Educadoras.*
- *Obligaciones fiscales.*

5.1. GUÍA DIDÁCTICA PARA LA CAPACITACIÓN DE EDUCADORAS

INDICE

INTRODUCCIÓN.

BLOQUE 1.

- 1) *Conocimiento del Producto.*
- 2) *Manejo del Perfil del Cuidado de la Piel.*
- 3) *Clase del Cuidado de la Piel.*

BLOQUE 2.

- 1) *Asesoramiento a la Anfitriona.*
- 2) *Reservaciones.*
- 3) *Iniciación.*

BLOQUE 3.

- 1) *Ventas.*
- 2) *Metas.*

BLOQUE 4.

- 1) *Maquillaje Glamour.*

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

La idea fundamental de esta Guía, es darle a la nueva directora una estructura básica para el desarrollo de la capacitación inicial, con la que deben contar las educadoras miembros de su grupo.

Están enfocadas tanto hacia el conocimiento del producto, como al aspecto motivacional, buscando disminuir la resistencia de las educadoras, al cambio natural que se presenta durante el inicio de una nueva actividad.

El primer bloque abarca la información relacionada al conocimiento de los productos y las técnicas para desarrollar la Clase del Cuidado de la Piel.

El segundo bloque hace referencia a la formación de la administración del sistema de ventas de la educadora.

El tercer bloque habla de la fijación de metas y objetivos a lograr, a través de las ventas, para el desarrollo de las educadoras dentro de la Compañía.

El cuarto bloque versa sobre la capacitación en técnicas básicas de maquillaje glamour.

Estas capacitaciones se recomienda sean impartidas en sesiones de dos a tres horas, una o dos veces al mes, de acuerdo al crecimiento de la unidad. En cada sesión se tratará un sólo bloque. Se programarán a finales del mes anterior, a fin de que las educadoras estén enteradas de las fechas con anticipación, junto con el calendario de cualesquiera otros eventos, y de este modo organicen su trabajo y puedan asistir.

LA EDUCADORA DEBERA UTILIZAR UN CUADERNO PARA NOTAS EXCLUSIVO PARA CAPACITACIONES.

BLOQUE 1.

OBJETIVO

Esta capacitación tiene como objetivo introducir a la educadora en el conocimiento de los productos que va a manejar, y en su desempeño en la realización de las Clases del Cuidado de la Piel, buscando familiarizarla con el material de trabajo correspondiente y los procedimientos necesarios.

INTRODUCCIÓN

La Clase del Cuidado de la Piel es el núcleo del Plan Mary Kay para Educadoras de Belleza Independiente. Conlleva a los siguientes objetivos: Es la principal fuente de ventas, clases adicionales y prospectos de iniciación.

Para cumplir estos objetivos, la educadora debe:

- *Contar con un adecuado conocimiento del producto.*
- *Manejar el Perfil del Cuidado de la Piel.*
- *Conocer el manual de la Clase del Cuidado de la Piel (Carpeta de Clase).*
- *Poder aplicar la técnica de desarrollo de la Clase del Cuidado de la Piel.*

El desarrollo de este bloque está dividido en tres temas:

- 1) *Conocimiento del Producto.*
- 2) *Manejo del Perfil del Cuidado de la Piel.*
- 3) *Clase del Cuidado de la Piel.*

TEMA 1. CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO.

Contenido de la Capacitación:

1) Descripción detallada de los productos que conforman el Programa Básico del Cuidado de la Piel.

Esta información se encuentra en:

- Programa de Orientación a Nuevas Directoras, Capítulo IV "Conocimiento del Producto".
- Cuaderno de trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. II, p.p. 20 a 26.
- Carpeta de la Clase, p.p. 10 a 24.
- Revista Applause del mes de Junio de 1999, páginas 8 y 9 (Anexo 1)
- Insertos incluidos en las cajas de los productos.

2) Productos Complementarios.

Es conveniente organizarlos por áreas:

A) OJOS:

- Demaquillantes: Gel, y Libre de aceite.
- Crema acondicionadora de párpados.
- Crema para párpados Acción Múltiple.
- Mascara para Párpados.

B) LABIOS:

- Crema para labios Acción Múltiple
- Mascara de Labios.
- Humectante de Labios.
- Protector solar para Labios.

C) CREMAS ADICIONALES AL TRATAMIENTO BASICO:

- Daily Defense Complex.
- Set Skin Revival System.

D) CREMAS DE NOCHE:

- Crema Extra Emoliente de Noche.
- Crema Humectante de Noche (Nighttime Recovery System).
- Crema Humectante Intensiva (Advanced Moisture Renewal Treatment Cream).

E) BASICO DE CUERPO:

Incluyendo el tratamiento de "Manos de Seda".

F) BASICO DE CABALLERO.

Esta información la encuentras en:

- Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto" Vol. II, p.p. 32 y 33.

- *Carpeta de la Clase, pág. 38. Revista Applause del mes de Mayo de 1999, página 7 (Anexo 2).*

Desarrollo de la Capacitación:

MATERIAL DIDACTICO A UTILIZAR:

- *Carpeta de la Clase.*
- *Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto" Vol. II.*
- *Copia fotostática para cada educadora presente de las hojas 7, 8 y 9, de las Revistas Applause de los meses de Mayo y Junio de 1999.*
- *Una mesa donde se colocará la charola colección completa con los productos de los que se hablará en la capacitación, no teniendo importancia la fórmula del producto sino que sean nuevos y en presentación al público, estos son: limpiadora, mascarilla, loción refrescante, crema humectante, base protectora, demaquillantes de ojos en sus dos presentaciones, cremas de ojos, cremas de labios, daily defense, set skin revival system, crema extra emoliente, crema nighttime, crema advanced, básico de cuerpo y básico de caballero.*

INTRODUCCIÓN:

Importancia del Conocimiento del Producto. Mayor conocimiento, implica mayores ventas. Importancia de manejar el Tratamiento Básico como unidad y no separarlo.

Referencia general: Fórmula 1, es para cutis seco; Fórmula 2, para cutis normal o combinado; y Fórmula 3, para cutis graso.

DESARROLLO:

I. Presentación del tratamiento básico en presentación al público, acomodado en la charola colección completa.

Cada producto al que se haga mención se le aplicará una pequeña prueba en la mano a las educadoras, para que de este modo conozcan la textura, olor, y consistencia de cada uno.

1. Limpiadoras.

- Función.*
- Tipos.*
- Características y beneficios.*
- Ingredientes Principales.*
- Modo de aplicación*
- Se incluye la Barra Limpiadora.*

2. Mascarillas.

- Función.*
- Tipos.*
- Características y beneficios.*
- Ingredientes Principales.*
- Modo de Aplicación.*

3. Lociones Refrescantes.

- Función.*
- Tipos.*
- Características y beneficios.*
- Ingredientes Principales.*
- Modo de Aplicación.*

4. Humectantes.

- a) *Función.*
- b) *Tipos.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*
- f) *Se incluye la humectante con protector solar.*

5. Protector. Base de Maquillaje.

- a) *Función.*
- b) *Tipos.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*
- f) *Se incluye el "Cream to Powder".*

II. *Productos Complementarios.* Al ir mencionando cada producto deberá de irse mostrando su presentación, recalcando que en la mayoría de estos productos NO contamos con probadores, siendo necesario adquirirlos para poderlos dar a probar.

Hacer mención de la importancia de la edad de la cliente, para una buena elección del complementario adecuado.

Para agilizar la comprensión de los productos, se sugiere se presenten agrupados en el siguiente orden:

Ojos.

Demaquillantes:

- a) *Función.*
- b) *Tipos.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*

Crema humectante para Párpados:

- a) *Función.*
- b) *Tipos. Crema para todo tipo de piel, no tiene variantes.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*

Crema de Acción Múltiple para Ojos.

- a) *Función.*
- b) *Tipos. Crema para todo tipo de piel, no tiene variantes.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*

Mascarilla de Párpados.

- a) *Función.*
- b) *Crema para todo tipo de piel, no tiene variantes.*
- c) *Características y beneficios.*

- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*

Labios.

Mascarilla de Labios "Lip Mask".

- a) *Función.*
- b) *Tipos. Crema para todo tipo de piel, no tiene variantes.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación*

Humectante de Labios "Lip Balm".

- a) *Función.*
- b) *Tipos. Crema para todo tipo de piel, no tiene variantes.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*

Crema de Acción Múltiple para Labios.

- a) *Función.*
- b) *Tipos. Crema para todo tipo de piel, no tiene variantes.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*

Cutis.

Daily Defense Complex.

- a) *Función.*
- b) *Tipos. Gel humectante para todo tipo de piel, no tiene variantes.*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*

Set Skin Revival System.

- a) *Función.*
- b) *Tipos..*
- c) *Características y beneficios.*
- d) *Ingredientes Principales.*
- e) *Modo de Aplicación.*

Cremas de noche. *Recomendadas preferiblemente después de los 30 años.*

Nighttime Recovery System.

- a) *Función.*
- b) *Características y beneficios.*
- c) *Ingredientes Principales.*
- d) *Modo de Aplicación.*

Extra Emollient Night Cream.

- a) *Función.*
- b) *Características y beneficios.*
- c) *Ingredientes Principales..*
- d) *Modo de Aplicación.*

Advanced Moisture Renewal Treatment Cream.

- a) *Función.*
- b) *Características y beneficios.*
- c) *Ingredientes Principales.*
- d) *Modo de Aplicación.*

Como técnica didáctica se sugiere la exposición, permitiendo la participación activa de las educadoras y la retroalimentación a través de los comentarios de sus vivencias personales.

En cuanto al básico de cuerpo si da tiempo se mencionarán los productos que no se han mostrado, y en caso contrario se procurará dar una prueba del producto para que la educadora sea capaz de manejar el tratamiento de "Manos de Seda".

Se mencionarán y mostrarán los artículos del Básico de Caballero, Línea Wonderful de bebé y para mamá, proponiendo algunas ideas para su venta.

TEMA 2. MANEJO DEL PERFIL DEL CUIDADO DE LA PIEL.

Contenido de la Capacitación:

Una explicación detallada de los elementos que conforman el perfil.

Esta información se encuentra en:

- Programa de Orientación a Nuevas Directoras, capítulo "Orientación para Nuevas Educadoras".
- Cuaderno de trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. I, p.p.

Desarrollo de la Capacitación:

MATERIAL DIDACTICO A UTILIZAR:

- Perfil del Cuidado de la Piel.

INTRODUCCION:

El Perfil del Cuidado de la Piel se convertirá en el expediente de cada una de tus clientes, por lo que debes tener cuidado de que asiente claramente sus datos generales, a fin de poder darle seguimiento.

Cualquier aclaración o ajuste que hagas sobre el perfil durante la clase, debe quedar claramente marcado a fin de evitar confusiones posteriores.

En caso de haber pre-llenado el perfil, antes de la clase, es importante que verifiques la información dada por la cliente, mediante observación directa y rápida a su piel.

DESARROLLO:

Estructura del Perfil para el Cuidado de la Piel: El perfil consta de dos hojas, original y copia. El papel es autocopiable, así la cliente al escribir sobre el original, también está marcando la copia.

1ª. Parte:

Datos Generales: *Objetivo y utilidad de cada uno.*

2ª. Parte:

Orientación para recomendar la correcta formulación del Tratamiento Básico:

Preguntas 1 a 6: Referentes al Tratamiento Básico del Cuidado de la Piel. Cada una de las preguntas se refieren a cada paso del Tratamiento. Sólo debe haber una respuesta por renglón, y todas las preguntas deben estar contestadas. Recomendaciones para realizar los ajustes necesarios en caso de presentarse respuestas incongruentes, una persona no puede tener cutis seco y graso al mismo tiempo.

3ª- Parte:

Uso de los Complementarios:

Pregunta 7: Aclarar que en esta pregunta puede haber más de una respuesta; y nos remitirá al (los) complementarios a recomendar en el cierre individual.

4ª. Parte:

Uso de la Copia:

Anverso:

- Indicaciones para identificar el producto a utilizar.
- Identificación de los complementarios que se van a recomendar.

Reverso:

- *Registro de Compras de la Cliente. Compras realizadas y productos que desea y no puedo adquirir, además cualquier regalo que se le haya hecho.*

5ª. Parte:

Archivo del Perfil:

- *Hoja original - Por fechas de cumpleaños de las clientes.*
- *Copia - Por fecha de clase para preparar resurtidos.*

TEMA 3. CLASE DEL CUIDADO DE LA PIEL.

Contenido de la Capacitación:

- + *Objetivos de la Clase.*
- + *Presentación de la Clase.*
- + *Desarrollo - Presentación del Tratamiento Básico. (Primer Cierre).*
- + *Maquillaje Glamour.*
- + *Segundo cierre.*
- + *Consulta Individual. El Tercer Cierre.*
- + *Despedida.*

Esta información la encuentra en:

- *Programa de Orientación para Nuevas Directoras. Capítulo "Orientación a Nuevas Educadoras"; Clase del Cuidado de la Piel, Taller sobre Procedimientos.*
- *Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. II. Formato del Guión, págs. 16 a 41.*
- *Carpeta de la Clase. (Completa).*

Desarrollo de la Capacitación:

MATERIAL DIDACTICO A UTILIZAR:

- *Carpeta de la Clase.*
- *Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. II.*
- *Folletos de Belleza Cara a Cara.*
- *Perfiles del Cuidado de la Piel.*
- *Agenda.*
- *Notas de Venta.*
- *Listas de Precios.*
- *Una mesa donde se colocará un lugar simulando una clase real; este lugar contará con una charola desechable, un mantel, un espejo, un perfil, un aplicador de sombra, un aplicador de labial, un aplicador de rimel, tres motas de algodón, una diadema para el cabello, un recipiente pequeño con agua, una toalla para secar la cara, una pluma.*
- *En el centro de la mesa se coloca la charola colección con el tratamiento básico nuevo en presentación de venta al público, no importando la formulación.*
- *Portafolios de probadores, abierto de frente al grupo de educadoras.*

INTRODUCCIÓN:

La Clase del Cuidado de la Piel es el Núcleo del Programa Mary Kay para Educadoras de Belleza. La clase tiene tres objetivos a lograr:

- a) Fuente de Ventas.*
- b) Fuente de Reservaciones.*
- c) Fuente de Prospectos de Iniciación.*

Recuerda que estos objetivos son los mismos, desde tu inicio como Educadora y durante toda tu carrera Mary Kay, no importando aún que hayas llegado al Directorado. Si quieres ser exitosa debes realizar el mayor número posible de Clases del Cuidado de la Piel.

Además tienes una ventaja enorme, tu acordeón de colores: La Carpeta de la Clase, todo lo que necesitas lo encuentras ahí, en el orden justo y con las indicaciones adecuadas, sólo necesitas saber leer.

DESARROLLO:

- *Apertura de la Clase.*
- *Apertura (antes de abrir la Carpeta de la Clase).*

Carpeta de la Clase:

- *1ª. Página*
- *Página de Productos Personalizados.*
- *Página de los Cinco Pasos.*
- *Páginas de Aplicación del Cuidado de la Piel.*
 - Sugerencias a seguir en el tiempo de pose de la mascarilla:*
 - ◆ *Juegos para futuras reservaciones.*
 - ◆ *Mención de las Colecciones.*
 - ◆ *Mención de los Complementarios.*
 - ◆ *Mención de las páginas: Una Historia de Éxito.*
La Oportunidad de una Carrera sin Límites.
Mary Kay: Líder en el Cuidado de la Piel.
- *La Constancia es la Clave.*
- *Página de Maquillaje.*
- *Cierre de la Clase (Cierre en la mesa).*
- *Transición al Cierre Individual.*
- *Cierre Individual:*
 - ** *Parte 1 - Cierre de Ventas.*
 - ** *Parte 2 - Fechar el facial de seguimiento.*
 - ** *Parte 3 - Reclutamiento.*
- *Despedida.*

BLOQUE No. 2

OBJETIVO.

Este grupo de capacitaciones tiene como objetivo realzar la importancia de las actividades colaterales a la Clase del Cuidado de la Piel, que conforman un sistema de ventas exitoso para la Educadora de Belleza Independiente.

INTRODUCCIÓN.

Existen tres actividades de gran importancia para el crecimiento de este negocio:

- *Asesoramiento a la Anfitriona.*
- *Reservaciones.*
- *Iniciación.*

Cada una de ellas va a brindar apoyo necesario para incrementar, tanto el número de clases que se van a realizar, como el número de prospectos que podrás iniciar. Además no sólo aumentarán en número las clases, sino en calidad, mejorando considerablemente el monto de las ventas.

Debido a la diferente naturaleza de las actividades, se sugiere manejar cada punto por separado, dividiendo el bloque en tres temas:

- 1) *Asesoramiento a la Anfitriona.*
- 2) *Reservaciones.*
- 3) *Iniciación.*

TEMA 1. ASESORAMIENTO A LA ANFITRIONA

Contenido del tema:

- *Asesoría Preliminar.*

Esta información se encuentra en:

Cuaderno de trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. I, págs.

- *Asesoría Telefónica.*

Asesoría Antes de la Clase.

Esta información se encuentra en:

-Cuaderno de trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. II, págs. 5 a 7, y pág. 12.

-Programa de Orientación para Nuevas Directoras, capítulo "Orientación para Nuevas Educadoras", títulos: "Entrenamiento de la Anfitriona" (existen dos apartados con el mismo título), "Atención a la Clientela", y "Entrenamiento Previo a la Clase".

Desarrollo de la Capacitación:

MATERIAL DIDACTICO A UTILIZAR PARA CADA EDUCADORA PRESENTE:

- Folleto "Un Regalo para Ti"
- Folleto "Un Futuro para cada Mujer"
- Agenda

INTRODUCCIÓN:

La Asesoría a la Anfitriona nos da la oportunidad de conocer algunos aspectos acerca del grupo de clientes con las que vamos a trabajar, con esto tendremos bases para saber el modo como enfocar nuestra clase, como motivarlas y así lograr una mejor venta. Además sabremos hacia quienes dirigirnos en especial, para la obtención de nuevos prospectos. Un punto final, aunque no menos importante, al poner al tanto a la anfitriona sobre lo que vamos a hacer, obtendremos su colaboración, tanto de espacio, como de participación, logrando el mejor objetivo: HACERLA NUESTRA SOCIA.

DESARROLLO:

ASESORIA PRELIMINAR

Mary Kay nos dice: "Si vale la pena reservar una clase, vale la pena preparar a la Anfitriona".

Cuando hagas una reservación en persona, pide a la Anfitriona que escriba su nombre, dirección y número de teléfono en el espacio para el día y la hora en tu agenda Mary Kay. Entrégale la literatura de asesoría (folleto de belleza y folleto Un Regalo Para Ti). Si haces la reservación telefónicamente, visita cuanto antes a la Anfitriona para entregarle el material y realizar la primera asesoría.

Deberás cumplir los siguientes puntos fundamentales:

1. Comunícate tu entusiasmo.
2. Pregúntale. Acerca de tres productos que le encantaría adquirir gratis o con descuento si fuera posible.
3. Empieza a preparar la lista de invitadas. Sugierele que haga una lista de sus amigas, vecinas, familiares, etc.
4. Invitaciones. Sugierele que haga su invitación atractiva y motivante.

5. Número de personas que deben integrar la Clase. Explica que el número ideal de personas es de seis.
6. Indícale que le llamarás por teléfono. Dile que lo harás unos dos días antes de la fecha de la Clase para pedirle la lista definitiva de invitadas.
7. Animale a que tome pedidos externos (que no sean de los 5 pasos del Tratamiento Básico).
8. Prepara el terreno para reservaciones e iniciaciones. Pídele que piense en algunas conocidas que pudieran estar interesadas en tener una Clase en su casa o quienes les gustaría iniciar una Carrera como Educadora de Belleza Independiente.
9. Estimúlala para que se fije metas. Se sugiere la conveniencia de que el Crédito de Anfitriona se defina en este punto. El crédito de Anfitriona te sirve para decir "muchas gracias" por haberte recibido en su hogar. Es la base para que tengas una buena clientela, además de demostrar buena voluntad.
10. Ofrece un regalo para la Anfitriona de la semana.
11. Ratifica el compromiso. Sella el convenio con un apretón de manos. Lo anterior consolidará la motivación de tu Anfitriona y su deseo de cooperar contigo hacia el logro de una Clase placentera y exitosa.

ASESORIA TELEFONICA

Dos o tres días antes de su clase comunícate con la Anfitriona por teléfono. Esta llamada tiene tres finalidades:

- Obtener la lista de invitadas.
- Mantener el entusiasmo de la Anfitriona.
- Confirmar los preparativos para la clase.

El principal objetivo de la asesoría telefónica es obtener la lista de invitadas, para que puedas llamar a cada una de ellas y preparar por anticipado su Perfil del Cuidado de la Piel. El perfil previo es un arma excelente para ahorrar tiempo y tener todo listo para cuando llegues a la casa de la Anfitriona.

ASESORIA ANTES DE LA CLASE.

El día de la Clase deberás llegar 45 minutos antes de la cita, de modo que tengas tiempo de hacer los últimos comentarios con tu Anfitriona, arreglar tus materiales y darle su Lección Personalizada de Glamour, y recuerda:

1. Muéstrate cordial, entusiasmada y positiva.
2. Repasen juntas los productos y/o regalos que espera obtener.
3. Investiga cuántos pedidos externos recibió.
4. Comprueba que conoce el "Crédito de Anfitriona".
5. Verifica el número de invitadas, y averigua algunos detalles sobre su persona.
6. Pregúntale si ya tiene reservaciones para clases futuras.
7. Utiliza el Plan de Iniciación de Cuatro Puntos y pregúntale sobre posibles Educadoras de Belleza Independiente.
8. Confirma que haya escrito los nombres y teléfonos de las invitadas y de sus referencias en el folleto "Un Regalo Para Tí".
9. Comprueba que en caso de que se vaya a servir un refrigerio, éste sea después de la clase.
10. Revisa con ella el lugar que necesitarás para tus consultas individuales.
11. En el caso de que tu Anfitriona vaya a recibir su segundo facial, contesta sus dudas sobre los productos para el cuidado de la piel.
12. Pídele su autorización para empezar a arreglar tus materiales y tus exhibiciones.

Para esta capacitación se recomiendan usar las técnicas didácticas de exposición y dinámica de grupos, recordando que mientras más participativa la realices el aprendizaje de tus Educadora será mejor, con lo que estarás logrando el objetivo de la misma.

TEMA 2. RESERVACIONES

Contenido de la Capacitación:

- *Importancia de la Reservación.*
- *Reservaciones fuera de la Clase del Cuidado de la Piel.*
- *Reservaciones durante la Clase del Cuidado de la Piel. Facial de Seguimiento.*
- *Reservaciones después de la Clase del Cuidado de la Piel.*
- *El Comienzo Perfecto.*

Esta información la encuentras en:

-Guía de Directoras Mary Kay, Cap. 5, págs. 7 a 9; cap. 9 págs. 10 y 11.

Capítulo "Programa de Entrenamiento y Orientación para Educadoras", p.22.

-Programa de Orientación para Nuevas Directoras, Cap. "Módulos de Crecimiento", títulos:

"Como generar fechados", "Como generar ganadoras del Comienzo Perfecto" y

"Como generar ganadoras de las perlas de la fraternidad".

-Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto". Vol. I, págs. 8, 9, 11, 12, 13, 32.

-Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. II, págs. 12, y 41 a 43.

Desarrollo de la Capacitación:

MATERIAL DIDÁCTICO A UTILIZAR:

- *Folleto "Un regalo para ti".*
- *Cuaderno de trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. II.*
- *Agenda.*
- *Tarjetas de presentación.*

INTRODUCCIÓN:

Las reservaciones son el corazón de tu negocio. Para obtener el mayor número debes tomar en cuenta:

- 1) Tu imagen Mary Kay.*
- 2) Una actitud positiva.*
- 3) Entusiasmo a toda prueba.*
- 4) Hablar con mucha gente. (nunca prejuizar)*

DESARROLLO:

Reservaciones fuera de la Clase del Cuidado de la Piel. Contacto en Frío.

- *Dónde?*
- *Cómo?*
- *Qué puedes ofrecer?*
- *Uso de la agenda.*
- *Uso de las tarjetas de presentación.*

Reservaciones durante la Clase.

- *Planteamiento del facial de revisión.*
- *Motivación mediante el regalo de anfitriona y el crédito a la anfitriona.*
- *Importancia del cierre individual.*
- *Concurso de la anfitriona de la semana.*

- *Noche de anfitrionas.*

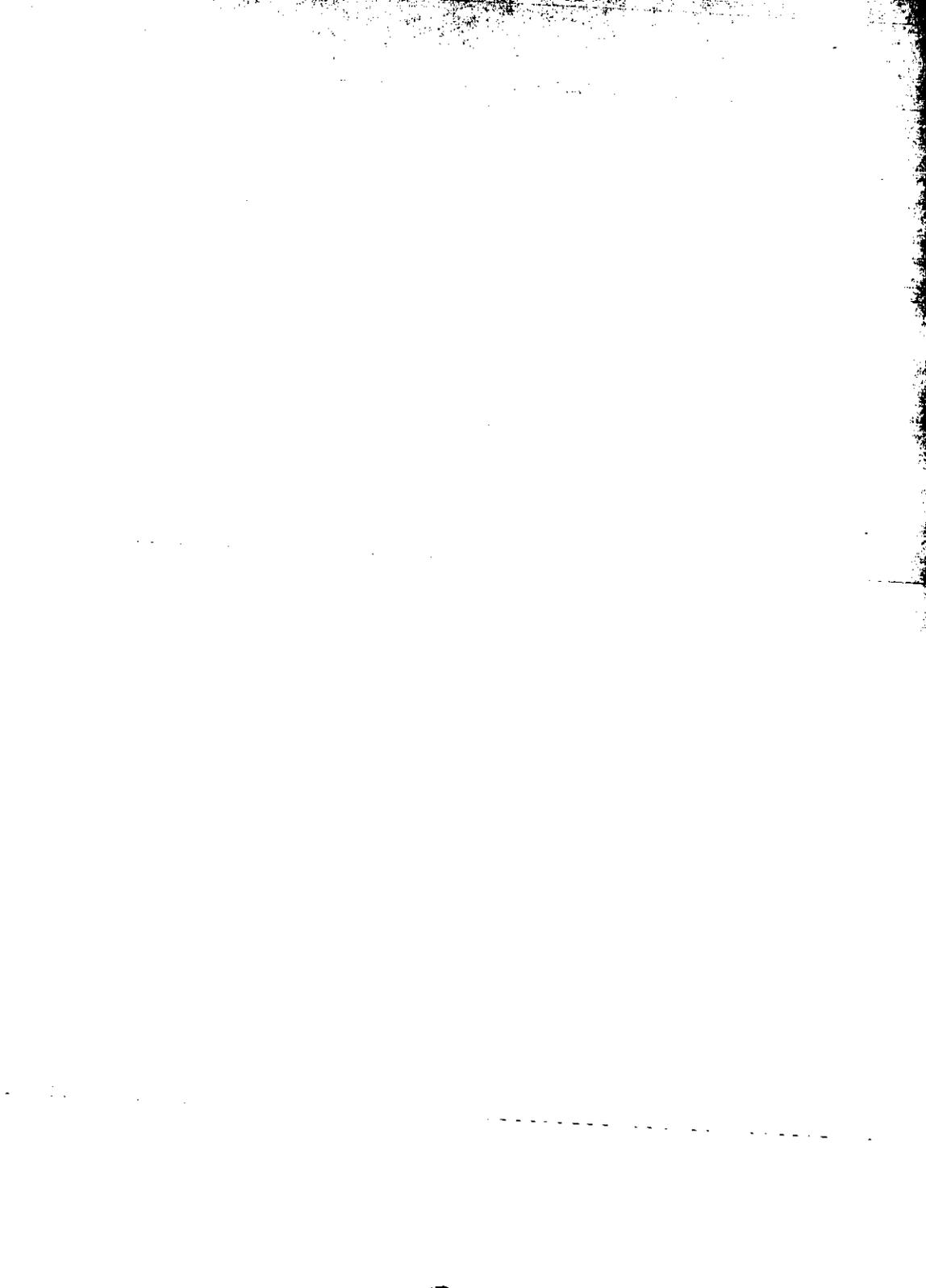
Reservaciones después de la Clase.

- *Como convertir un facial de revisión en una Clase del Cuidado de la Piel.*
- *Llamada a la cliente que no compró invitándole para que realice una Clase del Cuidado de la Piel.*
- *Contactar a las invitadas que no asistieron a la Clase.*

Comienzo Perfecto.

- *Requisitos.*
- *Seguimiento a la nueva educadora.*
- *Responsabilidad de la iniciadora.*

Para el desarrollo de esta capacitación se recomienda el uso de un sistema activo en el que después de la exposición se promuevan dinámicas que ejemplifiquen algunas de las técnicas recomendadas (como lo es el contacto en frío).



TEMA 3. INICIACION

Contenido de la Capacitación:

- Objetivo de iniciar.
- Iniciar vs. Vender.
- Iniciando fuera de la Clase del Cuidado de la Piel..
- Iniciando durante la Clase.
- Iniciando después de la Clase.

Esta información la encuentras en:

- Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. I, págs. 28 y 29.
- Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. II, págs. 42 y 43.
- Guía de Directoras Mary Kay. Capítulo "Orientación para nuevas Educadoras", págs. 39 a 41.
- Programa de Orientación para Nuevas Directoras, Capítulo "La Enseñanza de mi Equipo", Título "Plan de mercadeo de Mary Kay, La Enseñanza de mi Equipo", págs. 11-22 a 21-22.

Desarrollo de la Capacitación:

MATERIAL DIDÁCTICO:

Folleto "Un Gran Futuro para cada Mujer".

INTRODUCCIÓN:

Crear la visión en la Educadora de hacia donde quiere impulsar su carrera.

Vende tu imagen de directora, habla de tus logros, no sólo económicos, sino el cambio de actividades, de capacitaciones, las diferentes promociones por las que empiezas a calificar, el plan del automóvil, el cambio en la actitud familiar, etc.

DESARROLLO:

- ◆ Objetivo de iniciar.
 - Promoción de Sacos Rojos. Beneficios, capacitaciones especiales, bonificaciones sobre tu grupo.
 - Diferentes niveles; porcentajes de bonificaciones.
- ◆ Manejo de las ventajas de estar en Mary Kay: Manejo de horario. No tienes jefe. Inversión a tu medida.
- ◆ Iniciar vs. Vender.
 - Venta Directa - desarrollo económico presente.
 - Iniciación . Carrera Ejecutiva - desarrollo económico a futuro.
- ◆ Iniciación: Oportunidad para otras mujeres de desarrollo.
- ◆ Iniciando fuera de la Clase.
 - Opciones: Entrevistas personales. Eventos de iniciación.
 - Manejo de Objetivos de Mary Kay.
 - Filosofía y Prioridades.
 - Ventajas de pertenecer al grupo Mary Kay.
 - Carrera Ejecutiva.
 - Logros económicos y de realización.
 - Necesidad de que el nuevo inicio reciba su facial para que conozca los productos.
 - Diferentes opciones de inversión.

- ◆ *Iniciando durante la Clase.*
 - *Importancia de un buen desarrollo de la Clase.*
 - Ambiente.
 - Presentación.
 - Respeto al tiempo de duración de la Clase.
 - *Desarrollo del cierre individual.*
 - Asesoría e invitación al negocio.
 - Manejo del Folleto "Un gran futuro para toda mujer".
 - *Referencias.*
- ◆ *Iniciando después de la Clase.*
 - *Seguimiento a los prospectos surgidos en la Clase.*
 - *Fólder de inicio, preparación:*
 - Folletería.
 - Opciones de Inversión.
 - Manejo de las Ventajas Mary Kay.
 - *Entrega de fólдер.*
 - *Llamada de seguimiento:*
 - Al otro día.
 - A los dos días.

BLOQUE 3.

OBJETIVO.

Este grupo de capacitaciones tiene como propósito motivar a la Educadora a marcar sus objetivos a lograr dentro de la Compañía, y lo que es más importante, despertar sus sueños e ilusiones para marcar una meta, ya sea como educadora, o en su vida personal, y como puede lograrlo a través de su carrera en Mary Kay.

INTRODUCCIÓN.

Las ventas son la actividad más común en nuestros días. Todos vendemos algo: productos, servicios, bienes. Dicen que el vendedor nace, yo te podría decir que se hace, sólo es cuestión de aprender una buena técnica y encontrar una buena razón para hacerlo.

Es por esto que este bloque se divide en dos temas:

- 1) Ventas.*
- 2) Metas.*

En el primero hablaremos de la técnica, en el segundo de las buenas razones para hacer las cosas.

TEMA 1. VENTAS.

Contenido de la capacitación:

- a) Técnica de cinco pasos para generar ventas.
- b) Las ventas como objetivo de la Clase del Cuidado de la Piel.
- c) Entrenamiento de la Anfitriona.
- d) El secreto de un buen cierre.
- e) Atención a la Clientela (venta subsecuente durante la entrega de productos).
- f) Facial de seguimiento.
- g) Ventas estacionales
- h) Promoción de nuevos lanzamientos.
- i) Fijar metas semanales de ventas.

Esta información la encuentras en:

-Programa de Orientación para Nuevas Directoras, Cap. "Módulos de Crecimiento", título "Como Generar Ventas Mayoristas de la Empresa".

-Capacitación impartida por la Directora Nacional Guadalupe Castro Mendoza, en el Puerto de Veracruz, el 7 de Marzo de 1997.

Desarrollo de la Capacitación:

MATERIAL DIDÁCTICO:

- Agenda.

INTRODUCCIÓN:

Vender no es ofrecer mercancías, sino conocer o crear necesidades y ofrecer sus satisfactores.

Vender - Es saber expresar nuestras ideas.

Buscar el interés de las personas.

Habrá que encontrar las características y los beneficios del producto para realizar una venta completa.

- Las características son lo que te va a interesar en un producto.
- Los beneficios son lo que te va a convencer.

DESARROLLO:

- ♦ Técnica de los cinco pasos:

- 1) Presentación - Comunicación Perfecta. Saber escuchar.
- 2) Requisitos - Hacer preguntas sobre lo que vendo. Saber lo que necesita.
- 3) Presentación - Características y beneficios. Manejamos objeciones dando opciones. Exponemos. No dejamos hablar a la cliente.
- 4) 1er. Cierre - Dar instrucciones de compra, dando opciones de pago e instrucciones de entrega. Pedir anticipo.
- 5) 2º. Cierre - Retomar parte de la presentación para vencer las últimas objeciones. Recurre a la autoestima.

Se desarrollará una dinámica en parejas, para mostrar la evolución de la venta, siguiendo el esquema anterior.

◆ *Las ventas como objetivo de la Clase del Cuidado de la Piel:*

- *Entrenamiento de la Anfitriona. Una anfitriona bien asesorada se convierte en tu socia, ayudándote a incrementar tus ventas.*
- *El secreto de un buen cierre. Recomienda a la cliente su tratamiento adecuado, además de los productos complementarios que necesite; maneja las colecciones, arma un presupuesto y pregunta para cuando lo quiere? No le permitas hablar, o exponer objeciones, hasta que hayas terminado de enumerarle los productos que ocupó.*
- *Atención a la Clientela. Cada vez que hagas una entrega, ve preparada con algo más de los productos que no pudo adquirir en la primera ocasión.*
- *Facial de seguimiento. No pierdas de vista esta oportunidad de aumentar tus recordaciones y con esto tus ventas, si no felicitó su facial en la clase, víteceio como parte de los beneficios a que tiene derecho por participar en una Clase del Cuidado de la Piel.*
- *Ventas Estacionales. Siempre hay algo nuevo que ofrecer, atiende a los lanzamientos estacionales, en tu revista Applause y en los comunicados de tu directora.*
- *Promoción de nuevos lanzamientos. Mantente enterada de los nuevos lanzamientos, sé la primera en adquirirlos y ofrecerlos a tus clientes.*
- *Fijar metas semanales de ventas. Es muy importante desear algo, tener una razón por qué hacer las cosas; cuantifica lo que necesitas para lograrlo y divide el monto entre cinco (cinco días de trabajo a la semana), el resultado será tu cuota diaria de venta. ¡ Toma el reto!*

TEMA 2. METAS.

Contenido de la Capacitación:

Metas. Definición y Características.
 Metas en tu vida.
 Metas en la carrera Mary Kay.
 Ascensos.
 Escalera del Éxito.
 Promociones trimestrales de la Compañía.
 Promociones anuales.

Esta información la encuentras en:
 Hoja de la Carrera Ejecutiva. (Contenida en la papelería inicial del portafolios).
 Jerarquía dentro de Mary Kay.
 Requisitos para cada ascenso.
 Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. 1, págs. 41 y 42.

Desarrollo de la Capacitación:

INTRODUCCIÓN:

Esta capacitación quizá sea la más difícil de impartir, ya que su éxito depende del entusiasmo de la exponente para lograr una fuerte motivación en el grupo presente en la sesión.

Cada punto que se deseé tratar, deberá estar muy bien planeado, ya que la improvisación no permitirá el aprovechamiento global de la plática y se perderá una oportunidad fuerte de capacitación en grupo.

Es conveniente que lleves comprobantes de tus ingresos, los broches de la carrera Mary Kay, y mucho entusiasmo que puedas contagiar en todas las presentes.

DESARROLLO:

¿Qué sería de este mundo sin soñadores?

El sueño es el inicio de una acción vehemente, y la acción vehemente es el inicio de un extraordinario logro.

Para lograr algo necesitas tener experiencia, y para tener experiencia necesitas ACCION.

DESEO + DESEO = DESEO

DESEO + ACCION = LOGRO

META. Un objetivo en la vida, marcado personalmente, al cual se le dedica el esfuerzo, la constancia y la ilusión por lograrlo.

CARACTERÍSTICAS. Para que un sueño se transforme en meta, debe ser:

- a) Medible.
- b) Concreta.
- c) Tener un tiempo límite.

METAS EN TU VIDA.

La vida en sí es un proyecto, lo que ocurre es que no siempre somos sus arquitectos.

Es más fácil encontrar las cualidades en la gente ajena que en nosotros, es necesario meditar si lo hacemos por baja autoestima, por reprimir nuestras capacidades, o por flojera, porque recuerda, siempre es más fácil poner pretextos que ponernos a trabajar.

Haz un inventario de todo lo que tienes y pregúntate ¿Qué vas a hacer con todo eso?

¡ Tienes que ser un árbol!

No te permitas un no puede, por pena, por flojera, por indecisión.

Después vamos a hacer un plan de vida. Pero vamos a hacerlo por escrito!

Vamos a hacerlo con compromiso para con uno mismo.

1º TUS PLANES ESPIRITUALES.

Primer objetivo - Sentirme bien, sentirme en paz, contenta con lo que estoy haciendo, con lo que estoy logrando. La amargura y la tristeza se reflejan, también la paz se refleja. Pero hay que buscarla, también hay que trabajarla.

Hay que pagarle la renta a Dios, y cómo? Haciendo las cosas buenas que El nos pide:

Superándonos.

Venciendo malos hábitos.

Siendo un poco mejor cada día.

Creuyendo en nosotras mismas.

Y recuerda, el pago es con todos los que nos rodean.

2º TUS PLANES CON TU FAMILIA.

Primero con tu marido:

- ◆ *Pon en primer lugar la amistad antes que el amor.*
- ◆ *No hables de asuntos importantes en momentos de prisa o de estrés.*
- ◆ *No confrontes a tu pareja con prejuicios de que no estás conforme o de que él está mal. (Siempre debes saber que es lo que quieres antes de hablar).*
- ◆ *Enfocarte en la persona o en su preocupación. (Muchas veces nos falta escuchar).*
- ◆ *Sé muy específica en lo que quieres decir, y habla de una sola cosa a la vez.*
- ◆ *Practica el escuchar activamente.*
- ◆ *Haz peticiones, no demandas.*
- ◆ *Respóndele a tu pareja, no reacciones a tu pareja.*
- ◆ *Haz un esfuerzo por escuchar el por favor en tu pareja.*
- ◆ *Expresa tus sentimientos tan pronto como te des cuenta que existen.*
- ◆ *Se el 100% honesta el 100% de las veces.*
- ◆ *Mantener un buen sentido del humor y simplicidad.*
- ◆ *No seas lectora de mentes.*
- ◆ *Las emociones nunca están equivocadas, las reacciones son las que originan el conflicto.*
- ◆ *Usa más el yo, que el tú en tus comentarios.*

3º TUS PLANES CON TUS HIJOS.

- *Comprende sus intereses.*
- *Mejora la comunicación. La comunicación con ellos es la base de la estabilidad familiar.*
- *Trata de entenderlos pensando que tú también tuviste esa edad.*

4º COMPROMISO CON NUESTROS PADRES.

Ser hijos responsables, decirles cuanto los queremos y darles al menos la satisfacción de vernos realizados, responsables y satisfechos con nuestro camino.

Si tú estás en paz contigo y con todos los que te rodean, entonces podrás tener el punto de partida para emprender cualquier meta que te propongas.

METAS EN TU NEGOCIO.

¿Cuál es tu sueño dentro de tu negocio?

¿Para qué lo quieres?

¿A quién te gustaría demostrarle que puedes hacer todo lo que tú te propongas?

¿Qué es lo que quieres demostrar?

Visualízate, haz una película de ese momento de tu vida, observando hasta el más mínimo detalle. Tú debes tener tus deseos en la mente, el corazón y el estómago, en perfecto equilibrio para que no resultes fría, soñadora o termines con gastritis.

Pero primero FIJA TU META.

Involucra a tu familia en ello. Pon tus metas visuales en una cartulina, para que te comprometas, pierdes el miedo, HAZLA, comparte tus sueños. Esto es necesario porque hay muchos sube y bajas en nuestro camino, y cuando vienen las bajas nos podemos retroalimentar de nuestros sueños y volvemos a los subes.

Vamos a poner de acuerdo a los planes y las prioridades, qué es lo que queremos lograr?

1° En tu vida espiritual.

2° En tu familia.

3° En tu negocio.

Lo vas a hacer con fotos y abajo de cada foto escribe lo que quiere decir cada cosa.

La mejor manera de involucrar a tu familia en tu negocio es hacer tu cartulina de tu familia feliz.

Necesitamos tres cartulinas:

1 Qué voy a lograr en los próximos treinta días?

2 Qué voy a lograr en los próximos tres meses?

3 Qué voy a lograr en los próximos seis meses?

Qué debemos invertir, hay que desmenuzar nuestras metas en semanas, días, horas, saber qué nos cuesta en trabajo, estudio, cansancio, desilusiones, muchos "sí" y muchos "no"; vencer miedos, tenacidad, dinero y vencer pretextos. **ESTAR DISPUESTA A PAGAR EL PRECIO DEL CAMINO DEL ÉXITO.**

Recuerda: Hay un millón de razones para que no lo hagas, pero sólo una para que lo hagas: ¡QUE TENGAS GANAS!

Repítete todos los días: **TENGO QUE SER DE RESULTADOS, NO DE EXCUSAS.**

Todas sabemos cual es la mejor vacuna contra el miedo y la inseguridad: el **conocimiento**. Capacítate, pero no vivas sólo capacitándote, eludiendo la experiencia, ve viviendo de tus aciertos y tus errores.

Y ya que planeamos todo ¿qué pasa? Decimos: Cuando Dios quiera! No pongas a Dios como parapeo, ¡Él quiere tu éxito ya y ahora!, ¡PON FECHAS!, ¡MARCA UN TIEMPO LIMITE!, ¡HAZLO CON DIAS EXACTOS!

Si logras planear tu tiempo digamos por seis meses, ¡**QUÉ GRANDE SERÁ TU ÉXITO!**

BLOQUE No. 4

OBJETIVOS:

El objetivo de este bloque es dar a las Educadoras una base teórica de técnicas de maquillaje glamour, a fin de utilizarlas como una herramienta "gancho" para la obtención de reservaciones, mediante el ofrecimiento de un "look personalizado de glamour".

INTRODUCCIÓN:

Los conocimientos impartidos en este bloque han de servir para que la Educadora tenga bases para recomendar algunas técnicas de maquillaje glamour a sus clientes, y no para que se considere maquillista profesional.

Durante la Clase del Cuidado de la Piel la educadora no hará recomendaciones especiales, será hasta el Facial de Revisión cuando ofrezca la aplicación de "un look personalizado"

El desarrollo se llevará bajo el rubro: "Técnicas Básicas de Maquillaje Glamour".

TEMA 1. TÉCNICAS BÁSICAS DE MAQUILLAJE GLAMOUR

Contenido de la Capacitación:

- Limpiar y preparar la piel.
- Paso 1. Corrector.
- Paso 2. El maquillaje o protector.
- Paso 3. Iluminador.
- Paso 4. Polvo suelto.
- Color de labios.
- Rubor.
- Sombra de ojos.
- Cejas.
- Ojos. Tipos y características.
- Delineador de ojos.
- Máscara de pestañas o rimel.
- Labios. Tipos y Características.

Esta información la encuentras en:

- Programa de Orientación para Nuevas Directoras, Cap. "Glamour".
- Carpeta de la Clase, págs. 26 a 36.
- Cuaderno de Trabajo "Para un Comienzo Perfecto", Vol. II, págs. 28 a 31.

Desarrollo de la Capacitación:

MATERIAL A UTILIZAR:

- Carpeta de la Clase.
- Carpeta Colorselect.
- Glamour necesario para una aplicación práctica.

INTRODUCCIÓN:

La idea general del maquillaje hace pensar que es un arte muy difícil exclusivo de algunas mujeres con ese "don" especial, sin embargo, nos damos cuenta, que con tan sólo unos cuantos consejitos, logramos efectos sensacionales.

El exclusivo Sistema Colorselect, es un programa de selección glamour completamente personalizado. Sólo es cuestión de seguir cuatro sencillos pasos:

1. Identificar el Tono de la Piel. Claro, Medio u Oscuro.
2. Determinar el Color del Vestuario. Fresco, Cálido o Neutro.
3. Seleccionar el Maquillaje Glamour.
4. Aprender Técnicas de Aplicación.

En la primera parte se hablará del grupo de productos que conforman la línea Glamour de Mary Kay y se explicará teóricamente la forma de aplicarlos.

En la segunda parte se hará una práctica tomando como modelo alguna de las Educadoras presentes.

DESARROLLO:

1ª Parte:

- ◆ Hablar de los diferentes tipos de "looks" según la hora, el evento o la personalidad del cliente: Natural, Profesional o Dramático.
- ◆ Importancia de limpiar diariamente nuestro cutis. Aplicación del Tratamiento Básico hasta la crema humectante.
- ◆ Aplicación correcta de los correctores. Corrector oscuro para profundizar y corrector claro para realzar.
- ◆ El maquillaje o protector. Identificación adecuada del color (prueba de los tres colores).
- ◆ Checar correcciones.
- ◆ Polvo suelto. Aplicación y objeto de su uso.
- ◆ Rubor. Identificación del tipo de rostro para una correcta aplicación del rubor.
- ◆ Sombras de Ojos. Identificación del tipo de Ojos y tipo de Párpados. Técnicas de aplicación de la sombra para cada tipo de ojos.
- ◆ Delineador de Ojos. Aplicar de acuerdo al tipo de ojos.
- ◆ Cejas. Cepillado, forma y largo. Elección del tono de lápiz. Aplicación.
- ◆ Máscara de pestañas o rimel. Aplicación.
- ◆ Delineador de Labios. Identificación del tipo de labios para una mejor aplicación.
- ◆ Lápiz Labial. Gama de colores de labiales. Aplicación directa vs. Aplicación con pincel. Ventajas.
- ◆ Un terminado muy profesional en labios: 1) Corrector, 2) Maquillaje, 3) Polvo traslúcido, 4) Delineador, 5) Rellenar con labial, 6) Pasar Kleenex con polvo traslúcido, 7) Volver a rellenar con labial. (Usar preferentemente pincel para el labial)

BIBLIOGRAFIA

PROGRAMA DE ORIENTACION PARA NUEVAS DIRECTORAS, Guía del Curso, Mary Kay Cosmetics, Febrero, 1997.

GUIA DE DIRECTORAS MARY KAY, Publicación Interna de Mary Kay Cosmetics, Febrero, 1997.

REVISTA APPLAUSE, Publicación Interna de Mary Kay Cosmetics, Abril, 1996, p.p. 10 - 11.

REVISTA APPLAUSE, Publicación Interna de Mary Kay Cosmetics, Junio, 1996, p.p. 10 - 11.

CUADERNO DE TRABAJO "PARA UN COMIENZO PERFECTO", Publicación Interna de Mary Kay Cosmetics, Vol. I y II.

**5.2. GUÍA DIDÁCTICA PARA EL
CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES
FISCALES DE LA DIRECTORA
INDEPENDIENTE DE VENTAS**

INDICE

Introducción

Régimen fiscal para la Directora Independiente de Ventas de Mary Kay. Fundamento Legal.

De sus obligaciones fiscales bajo el régimen general de ley.

De las deducciones.

De sus obligaciones fiscales bajo el régimen de pequeños contribuyentes.

Importancia del Contador.

¿Qué exigir de tu contador?

Estados financieros.

BIBLIOGRAFIA.

INTRODUCCION

El objetivo de esta Guía no es enseñar a la Directora la mecánica del pago de sus impuestos, o la elaboración de su Contabilidad, sino simplemente orientarla en los aspectos fiscales más sobresalientes que debe cuidar dada la nueva responsabilidad adquirida por su cambio de actividades.

Cuando la Educadora inicia su relación con la Compañía establece un acuerdo donde acepta que Mary Kay Cosmetics de México, S.A. de C.V., efectúe la retención del 2.5% correspondiente al Impuesto sobre la Renta. Este pago lo realiza la Educadora en cada orden de compra que hace a la compañía. (R.I.S.R. art. 137-C)

Al llegar al directorado, su situación fiscal cambia y pasa a ser directamente responsable de sus impuestos ante la Secretaría de Hacienda, pudiendo darse de alta en el régimen general como Persona Física con Actividades Empresariales, o en el régimen de Pequeños Contribuyentes.

RÉGIMEN FISCAL PARA LA DIRECTORA INDEPENDIENTE DE VENTAS DE MARY KAY COSMETICS. FUNDAMENTO LEGAL.

Las Leyes encargadas de regular los aspectos fiscales en México son: Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento, Código Fiscal de la Federación y su reglamento, Ley del Impuesto al Valor Agregado y su reglamento.

Estas Leyes están divididas en Títulos y éstos a su vez en Capítulos, Secciones y Artículos. Las Personas Físicas, están reguladas básicamente por la Ley del Impuesto sobre la Renta Título IV, y en el Capítulo VI de este título encontramos la regulación específica para las Actividades Empresariales.

En esta sección definiremos primeramente los conceptos fundamentales y los ubicaremos dentro de la Ley.

IMPUESTOS. *Son la contribución obligatoria al gobierno de las personas que obtienen ingresos, ya sean físicas o morales.*

PERSONAS FISICAS. *Las personas particulares, cualquier ciudadano con personalidad fiscal. (La Directora Independiente de Ventas).*

PERSONA MORAL. *Una sociedad constituida por dos o más personas. (Mary Kay Cosmetics de México, S.A. de C.V.).*

INGRESOS ACUMULABLES. *"Están obligados al pago del impuesto establecido en este Título, las personas físicas residentes en México que obtengan ingresos en efectivo, en bienes, en crédito, en servicios, en los casos que señale esta Ley, o de cualquier otro tipo."(L.I.S.R. art. 74)*

CONCEPTO DE INGRESOS POR ACTIVIDADES EMPRESARIALES. *"Se consideran ingresos por actividades empresariales los provenientes de la realización de actividades comerciales, industriales, agrícolas, ganaderas, de pesca o silvícolas."(L.I.S.R. art. 107).*

La Directora Independiente de Ventas se encuentra dentro de este marco legal:

Persona física con actividades empresariales, *y sus obligaciones fiscales las podrá cubrir bajo el régimen general de ley o bajo el régimen de pequeños contribuyentes.*

Primeramente trataremos el **RÉGIMEN GENERAL DE LEY**, que es en el que se encuentran la mayoría de las directoras.

DE SUS OBLIGACIONES FISCALES BAJO EL RÉGIMEN GENERAL DE LEY.

Art. 112 "Los contribuyentes que obtengan ingresos de los señalados en este Capítulo, además de efectuar los pagos de este impuesto, tendrán las siguientes obligaciones:

- I. Solicitar su inscripción en el registro federal de contribuyentes.
- II. Llevar contabilidad de conformidad con el Código Fiscal de la Federación, su reglamento y el reglamento de esta Ley.
- III. Expedir comprobantes que acrediten los ingresos por actividades empresariales.
-
- VI. Conservar la contabilidad y los comprobantes de los asientos respectivos y los comprobantes de haber cumplido con las obligaciones fiscales, de conformidad con lo previsto por el Código Fiscal de la Federación.
- VII. Formular un estado de posición financiera y levantar inventario de existencias al 31 de diciembre de cada año, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias respectivas.
- VIII. En la declaración anual que se presente determinarán la utilidad fiscal y el monto que corresponda a la participación a la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa."

En este artículo se destaca la importancia del registro ante la Secretaría de Hacienda desde el inicio de sus gestiones como Directora Independiente de Ventas, además de la obligación de llevar contabilidad formal, facturar sus ingresos desglosando el I.V.A., contar con sus estados financieros y tener el control de su inventario, ya que debe cuantificarlo por lo menos en diciembre al terminar el ejercicio.

Art. 111. "Los contribuyentes que obtengan ingresos de los señalados en este Capítulo efectuarán pagos provisionales mensuales a cuenta del impuesto del ejercicio a más tardar el día 17 del mes inmediato posterior a aquél al que corresponda el pago,

.....

IV. b) Los contribuyentes deberán presentar las declaraciones de pagos provisionales siempre que haya impuesto a pagar, saldo a favor y cuando se trate de la primera declaración en la que no tengan impuestos a cargo. No deberán presentar declaraciones de pagos provisionales en el ejercicio de iniciación de operaciones, así como en los casos en que no haya impuesto a cargo, y no se trate de la primera declaración con esta característica, ni saldo a favor.

Los contribuyentes cuyos ingresos totales en el ejercicio inmediato anterior no hayan excedido de cuatro millones de pesos, efectuarán los pagos provisionales en forma trimestral, a más tardar el día 17 de los meses de abril, julio, octubre y enero del año siguiente....."

Las Directoras Independientes de Mary Kay están obligadas a efectuar pagos provisionales del Impuesto sobre la renta y del Impuesto al valor agregado. Cabe aclarar que en el ejercicio de iniciación de operaciones no se realizarán pagos provisionales de I.S.R., y los pagos de I.V.A. se efectuarán en el período que correspondería al pago de I.S.R.

En cuanto al tratamiento del I.V.A. encontramos:

Art. 1 "Están obligadas al pago del impuesto al valor agregado establecido en esta Ley, las personas físicas y las morales que, en territorio nacional, realicen los actos o actividades siguientes:

- I. Enajenen bienes.

II. Presten servicios independientes.

El impuesto se calculará aplicando a los valores que señala esta Ley, la tasa del 15%. El impuesto al valor agregado en ningún caso se considerará que forma parte de dichos valores.

El contribuyente trasladará dicho impuesto, en forma expresa y por separado, a las personas que adquieran los bienes, los usen o gocen temporalmente, o reciban los servicios.

El contribuyente pagará en las oficinas autorizadas la diferencia entre el impuesto a su cargo y el que le hubieran trasladado o el que él hubiese pagado....." (L.I.V.A.)

Al efectuar operaciones de compra-venta y percibir comisiones por las que debe emitir factura, la directora independiente de ventas se hace sujeto al pago del I.V.A.

Art. 4"Para que sea acreditable el impuesto al valor agregado deberán reunirse los siguientes requisitos:

II. Que haya sido trasladado expresamente al contribuyente y que conste por separado en los comprobantes a que se refiere la fracción III del art. 32 de esta Ley."(L.I.V.A.)

Es necesario pedir el I.V.A. desglosado en las facturas que amparen sus gastos, de otro modo no será acreditable el I.V.A. que se pague.

Art. 5 "El impuesto se calculará por ejercicios fiscales Los contribuyentes efectuarán pagos provisionales mediante declaración que presentarán ante las oficinas autorizadas por los mismos periodos y en las mismas fechas de pago que las establecidas para el impuesto sobre la renta, excepto en los casos del ejercicio de iniciación de operaciones, en el que efectuarán pagos provisionales trimestrales" (L.I.V.A.)

Al igual que con el I.S.R. se deben efectuar pagos provisionales del I.V.A. por los mismos periodos y en las mismas fechas.

Art. 32 "Los obligados al pago de este impuesto tienen, además de las obligaciones señaladas en otros artículos de esta Ley, las siguientes:

I. Llevar contabilidad, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación, se Reglamento y el Reglamento de esta Ley, ...

Expedir comprobantes señalando en los mismos, además de los requisitos que establezcan el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, el impuesto al valor agregado que se traslada expresamente y por separado a quien adquiera los bienes, los use o goce temporalmente o reciba los servicios.

II. Presentar en las oficinas autorizadas las declaraciones señaladas en esta Ley...."(L.I.V.A.)

Nuevamente la Ley del I.V.A. les requiere a llevar contabilidad formal y a expedir facturas con el I.V.A. trasladado expresamente.

DE LAS DEDUCCIONES.

Art. 108 "Las personas físicas que obtengan ingresos por actividades empresariales, podrán efectuar las deducciones siguientes:

II. Las adquisiciones de mercancías, así como de materias primas, productos semiterminados o terminados que utilicen para prestar servicios, para fabricar bienes o para enajenarlos, disminuidas con las devoluciones, descuentos y bonificaciones sobre las mismas efectuadas inclusive en ejercicios posteriores.

III. Los gastos....." (L.I.S.R.)

Art. 136. Las deducciones autorizadas en este Título deberán reunir los siguientes requisitos:

I. Que sean estrictamente indispensables para la obtención de los ingresos por los que se está obligado al pago de este impuesto.

IV. Que se comprueben con documentación que reúna los requisitos que señalen las disposiciones fiscales relativas a la identidad y domicilio de quien los expida, así como de quien adquirió el bien de que se trate o recibió el servicio,

V. Que estén debidamente registradas en contabilidad tratándose de personas obligadas a llevarla.

XIX. Que cuando los pagos cuya deducción se pretenda, se hagan a contribuyentes que causen el impuesto al valor agregado, dicho impuesto se traslade en forma expresa y por separado en la documentación comprobatoria. ..."(L.I.S.R.)

Cualquier compra de artículos o mercancías que tengan que realizar para el buen desempeño de sus funciones es deducible, siempre y cuando se ampare con factura que contenga el I.V.A. trasladado expresamente.

DE SUS OBLIGACIONES FISCALES BAJO EL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES

Existe una segunda opción para cumplir tus obligaciones fiscales, y ésta es el **RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES**.

Art. 119-M "Las personas físicas que obtengan ingresos de los señalados en este Capítulo, podrán optar por pagar el impuesto sobre la renta en los términos establecidos en esta Sección, siempre que los ingresos propios de su actividad empresarial y los intereses obtenidos en el año de calendario anterior, no hubieran excedido de \$2'423,922.00

La nueva Directora Independiente de Ventas puede optar por este régimen, ya que el monto de sus ingresos anuales no excede de \$2'423,922.00. Esta decisión debe formularla al realizar su inscripción ante la Secretaría de Hacienda, porque no es posible cambiar posteriormente del régimen general al de Pequeños Contribuyentes.

Art. 119-N "Las personas físicas que paguen el impuesto en los términos de esta Sección, calcularán el impuesto aplicando la tasa que corresponda al total de los ingresos que cobren en el ejercicio, en efectivo, bienes o servicios, por su actividad empresarial, conforme a la siguiente tabla. La tasa que corresponda se aplicará a la diferencia que resulte de disminuir al total de los ingresos que se cobren en el ejercicio, un monto equivalente a tres veces el salario mínimo general del área geográfica del contribuyente elevado al año.

TABLA

Límite de ingresos inferior	Límite de ingresos superior	Tasa
\$	\$	%
0.01	132,798.50	0.00
132,798.51	250,987.50	0.25

250,987.51	351,382.50	0.50
351,382.51	501,975.00	1.00
501,975.01	752,962.50	1.50
752,962.51	1'003,950.00	2.00
1'003,950.01	en adelante	2.50

NOTA: Esta Tabla se encuentra actualizada para el pago correspondiente al ejercicio de 1998, según Anexo 8 de la Séptima Resolución Miscelánea Fiscal publicado en D.O.F. del 29 de diciembre de 1998.

Los ingresos por operaciones en crédito se considerarán para el pago del impuesto hasta que se cobren en efectivo, bienes o servicios." (L.I.S.R.)

Art. 119-N Los contribuyentes sujetos al régimen previsto en esta Sección, tendrán las obligaciones siguientes:

- VII. Solicitar su inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.
- VIII. Presentar aviso a más tardar el 31 de marzo del ejercicio en el que comiencen a pagar el impuesto conforme a esta Sección o dentro del primer mes siguiente al de inicio de operaciones. Asimismo, cuando dejen de pagar el impuesto conforme a esta Sección, deberán presentar aviso ante la autoridad administradora que corresponda, dentro del mes siguiente a la fecha en que se dé dicho supuesto. Cuando los contribuyentes dejen de pagar el impuesto conforme a esta Sección, en ningún caso podrán volver a tributar en los términos de la misma.
- IX. Conservar comprobantes que reúnan requisitos fiscales, por las compras de bienes nuevos que usen en su negocio, cuando el precio sea superior a \$1,302.00.
- X. Llevar un registro de sus ingresos diarios. Cuando el contribuyente expida uno o más comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que señala el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, a partir del mes en que se expidió el comprobante de que se trate, en lugar del registro de ingresos diarios, deberá llevar contabilidad simplificada en los términos del artículo 32 del Reglamento del referido Código. Los comprobantes a que se refiere este párrafo deberán contener, además, la leyenda de: "Régimen de Pequeños Contribuyentes".
- XI. Entregar a sus clientes copias de las notas de venta cuando se trate de operaciones mayores de \$54.00 y conservar originales de las mismas. Estas notas deberán reunir los requisitos a que se refieren las fracciones I, II y III del artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación y el importe total de la operación en número y letra.
- XII. Presentar en los meses de julio del ejercicio al que corresponda el pago y enero del ejercicio siguiente, declaraciones semestrales en las que se determinará y pagará el impuesto conforme a lo dispuesto por el artículo 119-N de esta Ley. **Tratándose de contribuyentes que expidan uno o más de los comprobantes a que se refiere el último párrafo de la sección IV de este artículo, a partir de que se expidió el comprobante efectuarán pagos trimestrales a más tardar los días 17 de los meses de abril, julio, octubre y enero del siguiente año.** Los pagos trimestrales y semestrales a que se refiere esta fracción, tendrán el carácter de definitivos, salvo en los casos en que los contribuyentes ejerzan la opción a que se refiere el último párrafo de esta fracción. **Para efectos de los pagos semestrales y trimestrales, la disminución señalada en el primer párrafo del artículo 119-N de esta Ley, será de un monto equivalente a tres veces el salario mínimo general del área geográfica del contribuyente elevado al número de meses que comprende el pago.** La Secretaría de Hacienda publicará las Tablas que correspondan a los pagos trimestrales y semestrales previstas en esta fracción. ...(L.I.S.R.)

Estos comprobantes a los que se refiere la Ley son las facturas que debemos entregar a Mary Kay Cosmetics para comprobar nuestros ingresos por la bonificación de Directoras, pero también te sirven para facturar tus ventas en caso de que alguno de tus clientes requieran un comprobante con IVA desglosado.

Realizarás pagos trimestrales de acuerdo a la tabla que publica la Secretaría de Hacienda trimestralmente y que se publica en el Diario Oficial de la Federación, o simplemente llevando tu libro trimestralmente a la Oficina Federal de Hacienda donde en el Departamento de Atención al Contribuyente amablemente un Asesor te hará el cálculo y te ayudará a llenar tu declaración. El pago del IVA se hace simultáneamente al pago provisional de ISR, con la ventaja de que estos pagos son definitivos, o sea, no tendrás que presentar declaración anual.

Los Requisitos de Contabilidad de Personas Físicas Sujetas a Régimen Simplificado en I.S.R. se ven disminuidos en forma considerable como se ve a continuación

Art. 32-A. "Las personas físicas sujetas al régimen simplificado establecido en la Sección II del Capítulo VI del Título IV de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, llevarán un cuaderno de entradas y salidas y de registro de bienes y deudas. Dicho cuaderno debe estar foliado y empastado.

La contabilidad simplificada a que se refiere este artículo deberá satisfacer como mínimo los requisitos que permitan:

- III. Identificar cada operación, acto o actividad y sus características, relacionándolos con la documentación comprobatoria, de tal forma que puedan identificarse con las distintas contribuciones y tasas, incluyendo las actividades liberadas de pago por la Ley.
- IV. Identificar los bienes y deudas relacionándolos con la documentación comprobatoria, de tal forma que pueda precisarse la fecha de adquisición, enajenación o extinción, en su caso.

Los contribuyentes a que se refiere este artículo podrán llevar su contabilidad a través del sistema de registro electrónico establecido en este Reglamento, en lugar de llevar el cuaderno al que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que reúnan los requisitos a que se refieren las fracciones I y II de este artículo. ..." (R.C.F.F.)

En este régimen únicamente necesitas un libro empastado y foliado donde anotarás en la página izquierda tus ingresos por día del mes, y en la página derecha los gastos que realizas en el mes, y de los cuales debes tener comprobantes que muestren necesariamente el I.V.A. separado, como son las facturas de productos que compras a Mary Kay, ya que estos comprobantes los vas a necesitar para acreditar el I.V.A. precisamente, ya que este impuesto se manejará de igual manera que en el régimen general,

Por lo que respecta al cálculo del impuesto, realizarás pagos trimestrales a más tardar el día 17 de los meses de abril, julio, octubre y enero del siguiente año y serán de carácter definitivo, o sea, que no tendrás que presentar declaración anual, y se calcularán sumando tus ingresos totales del trimestre disminuidos en tres salarios mínimos elevados al año en parte proporcional al tiempo que cubre el pago y aplicando directamente la tabla del artículo 119-N.

IMPORTANCIA DEL CONTADOR.

Como hemos visto el manejo de los impuestos no sólo implica la formulación de las declaraciones correspondientes, sino algo más complejo como es llevar una contabilidad, estar al tanto de los comprobantes, de los gastos, etc. Es por eso que no se pretende que la directora eluda la asesoría de un contador, sino que adquiera más conciencia tanto de las responsabilidades a cubrir, como de los términos en que debe llevarse a cabo.

¿QUÉ EXIGIR A TU CONTADOR?

Desde el inicio de tu nueva gestión la labor del contador se hará imprescindible, será la persona más adecuada para llevar a cabo tu registro ante hacienda, orientarte sobre los requisitos a cubrir desde tus primeros gastos, manejo de tus facturas, etc.

Y hay un aspecto muy importante que debe de cubrir: entregarte mensualmente dos estados financieros, que aunque serán muy sencillos, serán tu base para evaluar tu capacidad financiera como directora. Estos son:

- Balance General.
- Estado de Resultados.

ESTADOS FINANCIEROS

Para llevar el registro de las operaciones efectuadas deberán observarse ciertas reglas y procedimientos, los cuales constituyen los principios o fundamentos de la Contabilidad, y para conocer la situación económica del negocio en un momento dado, así como las ganancias o pérdidas que se hubieren realizado, se formulan unos estados llamados financieros que se denominan Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias

Balance general. Es el Estado que sirve para mostrar la verdadera situación económica de un comerciante o sociedad mercantil en una determinada fecha.

La situación económica de cualquier persona se mide por la relación existente entre los bienes que son de su propiedad y las obligaciones que tiene que cubrir, de suerte que una buena situación económica corresponde a casos en los cuales las propiedades (activo) cubren ampliamente el importe de las obligaciones (pasivo).

Por el contrario, cuando las obligaciones son semejantes en cantidad al importe de los recursos, la situación se convierte en difícil y, en algunos casos, insostenible; cuando, por ejemplo, el importe de las deudas resulta superior al importe de los recursos.

La fuente de información natural para elaborar un balance general es la contabilidad misma, llevando a cabo la agrupación de las cuentas conforme a los lineamientos para la clasificación del activo y el pasivo.

Estado de Pérdidas y Ganancias. Estado financiero que sirve para determinar los resultados netos (utilidades o pérdidas) de un comerciante, en determinado periodo de tiempo. Contiene los datos de las partidas que producen los ingresos y de aquellas que representan los gastos cuya diferencia entre ambas será lo que determina las utilidades o pérdidas obtenidas.

Nos referiremos en especial a éste, por tratarse de tu estado de situación financiera al término de cada mes. Este documento tiene la función de mostrar tus utilidades reales en lo que respecta a tu situación como directora. A través de él podrás interpretar si el monto de tus gastos de premiación, viáticos, de oficina, se encuentran en niveles aceptables o será necesario hacer algún ajuste. No es nada complicado, lo podríamos comparar con el listado mensual de tu unidad, así como analizas éste para observar el desarrollo de tu unidad, así el estado de resultados te servirá para analizar tu desarrollo financiero.

Por tanto, deberás solicitar su elaboración e interpretación mensualmente a tu contador, a fin de hacer ajustes o correcciones oportunas a tu presupuesto.

BIBLIOGRAFIA

COMPILACION FISCAL, Ley del Impuesto Sobre la Renta, Reglamento de la L.I.S.R., Ley del Impuesto al Valor Agregado, Reglamento de la L.I.V.A., Dofiscal Edit., México, 1999

PROGRAMA DE ORIENTACION A NUEVAS DIRECTORAS, Cap. "Regulación Fiscal", Mary Kay, México, 1999.

SASTRIAS F. Marcos. Contabilidad Uno, 16a. edición, edit. gedisa, México, 1990.

CONCLUSIONES

En base a los resultados de las encuestas, la hipótesis de este trabajo se aprueba puesto que las áreas de capacitación y regulación tributaria son prioritarias para eficientar el trabajo de las Directoras Independientes de Venta.

Contando que existen más de 70,000 educadoras independientes de belleza en el país, se concluye que Mary Kay Cosmetics es una generadora de fuentes de trabajo directo para la mujer.

Se está logrando desarrollar el espíritu emprendedor en la mujer mexicana.

Las educadoras independientes de belleza, surgidas de Mary Kay Cosmetics, son motivadoras para abrir nuevas plazas de trabajo.

Al ser una generadora de empleos, a pesar de ser una empresa extranjera, se logra un beneficio social para México, en virtud de que el pago de impuestos es directo desde el momento en que se realiza la compra.

Esta actividad evita la economía informal.

Las Guías propuestas en el presente trabajo, pretenden homogeneizar los criterios de capacitación empleados por las nuevas Directoras Independientes de Ventas, con el objetivo de asegurar a las nuevas Educadoras de Belleza un curso conciso y completo, ayudando a reducir los tiempos de planeación y preparación de dichas capacitaciones; evitando omisiones e información repetida.

La información acerca del cumplimiento de sus Obligaciones Fiscales, se amplió con el fin de que obtengan una mayor visión acerca de sus obligaciones, los requisitos para que sus gastos sean deducibles, el período en el que deben presentar sus declaraciones, que deben esperar de su contador, y la importancia de los Estados Financieros.

Para el desarrollo de la Guía para el cumplimiento de las obligaciones fiscales se eligió el régimen de Pequeños Contribuyentes, porque es el que reporta mayor beneficio a esta actividad.

En cuanto al resultado práctico de este trabajo, habrá que esperar. Se les entregará una copia de las Guías a cuatro de las Directoras durante 4 semanas y se observará su desarrollo, después de este tiempo se les cuestionará acerca de la utilidad de las mismas; y si éstas cumplieron su objetivo, se les entregará una copia al resto de las directoras y se habrá demostrado la validez de la hipótesis propuesta en el presente trabajo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las Directoras, que se apoyen en las Guías Didácticas a la hora de preparar sus capacitaciones; tienen la libertad de desarrollarlas de acuerdo a su estilo y al tipo de grupo al que van a capacitar, pero tendrán la ventaja de tomar todos los puntos importantes, sin dejar que se escape alguno, además de ser una herramienta muy útil, ya que servirán de patrón para aquellas educadoras que va deben o pueden capacitar.

En referencia al cumplimiento de las Obligaciones Fiscales, se recomienda hacer un buen uso de los servicios del contador, y no permitir que éstos se limiten a la elaboración de simples declaraciones, sino pedir la elaboración de una contabilidad, que aunque será sencilla, también será muy útil para conocer realmente el crecimiento financiero de la Directora, sus márgenes de utilidad, sus gastos, viajes, viáticos, etc.

Estas guías pueden extenderse a cualquier Directora Independiente de Ventas de Mary Kay Cosmetics en la República Mexicana.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

BIBLIOGRAFIA

- ARANA, José Antonio, Cómo organizar una empresa industrial, Edit. Deusto Bilbao, 1961.
- ARIAS, Galicia Fernando, Administración de Recursos Humanos, Edit. Mc Graw Hill, Colombia, 1994.
- CHABOLLA, Romero Manuel, Cómo redactar textos para el aprendizaje, Guía para - Estudiantes y maestros, Edit. Trillas, México, 1995, p.p. 78 a 81.
- CHIAVENATO Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Edit. Mc Graw Hill, 2ª. Edición 1994
- ECO, Humberto. Cómo se hace una tesis. Edit. Gedisa, 12ª. Reimp. Barcelona, 1990.
- GUIA DE DIRECTORAS MARY KAY, Manual para Directoras Independientes de Venta De Mary Kay, Cap. 1, Pág. 3.
- GITMAN, Laurence J Gitman, el mundo de los negocios, Edit. Harla, Méx., 1992.
- GONZÁLEZ, Calvillo Enrique, Rodrigo. Franquicias: La Revolución de los 90', Edit. Mc Graw Hill, Méx., 1991.
- GUTIÉRREZ, Sáenz Raúl, Introducción a la Didáctica, Edit. Esfinge, Méx., 1986, 3ª. Ed.
- HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto. Metodología de la Investigación. Edit. Mc Graw Hill, Colombia, 1991.
- KAST, Fremont Rodríguez, Administración en las Organizaciones, 4ª. Ed., Edit. Mc Graw Hill, Méx., 1993.
- KOONTS, Harold Weihrich Heinz. Administración, Una Perspectiva Global, Edit. Mc Graw Hill, 10ª. Ed.
- LÓPEZ, Sánchez Tomás, Contabilidad Razonada. Principios Prácticos. 7ª. Ed., FCA, Méx., 1992.
- MÜNCH, Galindo, García Martínez, Fundamentos de Administración, Edit. Trillas, México, 1995.
- MÜNCH, Lourdes, Angeles Ernesto, Métodos y Técnicas de Investigación. Edit. Trillas, Méx. 1996.
- RODRIGUEZ, Valencia Joaquín, Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos. 2ª. Ed., Edit. ECA, Méx., 1992.
- STONER, James A., Freeman, Edward. Administración, Edit. Prentice Hall, Méx., 1994.
- Cuadernos del Comienzo Perfecto, Mary Kay, Vol. 1 y 2.
 Carpeta de Orientación para Nuevas Directoras, Mary Kay, México, Febrero, 1997.
 Guía de Directoras Mary Kay, Manual para directoras Independientes de Venta de Mary Kay.
 Ley del Impuesto Sobre la Renta, 1999.
 Ley del Impuesto al Valor Agregado, 1999.

APÉNDICES

APÉNDICE NO. 1

EJEMPLO DE CAPACITACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

Mary Kay Cosmetics se preocupa por el bienestar de la piel de la mujer, por lo que cuenta con un tratamiento formado por cinco pasos: limpiadora, mascarilla, loción refrescante, crema humectante y base protectora; llamándole a esto **Programa Básico para el Cuidado de la Piel**, y será el punto de partida de esta capacitación recordando que para el cutis seco corresponde la Fórmula 1, para cutis normal o mixto la Fórmula 2 y para cutis graso la Fórmula 3.

Se les aplicará una pequeña cantidad de cada producto que se vaya mencionando a fin de que vean y sientan las características que de ellos se van a nombrar, por favor cualquier comentario adicional se les agradecerá al término de la explicación de cada uno y si han tenido alguna experiencia en sus clases que permita enriquecer esta capacitación también se les invita a exponerla, procurando ser breves para no extendernos en tiempo y terminar con el programa.

PASO 1 LIMPIADORA.

FUNCIÓN: Limpiar rápida y suavemente, quitando el maquillaje, la grasa superficial y las impurezas, sin afectar la capa de humectantes naturales. Su uso se recomienda por la mañana y por la noche.

- **FÓRMULA 1.** Crema ligera y esponjosa. Contiene emolientes especiales que realzan la textura y elasticidad de la piel. Elimina suave y profundamente el maquillaje y las impurezas. Restaura al máximo el equilibrio de humedad y elimina la resequedad, contiene también colágenos para dar humedad, no grasa. Presentación en crema, se aplica una pequeña cantidad en la cara y base del cuello incluyendo el área de ojos y se retira con algodón húmedo; esta crema es útil para retirar la máscara de las pestañas.
- **FÓRMULA 2.** Para cutis normal o combinado. Loción cremosa. Ayuda a mantener el nivel óptimo de humedad y de colágeno del cutis, las áreas secas se sienten más suaves y acondicionadas; las más grasosas se sienten más secas y frescas. Se aplica en la cara y base de cuello retirando con algodón húmedo. No es recomendable para retirar la máscara de las pestañas.
- **FÓRMULA 3.** Controladora de grasa, para cutis mixto y graso. Su presentación es en forma de shampoo, 100% neutro. Elimina el maquillaje, la suciedad y los elementos del ambiente que pudieran tapar los poros. Su uso regular ayuda a controlar la grasa de la superficie del cutis. Limpia profundamente los poros. Deja el cutis con una sensación sumamente limpia y fresca. Se aplica en la cara y la base del cuello con el cutis húmedo dando un ligero masaje y se retira con suficiente agua.
- **PURIFYNG BAR.** Limpiadora en barra. Ideal para las personas acostumbradas a lavar su cara con jabón siempre que sean de cutis normal, mixto o graso. Limpia a fondo eficaz y suavemente, eliminando impurezas y exceso de grasa en la superficie de la piel. Puede sustituir a las limpiadoras fórmulas 2 ó 3. Es un detergente sintético no alcalino que no causa resequedad o irritación, llamado SYNDET. Además elimina el exceso del brillo facial. Sus ingredientes clave son el cocoil-isetionato de sodio y ácido esteárico.

PASO 2

MASCARILLA

FUNCION: Renovar la textura de la piel, renovando las células muertas y ayudando a reducir la apariencia del poro. Su uso se recomienda dos veces por semana aplicando una cantidad uniforme en la cara y base del cuello, evitando área de ojos y labios, después de diez minutos se retira enjuagando con suficiente agua. Después de limpiar y antes de refrescar.

- **FÓRMULA 1.** Mascarilla suave para cutis seco, con su fórmula cremosa humectante enriquecida con aceites naturales y emolientes, suavemente exfolia las células muertas de la superficie de la piel, al mismo tiempo que la hidrata y humedece.
- **FÓRMULA 2.** Mascarilla Revitalizadora para cutis combinado o graso, con su fórmula para secar a base de arcilla, absorbe la grasa excesiva y refina la textura de la piel. Refina la textura de la piel haciendo que la apariencia de los poros sean más pequeñas. Contiene polvo de cáscara de nuez que exfolia la piel y elimina las células muertas de la superficie.
- **FÓRMULA 3.** Mascarilla Limpiadora para cutis con tendencia al acné leve u ocasional, ya que ésta no contiene gránulos exfoliantes ni fragancia que puedan imitar la piel. Contiene ingredientes absorbentes de grasa y extractos botánicos. Exfolia suavemente y disminuye el exceso de grasa de la superficie, limpia profundamente ayudando a controlar el aceite, dejando la piel con un acabado suave y mate.

PASO 3

LOCIÓN REFRESCANTE

FUNCIÓN: Complementa el proceso de limpieza, acondiciona y tonifica el cutis, elimina cualquier residuo de limpiadora o mascarilla. Se aplica con una mota de algodón dando ligeros golpecitos en la cara y base del cuello sin tocar el área de los ojos. Uso de día y de noche. Después de la limpiadora diariamente, o de la mascarilla el día que corresponde.

- **FÓRMULA 1.** Loción suave sin alcohol, ayuda a rehidratar la piel. Recomendada para cutis seco y para cutis con sensibilidad al alcohol. Contiene extractos botánicos y derivados de vitamina A y E. Aumenta la habilidad de la piel para retener su humedad. Ayuda a aminorar la apariencia de los poros y promueve una piel de textura fina y radiante. Tonifica, calma y rehidrata la piel. Contiene neutralizantes de radicales libres que sirven como escudo protector contra estos radicales, conocidos por afectar la elasticidad y firmeza de la piel.
- **FÓRMULA 2.** Recomendada para cutis normal, mixto o graso. Controla la acumulación de grasa en la superficie de la piel, hace que los poros parezcan más pequeños. Contiene extractos botánicos y derivados de vitaminas A y E, además de neutralizantes de radicales libres que sirven como escudo protector contra estos radicales, conocidos por afectar la elasticidad y firmeza de la piel.
- **FÓRMULA 3.** Para cutis graso con tendencia al acné leve u ocasional. Líquido transparente que contiene alcohol y 0.5% de ácido salicílico para el control del acné leve u ocasional. Ayuda a reducir el número de barros y espinillas; a prevenir nuevos brotes de acné; completa el proceso de limpieza. Deja al cutis libre de exceso de grasa y ayuda a aminorar la apariencia de los poros. Úsese una a tres veces al día, después de limpiar o de aplicar la mascarilla.

PASO 4

CREMA HUMECTANTE

FUNCIÓN: Ayuda a mantener el balance de humedad. Además proporciona una capa protectora contra los elementos de la naturaleza. Se aplica de día y de noche después de refrescar.

- **FÓRMULA 1.** Crema Humectante Enriquecida que contiene emolientes y humectantes. Contiene colágeno para aliviar la resequeza y tirantez de la piel seca y proporciona la humedad adicional esencial para mantener en el cutis un equilibrio adecuado de humedad formando una capa protectora contra la evaporación de la humedad. Mejora la elasticidad y suavidad de la piel. Ayuda a proteger la piel seca contra el daño del clima. Recomendada para cutis seco.
- **FÓRMULA 2.** Recomendada para cutis normal o combinado, es una crema Balanceadora de Humedad. Contiene un silicón especial que devuelve a la piel su delicado balance de humedad sin dejar ningún residuo de grasa. Ayuda a prevenir la falta de elasticidad. Ajusta las áreas reseca y grasosas a un estado de hidratación apropiado.
- **FÓRMULA 3.** Loción Controladora de Grasa recomendada para cutis graso. Fórmula cien por ciento libre de lubricantes, absorbe la grasa del cutis durante ocho horas gracias a que contiene un polímero que absorbe la grasa. Controla el brillo excesivo y las desagradables bolitas de grasa hasta por 8 horas. Contiene además una exclusiva mezcla de emolientes para suavizar y lustrar la piel sin dejar residuos de aceite proporcionando un acabado suave y mate. Ayuda a que el maquillaje dure más tiempo.
- **DAILY PROTECTION MOISTURIZER WITH SPF 15.** Crema ligera para todo tipo de cutis (en Veracruz no se recomienda para cutis graso). Fórmula que humecta y protege la piel en un solo paso previniendo el envejecimiento prematuro causado por la exposición incidental al sol. Utilizando este producto no es necesario aplicar protector solar, ya que contiene un factor de protección solar de 15. Contiene derivados de vitamina E.

PASO 5

BASE PROTECTORA DE MAQUILLAJE

FUNCIÓN: Proporcionar un acabado suave y una tonalidad uniforme; además de proteger el cutis del medio ambiente. La línea cuenta con diez tonos diferentes para encontrar el tono adecuado para cada cutis logrando un acabado translúcido que se siente, pero no se nota. Se usa de día, y de noche, sólo cuando vas a maquillarte. Se aplica después de humectar la piel.

- **FÓRMULA 1.** Rico maquillaje en crema para piel seca. Sella la humedad natural y protege de la deshidratación. Contiene un filtro solar físico que ayuda a prevenir el daño a la piel causado por el sol (protección solar de 8). Su presentación se adapta al estuche compacto, y se sugiere aplicarlo con esponja húmeda.
- **FÓRMULA 2.** Maquillaje líquido para cutis normal o combinado. Contiene filtro solar de protección 8. Cubre en forma uniforme reduciendo el brillo y la acumulación de aceite sin resecar.
- **FÓRMULA 3.** Maquillaje líquido libre de aceite para cutis graso, contiene ingredientes especiales que absorben la grasa y ayudan a mantener el maquillaje fresco por más tiempo. No obstruye los poros.

PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

OJOS

OIL-FREE EYE MAKE UP REMOVER. Demaquillante líquido libre de aceite en dos fases. Seguro para usuarias de lentes de contacto. Se agita antes de usarse y se aplica directamente en un algodón, dando un suave masaje en ojos y pestañas. No deja residuo alguno. Se recomienda también su uso en labios. Contiene cicloticona y aceites minerales de glicerina.

CONDITIONING EYE MAKE UP REMOVER. Es un demaquillante en gel, suave y efectivo que acondiciona las pestañas, mientras elimina fácil y totalmente todo tipo de máscaras. Se aplica una pequeña cantidad en la yema de los dedos dando un masaje alrededor de los ojos y pestañas; se retira con algodón húmedo.

INDIAN GEL SOOTHING EYE MASK. Gel para párpados de color verde transparente, para todo tipo de piel. Se usa dos veces por semana aplicando una capa generosa en el párpado y dejando reposar durante 10 minutos. Sus efectos son humectantes, suavizantes, desinflamantes y relajantes. Como humectante su uso puede ser diario, aplicando una pequeña cantidad en el contorno del ojo, logrando con esto un aumento de humectación de más del 130%.

INSTANT ACTION EYE CREAM. Crema humectante para párpados, suaviza la apariencia de las líneas finas de expresión alrededor de los ojos, humecta y brinda una apariencia de mayor firmeza. Contiene derivados de vitamina E, extracto de manzanilla y ceramidas.

TRIPLE ACTION EYE ENHANCER. Formulada con Alpha-Hidroxiácidos que suavemente exfolian las células muertas de la superficie de la piel, ayudando a reducir la apariencia de las líneas finas de expresión alrededor de los ojos, mejorando el tono y la textura. Funciona como base para sombras logrando una mejor fijación de larga duración. Contiene microesferas que actúan como difusores de luz, reduciendo la apariencia de las ojeras.

LABIOS.

TRIPLE ACTION LIP ENHANCER. Extraordinaria fórmula que contiene vitamina E, vitamina A y extracto de toronja. Formulada con Alpha-Hidroxiácidos que minimizan la apariencia de las líneas finas alrededor de los labios acondicionándolos al mismo tiempo. Al sellar las líneas de los labios funciona como base del labial prolongando su duración. Contiene microesferas que esparcen la luz, permitiendo que las líneas finas del borde de los labios sean menos visibles. Aplíquese después de la crema humectante y reaplíquese tan frecuentemente como retoque su labial.

LIP MASK. Mascarilla para labios con gránulos exfoliantes. Ayuda a retirar las células muertas del labio permitiendo que luzcan tersos y evitando los molestos pellejitos que se forman en el labio por resequedad. Su uso es dos veces por semana dando masaje en el labio y el contorno del mismo con un tiempo de pose de 2 a 3 minutos y retirando con agua.

LIP BALM. Crema humectante de labios de uso continuo. Ayuda a restablecer la humedad de los labios evitando la resequedad. De uso diario se puede repetir cuantas veces sea necesario.

LIP PROTECTOR SUNBLOCK SPF 15. Barra protectora para los labios. Con una fórmula suave que protege los labios de la exposición incidental al sol. Su uso es antes de la crema humectante y se puede repetir varias veces durante el día.

CUTIS

DAILY DEFENSE COMPLEX. Gel Protección Intensiva con filtro solar 4 para todo tipo de piel. Minimiza los efectos fotoenvejecedores de la exposición incidental al sol. Contiene elastina que ayuda a la piel a prevenir líneas de expresión conservando sus cualidades juveniles. Se aplica de día y de noche después de la loción refrescante y antes de la crema humectante. No sustituye a la crema humectante a menos que se trate de un cutis muy joven (17-18 años) que no requiere de humectante.

SKIN REVIVAL SYSTEM. Sistema de dos pasos, Suero y Crema, creado para lograr resultados visibles en el tono y textura de la piel y una notable reducción en la apariencia de las líneas finas de expresión. Ayuda a disminuir las señales visibles del envejecimiento o de los daños pasados causados por el sol, para mejorar la apariencia general de la piel.

Paso 1: Suero Exfoliante. Formulado con ácido láctico y salicílico para una suave exfoliación de las células muertas.

Paso 2. Crema Exfoliante. Permite la entrega continua de los ácidos exfoliantes y mejora la capacidad de la piel para retener la humedad. En dos presentaciones, una para cutis seco o normal y otra, libre de aceite para cutis graso o combinado.

Se recomienda su uso de noche y la única contraindicación es en caso de contemplar una exposición prolongada al sol (vacaciones, playa, etc.) suspender su uso una semana antes y después.

Su uso dentro del tratamiento básico será después de la loción refrescante y antes de la crema humectante. Si se emplea junto con el daily defense se aplicará en el siguiente orden: loción refrescante, suero skin, daily defense, crema skin, crema humectante.

CREMAS DE NOCHE. Recomendadas preferiblemente después de los 30 años.

NIGHTTIME RECOVERY SYSTEM. Conjunción de Gel y Crema que ayuda al cutis combinado o graso a minimizar las líneas visibles provocadas en su mayoría por las impurezas del medio ambiente. La Crema contiene los emolientes necesarios para retener la humedad y el Gel es un humectante no graso que ayuda a tu piel a recuperar la humedad perdida. Es para usarla únicamente por la noche y en lugar de tu humectante. Se aplica tomando con espátula, una pequeña cantidad de gel y crema, revolviendo en la palma de la mano y punteando en la cara.

EXTRA EMOLLIENT NIGHT CREAM. Crema exclusivamente de noche para cutis muy seco; contiene Petrolato, Aceite Mineral y Cera de Abeja, que promueven la elasticidad, ayudan durante la noche a suavizar y combatir la resequecedad de la piel sin dejar una sensación grasosa. Para aplicarla se humedece la cara con agua tibia, luego se aplica una pequeña cantidad a la cara y cuello; también nos ayuda a suavizar codos, talones y después de la mascarilla 1 en las manos. Sustituye a la crema humectante.

ADVANCED MOISTURE RENEWAL TREATMENT CREAM. Fórmula enriquecida con liposomas para restaurar los lípidos intercelulares en el cutis, que refuerzan la hidratación, elasticidad y firmeza. Especial para cutis seco o normal. De noche sustituye a la humectante. Excelente como crema de cuello para cualquier tipo de cutis y edad. De día, para cutis muy seco, como bomba de hidratación, se usaría después de la crema humectante y antes de la base Day Radiance. Única crema de noche que puede ser usada también de día.

SKIN MANAGEMENT FOR MEN. Sistema básico de cuidado de la piel para caballero constituido por cuatro productos que son:

a) **CLEANSING BAR.** Barra limpiadora para cutis de caballero. Para todo tipo de piel.

- b) **COOLING TONER.** *Tónico refrescante para después de rasurar. Su uso diario permite reducir el tamaño de los poros, evitando irritación después de rasurar.*
- c) **CONDITIONER SPF 8 y OIL CONTROLLER SPF 8.** *Crema humectante para balancear la humedad de la piel. La primera para cutis seco y normal, a la vez que humecta ayuda a reducir la tirantez, mejorando la elasticidad de la piel; la segunda a la vez que humecta ayuda a controlar el exceso de grasa en la piel.*
- d) **ENRICHED SHAVE CREAM.** *Espuma para rasurar que ayuda a evitar la irritación permitiendo una rasurada más al ras y mayor duración de rastrillos de rasurar.*

CUIDADO DEL CUERPO. TERME D'ISOLA.

- a) **BODY SMOOTHING SCRUB.** *Crema exfoliante para cuerpo que contiene semillas de durazno y cáscara de almendra dulce para mejorar la textura de la piel. Su fórmula también está compuesta de ácidos marinos y extracto de semilla de uva para exfoliar suavemente las células muertas de la superficie, dejando una sensación de tersura y suavidad.*
- b) **MOISTURIZING BODY WASH.** *Shampoo Humectante para el Cuerpo con el cual podrás darte un refrescante baño. Limpia efectiva y suavemente la piel de todo tu cuerpo dejándola humectada y con una increíble sensación sedosa. Contiene almendra dulce, semilla de durazno, y aceite de oliva para humectar e hidratar. Extractos de manzanilla, higo, dátíl y granada para enriquecer además de suavizar la piel.*
- c) **HYDRATING BODY LOTION.** *Loción Humectante para el Cuerpo que brinda a tu piel los humectantes esenciales necesarios. Sus exquisitos ingredientes naturales como la almendra dulce, semilla de durazno, aceite de oliva y extracto de manzanilla romana, hidratan y suavizan la piel, haciéndola sentir fresca y hermosa. Su fórmula enriquecida con vitamina E ayuda a humectarla y protegerla contra la pérdida de humedad, defendiéndola de los radicales libres.*
- d) **VISIBLE-ACTION SKIN REVEALING LOTION.** *Es una fórmula avanzada que descubre la belleza bajo tu piel, retirando suavemente las células muertas de la superficie y mostrando un aspecto sensacional, una textura suave y firme. Tiene una nueva presentación que le permitirá coordinarse con la línea para el cuidado del cuerpo, ahora reposicionada como una fórmula patentada que contiene avanzados ingredientes conocidos por ayudar a reducir la apariencia de la celulitis e incrementar la elasticidad y firmeza de la piel.*
- e) **TRIPLE ACTION DECOLLETÉ AND HAND COMPLEX.** *Crema exfoliante que ayuda a unificar el tono de la piel de la mano y del escote dejando un acabado mate y muy suave. Su uso es después de la crema humectante, ya sea de cuerpo o de manos.*

SUN ESSENTIALS.

Protectores solares de diferente graduación (15, 20 y 30) para proteger la piel de la exposición al sol. Protección 15 para un uso diario, bueno para la cara; protección 20 para piel más delicada que requiera mayor protección diaria y protección 30 para una exposición prolongada al sol.

APÉNDICE 2.

EJEMPLO DE CAPACITACIÓN DEL MANEJO DEL PERFIL DEL CUIDADO DE LA PIEL.

El Perfil del Cuidado de la Piel tiene como finalidad el ser un archivo personal para cada clienta a fin de contar con sus datos generales, su tipo de piel y como control para las compras que realice tanto en la clase como a futuro.

Cada una cuenta con un perfil del cuidado de la piel a modo que puedan ir siguiendo cada paso que vaya mencionando, si desean hacer anotaciones en ellos pueden hacerlo.

Consta de dos hojas, original y copia, y está dividido en cuatro partes:

I. DATOS GENERALES.

1) En la parte superior la clienta anotará sus datos personales como son: nombre, fecha de la clase, teléfonos de casa y oficina, dirección, colonia, ciudad, estado, código postal, ocupación, cumpleaños, aniversario, nombre del cónyuge, cumpleaños del cónyuge, teléfono de la oficina del cónyuge, nombre de la anfitriona.

En algunos casos las clientas no estarán de acuerdo en llenar todos los datos, hay que indicarles que éstos son para darle un mejor servicio, pero de ningún modo forzar a contestar algo que ellas no quieran.

Los datos generales sirven para tener la localización de la clienta para la entrega de la mercancía que compre el día de la clase y poder darle seguimiento para compras subsecuentes.

2) El dato de su cumpleaños dándole seguimiento es muy útil ya que se usará en dos formas: primero, llamando directamente a la clienta para felicitarla y proponiéndole alguna promoción, ya sea un producto al 50%, un regalo; o segundo: llamando al marido para recordarle el cumpleaños de su esposa y poniéndose a sus órdenes para el regalo sobretodo en el caso de que sea una clienta regular que no ha podido adquirir algún producto que ella desea.

3) El mismo caso es para la fecha del aniversario y del cumpleaños del cónyuge, ya que se pierde de vista que se cuenta con productos para el caballero y en estas ocasiones las lociones se manejan sensacionalmente.

4) El nombre de la anfitriona servirá como una referencia práctica mientras la educadora se familiariza con las nuevas clientas.

5) Las tres primeras preguntas son una excelente información que te guiará en tu primer acercamiento con la clienta, ya que te indica si ella acostumbra usar algún tratamiento para cuidar su piel, si ya conoce la línea, y algo muy importante, si presenta alguna sensibilidad especial. Esta recomendación en especial deberás tomarla muy en cuenta a la hora de la aplicación de la loción refrescante y de la mascarilla a recomendar.

II.- ORIENTACIÓN PARA LA FORMULACIÓN DEL BÁSICO A RECOMENDAR.

Las siguientes seis preguntas son las que te indican la fórmula del tratamiento básico correspondiente:

6) Pregunta 1. Para el medio día, mi cutis generalmente se siente...

Tirante, seco

Ni seco, ni graso

Ligeramente graso

**Grasoso en la mayor
Parte**

** La numeración se refiere a los números marcados dentro de un círculo en el anexo 3.*

Aquí hay que ser explícitas que se trata de establecer el estado del cutis alrededor de las dos de la tarde, suponiendo que lo lavaron en la mañana antes de las diez, o sea, que ya pasaron de seis a ocho horas que se limpió y maquilló.

Esta pregunta indica el tipo de limpiadora que requiere.

7) Pregunta 2. Mis poros pueden describirse mejor como sigue...

Casi invisibles **Pequeños** **Algo evidentes** **Muy evidentes**

Esta pregunta indica el tipo de mascarilla.

La mayor parte de las clientas requiere la ayuda del espejo, hay que ayudarles a distinguir entre el poro pequeño y algo evidente ya que hay clientas que tienden a exagerar el estado del poro.

8) Pregunta 3. Sufro problemas de barros y espinillas...

Nunca o muy rara vez **Generalmente una vez por mes** **A veces** **Frecuentemente**

Hay que indicar a la clienta que tomen en cuenta no sólo la aparición aleatoria de barritos, sino también los que aparecen si cambian sus hábitos, por ejemplo si comen chocolates, cacahuates o grasas.

Con esto se tiene el tipo de loción refrescante que necesita.

9) Pregunta 4. La condición general de mi piel...

Tiende a ser seca **Ni seca ni grasa** **Grasosa en algunas áreas** **Generalmente grasa**

Esto es si tuvieran que indicar una condición general de su piel como la clasificarían.

Se obtiene el tipo de humectante a recomendar.

10) Pregunta 5. Considerando sólo la apariencia, para el mediodía mi cara generalmente se ve...

Seca, mate **Fresca** **Un poco grasosa** **Brillante y grasosa**

Aquí tendrá que observar no como la siente, sino como se ve.

Esta sirve para definir el tipo de maquillaje.

11) Pregunta 6. ¿Cuál es su tono de piel?

Blanca a aperlada **Aperlada a morena**

Esto sólo es para establecer el color de la base de maquillaje a usar Ivory si es blanca o Beige si es morena.

II. PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS.

12) En la parte inferior derecha quedan doce últimos aspectos a considerar con lo que la clienta indicará los problemas especiales en su caso que requerirán ayuda de productos complementarios.

En esta sección a diferencia de la anterior, la clienta podrá marcar más de una opción y de acuerdo a los problemas señalados se verá si necesita algún producto complementario.

13) Una vez que la clienta ha contestado todas las preguntas se le pide que volteé la hoja y de acuerdo con las respuestas marcadas obtendrá una puntuación que al compararla con el reverso del original obtienen su tipo de piel. Recuerda que el número que se encuentra fuera de cada cuadro de respuesta es el número de la fórmula que corresponde a cada producto. En forma general la primera columna indica cutis seco; la segunda cutis normal; la tercera cutis mixto; y la cuarta cutis graso. En algunos casos es necesario hacer algunos ajustes en el perfil, ya que una persona no puede ser de cutis seco y graso al mismo tiempo, lo que sucede es que la cliente no conoce su tipo de piel y será necesario que la asesores para que rectifique sus respuestas. En este momento la educadora se encuentra lista para iniciar su clase.

III. PARTE POSTERIOR DEL PERFIL.

14) ME INTERESA APRENDER MÁS SOBRE:

Esta es una oportunidad de conocer las inquietudes de tus clientas y aprovecharlas para reservar una segunda cita y de darles seguimiento con productos del cuerpo, glamour, y hasta de iniciación.

15) ¿TE INTERESA EL SISTEMA DE CUIDADO DE LA PIEL MARY KAY?

Ella te va a dar su opinión sobre el facial que acaba de recibir.

16) SIN TOMAR EN CUENTA EL COSTO ...

Al darte cuenta de lo que le gustaría tener a tu clienta tú estás en condiciones de proponerle opciones para ello, ya sea tanda, futuras reservaciones, sistema de apartado, etc.

¡7! Las cuatro preguntas de la derecha te ayudarán para darle un buen seguimiento a tu clienta, tanto para su facial de revisión, como para saber con que frecuencia y donde debes contactarla.

18) PUEDES OFRECERLES A TUS AMIGAS....

Este punto es muy importante en tu clase, de hecho es la base para que continúes con fluidez tu negocio, son las referencias que van a acrecentar tu número de posibles anfitrionas. No olvides pedir las.

IV. REGISTRO DE COMPRAS AL CLIENTE.

19) Como última parte del perfil del cuidado de la piel está el reverso de la copia, donde se anotarán los productos que probó la clienta en la clase haciendo la aclaración de cuales compró y cuales quedaron pendientes a fin de ofrecérselos posteriormente.

Los perfiles se archivan de la siguiente manera: la hoja original mediante la fecha de cumpleaños de las clientas en orden cronológico, la copia mediante la fecha de la clase, con lo cual la educadora estará preparada para resurtir oportunamente a la clienta.

APÉNDICE NO. 3

EJEMPLO DE CAPACITACIÓN DE LA CLASE DEL CUIDADO DE LA PIEL

PREPARANDO LA CLASE.

La clase del Cuidado de la Piel es el núcleo del Plan Mary Kay para Educadoras de Belleza Independientes. Es tu principal fuente de ventas, clases adicionales y prospectos de iniciación.

Es necesario procurar llegar cuando menos 30 minutos antes de la clase, para tener tiempo de asesorar brevemente a la anfitriona, arreglar tus materiales y 45 minutos antes si la Anfitriona desea su Lección Personalizada de Glamour, para que de este modo cuando lleguen las invitadas tú ya hayas terminado de atenderla.

Debes visualizar el lugar donde creas será más cómodo realizar la clase y pedirle permiso a la Anfitriona para ocupar ese espacio y no pierdas de vista un lugar especial para el cierre individual, además de recordarle que sus invitadas ocuparán su baño.

Arregla la mesa con tantos lugares como invitadas tenga la Anfitriona, recuerda que cada invitada necesitará: charola desechable, mantel, espejo, perfil del cuidado de la piel, aplicadores de sombra, labios y rimel; dos toallitas para secarse la cara, tres motas de algodón, un recipiente pequeño con agua, diadema para el cabello y pluma.

En el centro de la mesa procura acomodar tu exhibición de productos de modo que estén a la vista de todas y tener a la mano folletos de Consejos de Belleza Cara a Cara y a la Anfitriona además el folleto Un Regalo Para Ti. Es muy importante que cuentes con una bolsa para ir depositando la basura para que la mesa siempre se vea aseada durante la clase. Tu Carpeta de color para la Clase debe estar en lugar visible muy a tu alcance.

Procura acomodar otra exhibición en el lugar donde esperas hacer el cierre y contar con un lugar para tu portafolios de probadores.

Al llegar las invitadas preséntate con ellas y ten cuidado de aprender sus nombres, es muy importante que de aquí en adelante nombres a cada una por su nombre rompiendo con esto el hielo creando un ambiente agradable e informal para tu Clase. Conocer los intereses y aficiones de tus invitadas te permitirá personalizar las ventajas que ofrece el producto para cada una. Al aludir con frecuencia a esta información, las consultas individuales se harán más personales.

Respetar el tiempo de las invitadas que llegaron puntualmente. Si a la hora fijada no se encuentran todas las invitadas deberás preguntarles sobre su disposición de tiempo y sólo que ellas tomen la decisión de esperar podrás iniciar más tarde, de lo contrario deberás iniciar con las personas que se encuentren, a las invitadas que lleguen después de la mascarilla, no es conveniente atenderlas en esa Clase, pero será una buena oportunidad para fechar una nueva Clase y así tenga oportunidad de recibir su facial de cortesía.

Háblales de lo personal que será su tratamiento e invítalas a llenar su Perfil del Cuidado de la Piel para que tú cuentes con la información necesaria para darles una mejor atención, pero marca un tiempo conveniente, de cinco a diez minutos, para que no empieces con retrasos.

INICIANDO LA CLASE

"En Mary Kay Hacemos Algo Más Que Prometer Belleza: La Enseñamos."

Siguiendo el orden de la carpeta de la clase iniciarás con la presentación:

"Buenas tardes, soy su educadora _____, y quiero dar las gracias a todas ustedes por venir hoy, especialmente a ti, nuestra Anfitriona, por reunimos a todas. Por favor acepta este pequeño obsequio con todo mi agradecimiento (por eso es importante que hayas hablado anteriormente con ella).

En esta parte lo importante es que realces la oportunidad de que dispone la cliente de "Probar antes de Comprar", de recibir una instrucción personalizada profesional sobre el Cuidado Básico de la Piel además de un segundo facial para verificar el resultado del programa, y si fuese necesario cambiarlo.

“Una Historia de Éxito Internacional”

En este punto es muy importante hablar de la antigüedad de la compañía, ya que una empresa con más de treinta años en el mercado da seguridad al cliente de que el producto que están a punto de probar realmente tiene un respaldo en cuanto a calidad y surtido, que no se está improvisando. Además hablar del objetivo de la Sra. Mary Kay al haberla fundado con la misión de ser una alternativa de desarrollo para la mujer donde tuviera como único límite su decisión y ganas de lograr sus objetivos es un buen inicio para despertar el interés en posibles prospectos.

Menciona la filosofía de la Compañía: La Regla de Oro, trata a los demás como quieras que te traten; y las prioridades de la misma: Primero Dios, en segundo lugar tu familia y en tercer lugar tu trabajo. Esto es una base fuerte para las mujeres con hijos pequeños que no pueden contratarse en cualquier empleo por el problema de horario.

“La Oportunidad de una Carrera sin Límites”

Menciona todas las ventajas que has obtenido en tu carrera como Educadora de Belleza Independiente tales como:

- Ser independientes y manejar su propio negocio con la facilidad de establecer su propio horario.
- Realizar sus sueños financieros.
- Recibir entrenamiento profesional en el Cuidado Básico de la Piel y el Glamour.
- Conocer gente y entablar nuevas amistades.
- Ser reconocida y premiada por su desempeño.
- Alcanzar mejores niveles tanto en su vida personal como profesional.

Es importante mencionar todas estas ventajas y si en tu experiencia encuentras alguna más, también méncionala, no sabes cuál será más motivante para alguna de las presentes.

“Mary Kay: Líder en el Cuidado de la Piel y en el Cuidado del Medio Ambiente”

Recuerda que Mary Kay ha perfeccionado el cuidado de la piel mediante el uso de una avanzada tecnología en la elaboración de sus productos. Largos años a la vanguardia de la investigación e innumerables pruebas clínicas intensivas, garantizan que cada producto Mary Kay alcanza los más altos niveles de calidad.

En este punto explicarás en que forma vas a impartir la clase.

La clase estará dividida en tres secciones: primero, 45 minutos dedicados al cuidado de la piel; después 15 minutos al Glamour, y por último; una consulta individual para cada una de las invitadas donde se contestarán todas las preguntas y dudas individuales. Sería interesante que hicieras un primer simulacro en casa para que fueras midiendo tus tiempos, no es conveniente que alargues la clase, las invitadas pueden recordar en cualquier momento algún compromiso y tener que abandonar la clase antes de que terminaras.

“Productos Diseñados para cada Tipo de Cutis”

Ahora les explicarás los tipos de cutis que hay: seco, normal, mixto o graso; y por eso, para poderles dar el tratamiento adecuado a cada una les pediste que llenaran su perfil del cuidado de la piel. Platicarás muy brevemente de las ventajas de cada tratamiento:

- Para cutis seco: Restaura el balance óptimo de humedad, dejan la piel fresca y suave, minimizan líneas de expresión y eliminan la resequedad.
- Para cutis normal: Mantiene el equilibrio óptimo de humedad, refina la textura del cutis dejándolo limpio y fresco.
- Para cutis combinado: Ayuda a controlar el exceso de grasa en la zona “T” y hace que los poros parezcan más pequeños.
- Para cutis graso: Ayuda a controlar la grasa superficial, limpia profundamente los poros de impurezas y acumulación de grasa y ayuda a mantener el maquillaje con una apariencia fresca.

“Cinco Pasos para un Cutis Hermoso”

Aquí es el punto clave para que hables del Programa para el Cuidado Básico de la Piel como un tratamiento en conjunto, haciendo hincapié en la importancia de ver el tratamiento como un todo en conjunto y no hacer sustituciones u omitir algún paso; hacer la similitud con la receta de un pastel, en la que si se sustituye un ingrediente o se omite, pues simplemente la receta no dará los resultados que se pretenden.

Menciona brevemente los cinco pasos a fin de que las invitadas vayan asociando los cinco productos y vayan memorizando los pasos a seguir.

Por último menciona las propiedades básicas de los productos:

- Son anticomedogénicos (no tapan el poro, no propician el acné).
- No contienen fragancia.
- Son hipoalergénicos (seguros para usarse en pieles sensibles, con algunas excepciones).

"Paso 1: Limpiar"

Ahora si ya estás lista para iniciar a aplicarles el tratamiento básico.

Antes de empezar es conveniente que les muestres el movimiento adecuado: hacia arriba y hacia afuera, de acuerdo con la orientación natural de las fibras dérmicas del cutis. El único lugar en donde harán un movimiento hacia abajo es en la nariz; alrededor de los ojos el movimiento deberá ser en círculos empezando por el extremo interior derecho y hacia afuera, en el mismo sentido de las cejas. Es importante hacer notar que el dedo que se va a usar es el anular; es el dedo más débil y hay que tener mucho cuidado de no estirar el delicado tejido de nuestros párpados.

Antes de aplicar la limpiadora en cara puedes dar a probar alguno de los dos tipos de demaquillantes de ojos a las invitadas que tengan máscara en las pestañas, hablando de sus ventajas además comprobarán la facilidad con la que logran su limpieza de ojos y labios.

Ahora si de acuerdo al perfil de cada una pondrás en la charola desechable una pequeña cantidad de limpiadora indicándoles que tipo de limpiadora estás aplicando y como deben retirarla. Haz notar lo pequeño de la muestra que estás aplicando ya que los productos Mary Kay son muy rindidores y no se necesita más; por eso es tan económico.

Recuerda preguntar cómo sienten su cutis después de cada paso.

"Paso 2: Renovar la Textura"

Ahora estamos listas para el paso número dos: Renovar la Textura. Para eso utilizaremos las mascarillas.

Nuevamente recurrimos al perfil individual de cada invitada y aplicamos una pequeña cantidad en el segundo lugar de la charola desechable. Explicamos muy bien la forma de aplicarla resaltando que no se va a tocar el área de ojos, desde la ceja hasta la ojera, ni los labios. Explicamos como van a sentir su mascarilla, si es F-1 no sentirán nada; si es F-2, sentirán ligeramente restirada su cara; si es F-3, sentirán bastante restirada su cara; pero recuerda que las mascarillas no marcan por lo que pueden continuar haciendo sus actividades como hablar, o aún reírse y no pasa nada.

Debes estar preparada para explicarles por qué estás recomendando ese tipo de mascarilla en especial y los beneficios que van a obtener con ello.

Es importante que camines alrededor de la mesa poniendo atención en todas y cada una de las invitadas, así nadie se sentirá relegado o mal atendido.

Aquí es un momento muy importante ya que en los diez minutos de pose de la mascarilla puedes lograr ir preparando tu cierre, o perder la atención de tus clientes y con esto tendrás que volver a retomar la clase después de la mascarilla.

Se sugieren dos alternativas, aunque recuerda que esto tan sólo es una guía, tu creatividad siempre deberá estar presente.

- Primera alternativa: "El Sueño".

En cuanto terminen de aplicarse la mascarilla, les pides que cierren sus ojos y piensen en un evento muy importante y elegante al que podrían asistir, que se imaginen con todos sus detalles de

vestido, calzado, accesorios, maquillaje, etc., y a cada una les vas preguntando dónde están, cómo están vestidas, qué zapatos llevan, qué accesorios, cuánto gastaron en ello y cuántas veces usarían ese atuendo. Tú solamente escuchas atentamente ya que estos datos los vas a necesitar a la hora del cierre individual, cuando te digan que no pueden adquirir el producto porque no tienen dinero les vas a hacer ver cuánto están dispuestas a pagar por un vestido que seguramente usarán en una sola ocasión, en cambio, en el cuidado de su piel que es su presentación diaria el costo del tratamiento equivaldría a una taza de café o un vaso de refresco.

- Segunda alternativa: "Las Colecciones":

En este caso los diez minutos los aprovecharás para presentar las colecciones, que pueden ser, o bien las sugeridas en la lista de precios, o cualquiera que tú puedas formar de acuerdo al inventario que manejes, ya que es muy importante que presentes en forma física la colección de la que hables. Empieza por la de mayor precio hasta llegar al tratamiento básico; da el precio de las colecciones, pero no manejes precios de productos individuales, ante cualquier pregunta puedes decir que no lo sabes de memoria, pero que en su consulta individual le darás toda la información que requiere.

Una vez pasados los diez minutos pide que se retiren la mascarilla, ya sea con toallitas húmedas si las presentaste en la mesa, o directamente en el baño con suficiente agua. Nuevamente irás preguntando cómo sienten su piel, para que vayan sintiendo la evolución de su piel con el tratamiento.

Aquí será la segunda vez que menciones el facial de revisión, haciendo ver que en esa ocasión verificarán que la mascarilla empleada realmente fue la adecuada.

"Paso 3: Refrescar"

Una vez que ya usaste tu limpiadora y tu mascarilla, complementaremos el proceso de limpieza con la loción refrescante, acondicionando al mismo tiempo la superficie de la piel y balanceando el PH de la misma.

Al hablar en estos términos les vas generando el sentimiento de pertenencia y el convencimiento de que puede poseerlo, por eso es importante que repitas en cada paso los pasos anteriores en estos términos.

Aplicas en una de las motas de algodón la cantidad necesaria de loción refrescante explicando el por qué de cada una y enseñándoles el modo de aplicación.

"Paso 4: Equilibrar la Humedad"

Repites los pasos anteriores y explicas la función y los tipos de cremas humectantes que vayas a usar. Aplicas una pequeña cantidad en el tercer lugar de la charola y enseñas el modo de aplicación, sugiere que puntearla primeramente en la cara permite una mejor distribución con menor cantidad.

"Paso 5: Proteger"

"Ya que usaste tu limpiadora, tu mascarilla, tu refrescante y tu humectante, el último paso para el Cuidado Básico de la Piel es protegerla. El maquillaje Day Radiance de Mary Kay les proporciona un acabado suave y una tonalidad uniforme.

Les voy a probar uno o dos tonos de maquillaje con el fin de encontrar el tono adecuado a su piel "

Brevemente platicas de las diferencias entre las tres fórmulas y de los ocho tonos con los que cuenta la línea, explicas el modo de difuminarlo y aclaras que este producto ya no se aplicará en el cuello.

Este es el tercer momento de hablar del facial de revisión: el día de hoy haremos una elección provisional del tono de su maquillaje, pero el día de su facial de revisión checaremos si necesita ajustarse de acuerdo a la luz de su casa en el lugar donde acostumbran maquillarse.

“Constancia es la Clave”

PRIMER CIERRE.

Retomamos el tratamiento que acabamos de aplicar mencionándolo nuevamente en su totalidad y mostrando físicamente el producto. Hay que recalcar que la clave es la constancia. De día aplicamos: limpiadora, refrescante, humectante y base. De noche: limpiadora, refrescante y humectante. Y dos veces a la semana renovamos textura.

Cuarta ocasión para mencionar el facial de revisión: “Recuerden en su facial de revisión revisaremos la fórmula que les apliqué el día de hoy para ver si fue la correcta o se necesitara algún ajuste.”

“Sistema Colorselect”

Brevemente les hablarás de la línea de Glamour y les dirás que en esa ocasión probarán los productos conforme sus hábitos personales, pero que **en su facial de revisión** tendrán derecho a una lección personalizada de Glamour, donde les indicarás los tonos y el estilo que más les convengan.

Procura no profundizar mucho en este punto durante la clase, proporcionarles tan sólo uno o dos tonos de sombra, un tono de rubor, los delineadores de lápiz con que cuentas, el rimel, los probadores de labial y no maquillar. Si inviertes demasiado tiempo en el Glamour es muy probable que se olviden de los beneficios del tratamiento básico que probaron y tu venta se vea afectada seriamente al inclinar el gusto de la clienta hacia el Glamour en vez de hacia el Básico de la Piel.

SEGUNDO CIERRE

Si durante la mascarilla hablaste de las colecciones, es un buen momento para recordarlas poniendo especial énfasis en los obsequios que pueden obtener al adquirir cada una de ellas. Si no las mencionaste, entonces es el momento ideal, mientras se están maquillando tú las muestras y das su precio, recuerda iniciar con la colección más grande y terminar con el tratamiento Básico. Si tu añades un obsequio interesante a cada una las harás más atractivas a la vista de las invitadas. Recuerda que para recibir en grande, hay que dar en grande. Evalúa el costo de los obsequios y ve que tanto puedes ofrecer, hay productos muy lucidores (como el estuche de uñas), que es más lo que lucen que lo que cuestan. Luce más un estuche que un labial y su precio es inferior; la decisión es tuya.

CONSULTA INDIVIDUAL

EL TERCER CIERRE

La consulta individual con cada una de las invitadas a la Clase, es también un cierre individual.

No olvides que para obtener un pedido debes solicitarlo. Da por hecha la venta. En realidad has estado cerrando en el transcurso de la presentación de tu clase mediante:

- El primer cierre preliminar después del básico.
- El segundo cierre después del glamour, en que explicas las colecciones.
- El tercer cierre o la consulta individual.

Una vez que hayas hecho el cierre de grupo, segundo cierre, inicia las consultas individuales con aquella invitada que te parezca el mejor prospecto, o con aquella que tenga prisa por irse. Tu motivación aumentará sus respuestas positivas y sus compras. Además, cuando ella se una nuevamente al grupo, despertará el interés de las demás con sus compras.

Para este cierre debes tener preparados: agenda, notas de venta, perfil de la clienta, folletos, muestras del glamour que utilizó y lista de precios.

El cierre consta de 4 pasos, es importante terminar cada uno antes de seguir con el próximo:

- 1) Ayudarle con su compra.
- 2) Reservar su propia Clase del Cuidado de la Piel para la próxima semana.
- 3) Asesorarla y motivarla con 3 productos que quisiera recibir gratis o con un buen descuento con su crédito de anfitriona.
- 4) Invitarla a iniciarse como Educadora.

La anfitriona será la última que atiendas. A ella después de hacerle su nota, le calcularás el crédito de anfitriona correspondiente: el 10% si no obtuviste más reservaciones; el 15% si obtuviste una reservación; y el 20% si obtuviste dos o más reservaciones. Recuerda el porcentaje se calcula sobre el precio de venta al público antes de I V A

*Hay una fórmula secreta para un buen cierre: haz preguntas **positivas**. Involucra a las invitadas, y la solicitud del pedido vendrá por sí sola. **Cuando solicitas el pedido debes dar a elegir entre dos alternativas positivas**. No hagas preguntas abiertas.*

***Pide anticipos**; la mayoría de las personas no dan anticipos porque no se los solicitan.*

***No separes el básico**; establece una base firme para nuevos pedidos.*

Si presentan objeciones al precio, recuerda que tú sabes cuanto estarían dispuestas a pagar por un vestido que usarán una sola vez, aquí es el momento de concientizar que su cutis es el único que tienen y que es más valioso que cualquier vestido; hazlas sentir importantes, que ellas se lo merecen y escucha sus motivos antes de hablar; algunas veces simplemente es falta de información, aclara la duda que le haya quedado y continúa.

Algunas personas no harán ninguna compra. No dejes que eso te afecte en lo personal. Sé amable y agradece su asistencia. Recuerda que tu ofreciste un facial de cortesía y sin compromiso, de todos modos asegúrate que se lleve un folleto con tu nombre y tu teléfono, es posible que cambie de parecer más tarde. Lo que puedes hacer es dejar pasar unos días y hacer un telefonema de seguimiento.

DESPEDIDA

Una vez que terminaste tu cierre deberás guardar tus cosas y despedirte. No te quedes al refrigerio. Recuerda que estás trabajando y no en una visita social. Buenas ventas se pueden caer cuando después de un rato alguien de las presentes recuerda un gasto imprevisto o si estaba indecisa es más fácil que se incline por cancelar. No dejes que surjan esas circunstancias, amablemente termina y despídete.

Tu Clase deberá haber durado entre dos horas y dos horas y media, si te lleva más tiempo repasa los pasos a seguir, seguramente debes reforzar alguno para abreviar tiempo, ensáyalo y a trabajar, verás como los resultados se reflejarán en un mejor cierre!

ANEXOS

ANEXO A. CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Investigación sobre el desarrollo inicial de las actividades de la Directora Independiente de Ventas del Puerto de Veracruz. Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación para obtener el título de Licenciado en Administración.

Esta información será considerada de carácter confidencial y de la veracidad de los datos depende la realización de este trabajo. Agradezco su cooperación y su tiempo invertido en el llenado de este cuestionario, confiando que los resultados que de aquí se deriven serán de gran ayuda tanto para ustedes en el desempeño de sus funciones, como para ayudar a todas aquellas nuevas Directoras Independientes de Ventas que de ustedes se deriven.

Objetivo: Identificar si la nueva Directora Independiente de Ventas de Mary Kay Cosmetics del Puerto de Veracruz necesita apoyo administrativo en las áreas de Capacitación y de Regulación Fiscal para el mejor desempeño de sus tareas.

Instrucciones: Sea tan amable de leer cuidadosamente las preguntas y marque con una cruz la respuesta de su elección en el espacio indicado.

CUESTIONARIO

1.- Al inicio de tu directorado, consideras que tenías la formación suficiente para capacitar a tus nuevos inicios?

SI _____ NO _____

2.- Al inicio de tu directorado, consideras que tenías la información suficiente para capacitar a tus nuevos inicios?

SI _____ NO _____

3.- ¿Cuentas con un temario o guía para estructurar tus capacitaciones?

SI _____ NO _____

4.- Cada vez que capacitas sobre un tema determinado, ¿utilizas los mismos lineamientos?

SI _____ NO _____

5.- ¿Qué respaldo bibliográfico utilizas para preparar tus capacitaciones?

6.- Si existiera una guía específica que te indicara no sólo cuales son las capacitaciones básicas, sino el temario a cubrir y el material que vas a necesitar, ¿te facilitaría tu tarea de capacitación?

SI _____ NO _____

7.- Al inicio de tu directorado, ¿sabías que tu situación fiscal iba a cambiar?

SI _____ NO _____

8.- ¿Conocías las alternativas para tu registro en la Secretaría de Hacienda?

SI _____ NO _____

9.- ¿Conoces tus utilidades reales mensuales?

SI _____ NO _____

10.- ¿Tu contador te elabora estados financieros?

SI _____ NO _____

11.- ¿Sabes con qué frecuencia y qué tipo de impuestos debes pagar?

SI _____ NO _____

CUADRO DE CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

Productos Básicos para el Cuidado de la Piel

	LIMPIAR			RENOVAR LA TEXTURA			REFRESCAR
Producto	<i>Cleansing Cream F1</i>	<i>Creamy Cleanser F2</i>	<i>Deep Cleanser F3</i>	<i>Moisture Rich Mask F4</i>	<i>Revitalizing Mask F2</i>	<i>Clarifying Mask F3</i>	<i>Hydrating Freshener F1</i>
Tipo de Piel	Cutis seco.	Cutis normal o combinada.	Cutis grasoso.	Cutis seco o normal.	Cutis grasoso o combinado.	Cutis propenso al acné leve u ocasional.	Cutis seco.
Descripción del Producto	Crema ligera y esponjosa.	Loción cremosa.	Líquido ligero y abierto.	Producto de doble acción: mascarilla y exfoliante. Crema enriquecida que contiene aceites naturales y emolientes. Fórmula humectante que no reseca.	Producto de doble acción: mascarilla y exfoliante. Fórmula a base de arcilla que contiene materiales absorbentes de grasa, extractos botánicos e ingredientes naturales.	Fórmula a base de arcilla sin gránulos exfoliantes, para usarse como mascarilla. Contiene ingredientes absorbentes de grasa y extractos botánicos.	Líquido libre de alcohol.
Beneficios del Producto	<p>Contiene emolientes especiales que realzan la textura y elasticidad de la piel.</p> <p>Elimina suave y profundamente el maquillaje y las impurezas.</p> <p>Restaura al máximo el equilibrio de la humedad.</p> <p>Elimina la resequecedad.</p>	<p>Las áreas secas se sienten más suaves y acondicionadas; las más grasosas se sienten más secas y frescas.</p> <p>Elimina efectivamente el maquillaje y las impurezas de la superficie mientras mantiene el equilibrio de la humedad en la piel.</p>	<p>Elimina el maquillaje, la suciedad y los elementos del ambiente que pudieran taponar los poros.</p> <p>Su uso regular ayuda a controlar la grasa de la superficie del cutis.</p> <p>Limpia profundamente los poros.</p> <p>Deja el cutis con una sensación sumamente limpia y fresca.</p>	<p>Gránulos finos que exfolian la piel y eliminan las células muertas de la superficie, exponiendo una piel nueva que luce más joven.</p> <p>Hidrata y humecta el cutis ayudando a hacerlo suave y flexible.</p> <p>Ayuda a eliminar impurezas.</p>	<p>Refina la textura de la piel haciendo que la apariencia de los poros sean más pequeñas.</p> <p>Elimina la grasa y las impurezas.</p> <p>Contiene polvo de cáscara de nuez que exfolia la piel y elimina las células muertas de la superficie.</p>	<p>Exfolia suavemente y disminuye el exceso de grasa de la superficie.</p> <p>Refina la textura de la piel y limpia profundamente ayudando a controlar el acné.</p> <p>Deja la piel con un acabado suave y mate.</p> <p>Recomendado para la piel propensa a borros y espinillas ocasionales porque absorbe el exceso de aceite pero no contiene gránulos exfoliantes que puedan causar irritación.</p>	<p>Completa el proceso de limpiar y aumenta la habilidad de la piel para retener su humedad.</p> <p>Ayuda a disminuir la apariencia de los poros y promueve una piel de textura fina y radiante.</p> <p>Ayuda a tonificar, calmar y rehidratar la piel.</p> <p>Contiene neutralizantes de radicales libres que sirven como escudo protector contra estos radicales, conocidos por afectar la elasticidad y firmeza de la piel.</p>
Cuándo usarlo	Por la mañana y por la noche.	Por la mañana y por la noche.	Por la mañana y por la noche.	Como mascarilla facial o exfoliante, dos veces por semana. Usarla después de limpiar y antes de refrescar.	Como mascarilla facial o exfoliante, dos veces por semana. Usarla después de limpiar y antes de refrescar.	Das veces por semana después de limpiar y antes de refrescar. Usarla sólo como mascarilla.	Das veces al día, después de limpiar o de aplicar la mascarilla.



CUADRO DE CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

Productos Básicos para el Cuidado de la Piel

Producto	REFRESCAR... <i>Continuación</i>		EQUILIBRAR LA HUMEDAD			PROTEGER		
	<i>Purifying Freshener F2</i>	<i>Blemish Control Toner F3</i>	<i>Etiriched Moisturizer F1</i>	<i>Balancing Moisturizer F2</i>	<i>All Control Lotion F3</i>	<i>Day Radiance Cream Foundation F1</i>	<i>Day Radiance Liquid Foundation F2</i>	<i>All Day Moisturizer F3</i>
Tipo de Piel	Cuts normal, combinado o grasos.	Cuts grasos propensos al acné leve u ocasional.	Cuts seco.	Cuts normal o combinado.	Cuts grasos.	Cuts seco.	Cuts normal o combinado.	Cuts grasos
Descripción del Producto	Líquido que contiene alcohol.	Líquido transparente que contiene alcohol y 0.5% de ácido salicílico para el control del acné leve u ocasional.	Loción rica que contiene emolientes y humectantes.	Loción de fina textura.	Loción ligera y libre de aceites que absorbe el exceso de grasa.	Maquillaje rico y cremoso.	Maquillaje líquido y acuoso.	Maquillaje líquido y acuoso, libre de aceite.
Beneficios del Producto	<p>Completa el proceso de limpieza mientras controla la acumulación superficial de aceite en la piel.</p> <p>Ayuda a disminuir la apariencia de poros, mejorará la textura de la piel.</p> <p>Ayuda a eliminar el exceso de grasa y suciedad de la superficie, dejando la piel acondicionada y tonificada.</p> <p>Contiene neutralizantes de radicales libres que sirven como escudo protector contra estos radicales, conocidos por afectar la elasticidad y firmeza de la piel.</p>	<p>Ayuda a reducir el número de barros y espinillos.</p> <p>Ayuda a prevenir nuevos brotes de acné.</p> <p>Completa el proceso de limpieza.</p> <p>Deja la superficie de la piel libre del exceso de aceite.</p> <p>Ayuda a disminuir la apariencia de los poros.</p>	<p>Forma una capa protectora contra la evaporación de la humedad y mejora la elasticidad y suavidad de la piel.</p> <p>Restaura la humedad perdida en la piel.</p> <p>Ayuda a proteger la piel seca contra el daño del clima.</p>	<p>Ajusta las áreas reseacas y grasosas a un estado de hidratación apropiado.</p> <p>Contiene un ingrediente especial que brinda suavidad y humedad sin dejar una sensación grasosa.</p> <p>Ayuda a prevenir la falta de elasticidad.</p>	<p>Ayuda a controlar el exceso de grasa y el brillo hasta por 8 horas.</p> <p>Contiene ingredientes que absorben la grasa e hidratan adecuadamente el cuts grasos.</p> <p>Contiene una mezcla única de emolientes que dan a la piel suavidad y tersura sin dejar residuos grasosos.</p> <p>Proporciona un acabado suave y mate.</p> <p>Ayuda a que el maquillaje dure más tiempo.</p>	<p>Brinda cobertura máxima mientras ayuda a sellar la humedad natural de la piel.</p> <p>Ayuda a proteger la piel de las elementos y las condiciones deshidratantes.</p> <p>Contiene un filtro solar físico que ayuda a prevenir el daño a la piel causado por el sol.</p> <p>Se desliza suavemente para una cobertura tersa y duradera.</p>	<p>Cubre en forma uniforme reduciendo el brillo y la acumulación de aceite sin reseacar.</p> <p>Contiene un filtro solar físico que ayuda a prevenir el daño a la piel causado por el sol.</p> <p>Brinda una cobertura traslúcida y de larga duración.</p> <p>Se mezcla homogéneamente con el color natural de la piel.</p>	<p>Fórmula única que cubre uniforme y efectivamente para dar un acabado mate.</p> <p>No obstruye los poros (no comedogénico).</p> <p>Sus ingredientes especiales de absorción reducen el exceso de aceite en la superficie de la piel.</p> <p>Ayuda a que el maquillaje se mantenga fresco por más tiempo.</p>
Cuándo usarlo	<p>Dois veces al día, después de limpiar o de aplicar la mascarilla.</p>	<p>Una a tres veces al día, después de limpiar o de aplicar la mascarilla.</p>	<p>Cada mañana y cada noche, después de refrescar.</p>	<p>Cada mañana y cada noche, después de refrescar.</p>	<p>Cada mañana y cada noche, después de refrescar.</p>	<p>Aplicar cada mañana para usarlo todo el día.</p>	<p>Aplicar cada mañana para usarlo todo el día.</p>	<p>Aplicar cada mañana para usarlo todo el día.</p>

Equipo de científicos de Mary Kay Cosmetics ha definido el programa de cinco pasos que promueve una piel sana como: 1) Limpiar 2) Renovar textura 3) Refrescar 4) Equilibrar la humedad y 5) Proteger. El programa básico de Mary Kay ayuda a que la piel logre el equilibrio perfecto de humedad, aceites naturales e hidratación. Todos los productos han sido dermatológicamente probados contra alergias e irritaciones, no son comedogénicos y libres de fragancias. La mayoría son seguros para la piel sensible.

La crema Day Radiance Cream Foundation With Sunscreen SPF8 contiene una pequeña cantidad de fragancia. En la piel sensible, usar Moisture Rich Mask o Revitalizing Mask sólo como mascarilla.

CUADRO DE CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

Productos Complementarios Para el Cuidado de la Piel

Producto	Suero gelatinoso y ligero, crema sedosa y marfil.	Suero gelatinoso y ligero, crema suavizante y sedosa libre de aceites.	Crema fragante, humectante y hidratada.	Delicada crema marfil.	Mezcla de gel y crema.	Gel ligero y transparente.	Crema ligera.	Sera limpiadora
Descripción	Seco y normal.	Combinado y grasoso.	Muy seco.	Seco y normal.	Combinado y grasoso.	Todo tipo de cuts.	Todo tipo de cuts.	Cuts normal, combinado y grasoso.
Tipo de Cuts	Mejora el tono y la textura de la piel. Reduce visiblemente la apariencia de líneas finas de expresión.	Mejora el tono y la textura de la piel. Reduce visiblemente la apariencia de líneas finas de expresión.	Humecta la piel durante la noche.	Restaura los lípidos esenciales y refuerza la capacidad de la piel de retener su humedad natural.	Ayuda a minimizar las líneas visibles provocadas por las impurezas ambientales y cambios de clima.	Ayuda a proteger la piel contra los signos prematuros del envejecimiento, así como de la exposición incidental al sol.	Fórmula que humecta y protege tu piel en un solo paso previniendo el envejecimiento prematuro causado por la exposición incidental al sol.	Limpia a fondo eficaz y suavemente, eliminando impurezas y exceso de grasa en la superficie de la piel.
Beneficios Claves	Por la mañana y por la noche aplicar el sistema.	Por la mañana y por la noche aplicar el sistema.	De noche, después de refrescar. Moje la cara antes de aplicar.	Por la mañana y por la noche después de humectar.	De noche, después de refrescar o de humectar.	Después del refrescante y antes de cualquier humectante incluso de la Skin Revival Cream.	Por la mañana y por la noche.	Por la mañana y por la noche.
Aplicación	Al usar el Sistema Skin Revival, no uses mascarilla como exfoliante, y espere 10 minutos después de la mascarilla para aplicar el sistema. Si usas un bloqueador solar, éste debe aplicarse después de la crema Skin Revival.	Al usar el Sistema Skin Revival, no uses mascarilla como exfoliante, y espere 10 minutos después de la mascarilla para aplicar el sistema. Si usas un bloqueador solar, éste debe aplicarse después de la crema Skin Revival.	Para lograr una mayor humectación, humedezca la piel antes de aplicar el producto.	Puede aplicarse además del producto para humectar si se desea una mayor hidratación.	Es adecuado como reemplazo de la humectante durante el día, pero no controla el exceso de grasa - como la humectante Oil Control Lotion.	Si también se usa un protector facial, aplicar Daily Defense Complex SPF 4 primero. Sin embargo, sólo se recibirá la protección solar dentro del producto con el filtro solar más alto.	Utilizando este producto no es necesario aplicar protector solar.	Puede utilizarse en sustitución de los limpiadores Fórmula 2 ó Fórmula 3.
Adecuaciones especiales	Reduce visiblemente la apariencia de líneas finas y ayuda a disminuir las señales del envejecimiento o del daño causado por el sol para mejorar la apariencia total de la piel.	Reduce visiblemente la apariencia de líneas finas y ayuda a disminuir las señales del envejecimiento o del daño causado por el sol para mejorar la apariencia total de la piel.	Brinda protección extra al cuts muy seco y es excelente para las zonas resacas del cuts.	No solamente añade la cantidad apropiada de humedad, sino que además ofrece el beneficio complementario de reparar los lípidos intercelulares esenciales.	Minimiza las señales visibles causadas por estrés, el envejecimiento y el medio ambiente. Contiene Hialuronato sódico, un humectante avanzado libre de aceite.	Es un humectante libre de aceite que protege contra la exposición incidental al sol (no provee la humedad suficiente que necesita el cuts normal y seco).	Se aplica fácilmente y se absorbe de una manera rápida, protegiendo a la piel de los dañinos rayos del sol.	Es un detergente sintético no alcalino que no causa resaca o irritación. Además elimina el exceso del brillo facial.
Beneficios Adicionales	Suero: ácidos láctico y salicílico, extracto de té verde, clorido de calcio, lactato de sodio, vitamina E y petrolato.	Suero: ácidos láctico y salicílico, crema libre de aceites: ácido láctico, lactato de sodio, vitamina E y extracto de algas.	Petrolato, aceite mineral, glicérido de soja, Nítagenado, cera de abejas.	Fosfolípidos, tocoferol, pantenol.	Farnesol, Hialuronato sódico, nión-12.	Acido/ben-zoinico/az Sulfónico, Hialuronato de sodio.	Ethilhexil p-metiloxibenzato, asbenaeno y ácido tocoferílico.	Coccol-betionato de sodio, ácido esteárico.
Ingredientes Clave	Para maximizar los beneficios, des-tapar el suero por varios minutos antes de aplicar la crema. Deje que la crema se absorba por varios minutos antes de aplicar el humectante adicional o el Maquillaje Day Resistance para no diluir los beneficios.	Para maximizar los beneficios, des-tapar el suero por varios minutos antes de aplicar la crema. Deje que la crema se absorba por varios minutos antes de aplicar el humectante adicional o el Maquillaje Day Resistance para no diluir los beneficios.	Usar para todas las áreas resacas del cuerpo, incluyendo rodillas y codos.	Contiene liposomas que funcionan en conjunto con la barrera de humedad natural de la piel para reducir la evaporación.	Contiene ácidos de las para minimizar la apariencia de líneas finas de expresión.	Contiene SPF 4. Si va a tener una exposición más que incidental no se use como protector solar.	Contiene un factor de protección solar de 15 y se puede utilizar para proteger la piel contra la exposición incidental del sol.	El detergente sintético que contiene se le conoce con el nombre de SINDET.
Instrucciones y Consejos: Cualquier medicamento puede comprarse por separado.								

CUADRO DE CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

Productos Complementarios Para el Cuidado de los Ojos

Producto	Oil-Free Eye Makeup Remover	Conditioning Eye Makeup Remover	Indulge Soothing Eye Mask	Instant-Action Eye Cream	Triple-Action Eye Enhancer
Descripción	Líquido transparente de dos fases.	Gel cremoso.	Gel ligero color agua.	Crema ligera.	Crema blanca y ligera que se transforma en un acabado en polvo.
Tipo de Cutis	Todo tipo de cutis.	Todo tipo de cutis.	Todo tipo de cutis.	Todo tipo de cutis.	Todo tipo de cutis.
Beneficio Clave	Formula sin aceites que elimina suavemente el maquillaje de los ojos, seguro para quienes usan lentes de contacto.	Elimina suavemente y por completo todo tipo de maquillaje para ojos y acondiciona las pestañas.	Formula que hidrata, reafirma y mejora la apariencia de los párpados inflamados. Además proporciona humectación inmediata al área del contorno de los ojos.	Deja la delicada área de los ojos más suave, ayuda a mejorar la elasticidad de la piel y reduce la hinchazón. Además previene la formación de líneas finas de expresión.	Ayuda a disminuir la apariencia de líneas finas y restaura la humedad. Además es una base ideal de las sombras para párpados y difusor de luz. Todo en uno.
Aplicación	Por la noche antes de limpiar.	Por la noche antes de limpiar.	Como humectante antes de aplicar el Instant-Action Eye Cream. Como mascarilla aplicar antes de la limpieza del cutis (después de demaquillar los ojos).	Por la mañana y por la noche, después del humectante.	Por la mañana y por la noche como producto final de tratamiento en el área del ojo, y como base receptora de las sombras para párpados. Aplicar después del Instant-Action Eye Cream.
Adecuaciones especiales	Remueve suave y efectivamente el maquillaje de los ojos. No deja residuo alguno. Se puede aplicar el maquillaje inmediatamente después de usarlo.	Remueve suave y efectivamente el maquillaje de los ojos.	Se puede emplear como mascarilla o como gel humectante.	Formulado para usarlo conjuntamente con el Triple-Action Eye Enhancer. Úsalo como humectante en el área de los ojos.	El orden del régimen es: limpiar, renovar la textura, refrescar, humectar, Instant-Action Eye Cream, Triple-Action Eye Enhancer, proteger.
Beneficios Adicionales	Elimina suavemente aún el maquillaje para los ojos a prueba de agua, sin necesidad de frotar o estirar la piel.	Elimina suavemente aún el maquillaje para los ojos a prueba de agua, sin frotar o estirar la piel.	Se puede usar durante el día, cada vez que desees un pequeño descanso para tus párpados.	Crema humectante ligera, no grasa. No debe desizarse dentro del ojo. Contiene ingredientes difusores de luz.	Un producto con alta hidratación específicamente diseñado para la piel alrededor de los ojos. Ofrece beneficios tanto como tratamiento o como para una mayor duración de tu maquillaje.
Ingredientes Clave	Ciclodimeticona, poloxámero 184, hexilenglicol.	Benzoato de alcoholes C12-C15, aceite mineral.	Contiene una mezcla única de extractos botánicos como el té verde.	Ceramidas, esfingolípidos, acetato tocoferílico, manzanilla.	Acido láctico, ceramidas, esfingolípidos, palmítico retinílico, linoleato tocoferílico, acetato tocoferílico.
Variaciones y Consejos	Al mezclar las fases, el producto se convierte en un eliminador muy efectivo del maquillaje regular y a prueba de agua.	Aplicar en pequeñas cantidades con un suave masaje.	Pruebas clínicas muestran que con su uso regular se incrementa hasta en un 130% la humectación de la piel alrededor de los ojos.	Aplicar en pequeñas cantidades con el dedo anular.	Las propiedades adicionales de humectación del Instant-Action Eye Cream, realzan el desempeño total del Triple-Action Eye Enhancer.

CUADRO DE CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

Productos Complementarios para el Cuidado de los Labios

Orden de Aplicación	Lip Mask (Mascarilla para Labios)	Lip Protector Sun Block SPF 15 (Protector Solar para Labios SPF 15)	Lip Balm (Bálsamo para Labios)	Triple-Action Lip Enhancer (Crema para Labios de Acción Múltiple)
Producto				
Descripción	Crema de color rosa.	Crema en barra transparente.	Crema rosa translúcida.	Crema ligera color durazno que cambia a un acabado en polvo.
Tipo de Piel	de piel.	Todo tipo de piel.	Todo tipo de piel.	Todo tipo de piel.
Beneficios Clave	Exfolta suave y gentilmente las células muertas de la superficie, dejando los labios con una sensación más suave y más tersa.	Protege contra los daños causados por el sol. Ayuda a mantener la sensación de labios suaves y flexibles.	Sella la humedad. Alivia labios resecaos y ásperos.	Tres en uno: Disminuye la apariencia de líneas finas alrededor de los labios. Es base para el labial y difusor de luz.
Aplicación	Aplicar dos o tres veces por semana.	Colocar antes del Lip Balm. Aplicar tan seguido como sea necesario durante el día.	Aplicar después del Lip Mask o del Lip Protector. Durante el día tan seguido como sea necesario.	Por la mañana y por la noche después del humectante y después del Lip Balm, pero antes de aplicar el labial.
Adecuaciones Especiales	Aplica esta mascarilla en los labios libres de lápiz labial o maquillaje.	Puede ser usado solo o bajo de tu tono de labial favorito.	Si usaste el Lip Mask, aplica Lip Balm como segundo paso. Después Triple-Action Lip Enhancer, luego el delineador de labios y por último el labial de color.	Debe ser al final de todo el tratamiento para labios y antes de delinear y aplicar el labial de color.
Beneficios Adicionales	Ofrece el beneficio adicional de las vitaminas así como también corrige imperfecciones de forma inmediata aplicándolo en forma constante según las indicaciones.	Ofrece 15 veces protección contra la exposición al sol a diferencia del Lip Balm.	Ofrece el beneficio adicional de las vitaminas. Humecta los labios por lo menos seis horas.	Producto con alfa-hidroxiácidos para el área de los labios que provee beneficios de tratamiento cosmético y corrige imperfecciones por períodos más prolongados.
Ingredientes Clave	Bentonita, extracto de Té Verde, Vitaminas A, C, y E.	Vitamina E, Ethhexil parametoxicinamato y Oxibenzona.	Petróleo, Vitaminas A y E, Ceramidas 2.	Acido láctico, vitaminas A y E, Ceramidas y Estingósípidos.
Variaciones y Consejos Prácticos	Dejar secar la mascarilla por 2 minutos antes de retirar con una toalla húmeda.	Es a prueba de agua. Si vas a estar expuesta al sol aplicarlo después del Lip Mask y antes del Lip Balm.	Resultados de estudios clínicos demuestran que los labios quedan mejor humectados después de aplicar juntos Lip Mask y Lip Balm, que por separado.	Dejar secar antes de aplicar delineador y labial. Evita que el lápiz labial se corra o borre.

(1)

Nombre
(NOMBRE) (APELLIDO)

Fecha _____ **MARY KAY.**

Tel. hogar () Tel. trabajo ()

(3) Aniversario _____ Espos(a) Cumpleaños _____

Dirección Calle y N° _____

Colonia _____

(4) Nombre de la Asistenta (la asistente) por _____

Cuidad _____ Estado _____ C.P. _____

PERFIL DEL CLIENTE

POR FAVOR RESPONDE A LAS PREGUNTAS SIGUIENTES A CONTINUACIÓN PARA QUE TU EDUCADOR EN BELLEZA INDEPENDIENTE PERSONALICE TU PROGRAMA DEL CUIDADO DE LA PIEL.

MÉTODO GENERALMENTE USADO:

- (6) Trámte, ligeramente seco o muchas señales de sequedad Ni seco ni grasoso Ligeramente grasoso en la nariz, la nariz y el mentón (la zona "T") Grasoso en la mayor parte de la cara

(5) Actualmente, ¿cómo cuidas tu piel? _____

¿Has usado alguna vez los productos Mary Kay?? SI No

MÉTODOS EN QUE SE DESCRIBEN COMO:

- (7) Casi invisibles Pequeños Algo evidentes en la zona "T" Muy evidentes

¿Usas actualmente algún producto de tratamiento recetado por un médico o tienes algunas preocupaciones específicas sobre tu piel? (Alergias cosméticas, piel sensible, dermatitis, etc.)

 SI ¿Cuál es? _____ No

SEÑALES PROBLEMAS CON BARRINA ESPINILLAS:

- (8) Nunca o muy pocas Generalmente una vez al mes A veces, principalmente en la zona "T" o a lo largo de la mandíbula Frecuentemente

LA CONDICIÓN GENERAL DE MI PIEL MEJORARÁ:

- (9) Con humectación adicional Al mantener el nivel actual de humectación Al controlar las áreas grasosas y secas Al controlar la grasa

MÉTODO (12)

 Regular el nivel de grasa Disminuir y prevenir los daños solares de manera suave y eficaz Reducir la hinchazón en el área de los ojos Reducir el estrés ambiental en mi piel Disminuir ojeras y líneas finas en el área alrededor de los ojos Uniformar el tono de mi piel y disminuir las líneas finas de expresión en la cara Evitar que las Sombras para Párpados se acumulen en líneas Recuperar la firmeza en la piel Evitar que el Lápiz Labial se desvanezca o se formen líneas finas alrededor de la boca Contrarrestar las zonas secas en la cara Proteger y mejorar la apariencia de los labios resecaos y agrietados Humectar mi cutis.

Mary Kay Cosméticos de México, S.A. de C.V.

2571 H99

Transferir tu puntaje a esta casilla y compáralo con la tabla que te sigue para determinar tu tipo de cutis.

(13)

PUNTAJE TOTAL

Si tu puntaje es: Tu tipo de piel es:

- 5 - 7 **SECA** - La piel seca se caracteriza por los poros pequeños y un acabado mate (sin brillo), con poca o ninguna presencia superficial de aceite, y muy poca humedad en la piel. La piel puede sentirse tirante, volverse áspera y descamarse o agrietarse. *Productos Complementarios sugeridos:* Extra Emollient Night Cream, Advanced Moisture Renewal Treatment Cream, Skin Revival System Set.
- 8 - 12 **NORMAL** - La piel normal se ve saludable y tersa, con una textura lisa. La piel contiene un equilibrio de aceites y humedad. *Productos Complementarios sugeridos:* Advanced Moisture Renewal Treatment Cream, Skin Revival System Set.
- 13 - 17 **COMBINADA** - Las características son una piel que se ve saludable, con una textura lisa y algo grasosa en el área de la zona "T" (el área que forma una "T" es cruzando la frente y bajando a lo largo del medio de la cara, a lo largo de la nariz y la barbilla), posiblemente con señales de sequedad en las mejillas y bordes de la cara. *Productos Complementarios sugeridos:* Nighttime Recovery System, Skin Revival Oil Free Set.
- 18 - 20 **GRASA** - Las características de la piel grasa incluyen una apariencia brillante, secreción excesiva de aceite, poros grandes y una piel que tiende a brotes de barros y espinillas. *Productos Complementarios sugeridos:* Nighttime Recovery System, Skin Revival Oil Free Set.

Nota: Dependiendo de tus necesidades se recomienda la utilización de los productos Complementarios para el Cuidado de los Ojos y los Labios.

