



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

INCREMENTACION DE NEGOCIO A TRAVEZ DE UN SEGUNDO TURNO EN UNA
DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ KENWORTH

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN CONTADURIA

PRESENTA:

JUAN CARLOS PRADO CONTRERAS



ASESOR: LA, LC, MA RAFAEL RODRIGUEZ CASTELAN

MEXICO D.F.

2010



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.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a personas que a lo largo de mi vida han significado un motor para continuar el camino para alcanzar por fin este objetivo.

A mi madre y a mis hermanos porque se lo merecen después de lo mucho que se esforzaron para que yo llegara hasta aquí.

A mi esposa que ha sido pieza clave para no dejarme claudicar.

A mis hijas que son un par de angeles que me iluminan y quienes quiero se sientan orgullosas y sobre todo que les sirva de ejemplo para ser alguien de bien en la vida.

AGRADECIMIENTOS

Primero quiero agradecer infinitamente a mi madre por el apoyo invaluable que de ella he recibido para que este objetivo se cumpliera.

A mi esposa por compartir conmigo esta aventura, apoyarme y sobre todo no dejarme claudicar.

A mis hermanos por darme todo el apoyo requerido sin importar lo que esto implicara.

Al Lic. Gil, Ing. Diddier y CP Guzmán por apoyarme e impulsarme para obtener este complemento en mi vida profesional.

A mis profesores que a lo largo de este largo camino contribuyeron con sus conocimientos en mi formación, sobre todo al Maestro Rafael Rodriguez por el apoyo y las facilidades brindados para concluir el presente.

CONTENIDO

- I. Introducción.
- II. Generalidades del proyecto.
- III. Marco Teórico o Conceptual.
- IV. Marco Referencial.
- V. Metodología.
- VI. Conclusiones y Recomendaciones o Propuesta.
- VII. Anexos.
- VIII. Glosario.
- IX. Bibliografía.

INDICE

Tema	Pág.	
1	Introducción	9
2	Generalidades del Proyecto	11
3	Marco Teórico o conceptual	13
3.1	La empresa y su relación con la administración	14
3.1.1	Definición de empresa	14
3.1.2	Definición de Organización	14
3.1.3	Características de la empresa	14
3.1.4	Objetivos de la empresa	15
3.1.5	Recursos de la empresa	15
3.1.6	Ambiente externo e interno de la empresa	16
3.2	Clasificación de las empresas	17
3.2.1	Por su tamaño	17
3.2.2	Por su giro	18
3.2.3	Por su origen	18
3.2.4	Por su aportación de capital	18
3.2.5	Por sector económico	19
3.3	Tipos de empresa	19
3.3.1	Sociedades mercantiles	19
3.3.2	Clasificación de sociedades mercantiles	20
3.3.2.1	En cuanto a la responsabilidad de los socios	20
3.3.2.2	En cuanto al monto de acciones	20
3.3.2.3	En cuanto a su forma legal	20
	Sociedad en Nombre Colectivo	21
	Sociedad en Comandita Simple	22

Sociedad de la Responsabilidad Limitada	23
Sociedad Anónima	24
Sociedad en Comandita por Acciones	25
Sociedad Cooperativa	26
Sociedad Civil	27
3.3.3 Tipos de Sociedades	28
3.3.3.1 Irregulares	28
3.3.3.2 De Hecho	28
3.3.3.3 Ilícita	28
3.4 Constitución de una empresa	28
3.4.1 Procedimiento para dar de alta una empresa	28
Leyes y Reglamentos Federales, Estatales y Ecológicos	29
3.4.2 Acta constitutiva	31
3.5 Áreas funcionales básicas de una empresa	31
3.5.1 Recursos Humanos	31
3.5.2 Mercadotecnia	31
3.5.3 Producción	31
3.5.4 Finanzas	31
3.6 Aplicación de las funciones básicas de la administración a la Empresa	32
3.6.1 Que es la administración	32
3.6.2 Que es el proceso Administrativo	32
3.6.2.1 Planeación	32
3.6.2.2 Organización	33
3.6.2.3 Dirección	34
3.6.2.4 Control	35

4	Marco Referencial	37
4.1	Historia de los vehículos de Carga	38
4.2	Que es Kenworth	38
4.3	Kenworth de Monterrey	42
4.4	Tipos de Clientes	43
4.5	Tipos de productos o Servicios	44
4.6	Principios Corporativos	44
	Misión	44
	Visión	44
	Política De Calidad	44
	Valores	45
4.7	El Taller de Servicio Kenworth	45
4.8	Como se mide un Taller de Servicio	47
4.9	Estructura de un Taller de Servicio	49
5	Metodología	51
5.1	Estudio del mercado	52
5.2	Detección de Necesidades del cliente	52
5.3	Servicio Inicial.	52
5.4	Ubicación en el sector de mercado.	53
5.5	Presentación del método de investigación.	53
5.6	Interpretación de Resultados	56
5.7	Análisis de la competencia	60
5.8	Análisis FODA de nuestra organización.	61
6	Conclusiones y Recomendaciones o Propuesta	63
6.1	Conclusiones	64
6.2	Propuesta del Segundo Turno	64
6.2.1	Requerimientos	65

7	Anexos	70
8	Glosario	90
9	Bibliografía	92

Parte I

INTRODUCCION

Este proyecto, presenta una propuesta funcional de una empresa dedicada al giro automotriz en la distribución, arrendamiento, mantenimiento, y venta de repuestos y mas que la incursión en un negocio es aplicable a una organización ya establecida con sus objetivos bien definidos y una estructura sólida, que ha venido creciendo de una manera incontrolable que se tiene que pensar en maximizar los recursos para ser mas eficientes.

Se eligió esta empresa ya que se tiene una gran área de oportunidad en la cual se puede desarrollar el proyecto brindando una mejor atención a sus clientes así como se busca incrementar la productividad de sus activos tanto materiales como humanos.

Actualmente la industria automotriz se encuentra en una situación difícil además que existen demasiados obstáculos que debilitan su crecimiento, por lo que es necesario innovar y desarrollar proyectos como este, que permiten el desarrollo y crecimiento de una organización, de sus integrantes y de la economía del país.

Cabe mencionar que este proyecto a pesar de haberse realizado pensado en una organización ya establecida, también podría considerarse aplicable a una nueva microempresa ya que se tocan los puntos medulares para constituir la y poner en funcionamiento un negocio de servicio para camiones y tractocamiones, tanto en el aspecto legal, administrativo, operacional y contable.

Parte II

GENERALIDADES DEL PROYECTO

Por lo anterior se presenta un proyecto organizacional que esta compuesto por los siguientes capítulos:

Marco Teórico.

Da a conocer el papel de la administración y sus funciones dentro de una empresa.

Marco Referencial.

En el hablamos de lo que es Kenworth. La evolución de la marca de tractocamiones líder en el país así como la de la organización en cuestión.

Propuesta de un plan de negocios.

Para la implementación de un segundo turno en una distribuidora automotriz Kenworth. El funcionamiento de la empresa, entorno y recursos necesarios para la puesta en marcha. Presentados en los cuatro estudios básicos.

a) Estudio de Mercado:

Permitirá conocer y estimar la demanda, características del producto o servicio, la competencia y el canal a utilizar para darse a conocer y llegar a los clientes.

b) Estudio Técnico:

Determinara el proceso de producción, la maquinaria y equipo para la operación, las normas de calidad a seguir y los procedimientos a aplicar.

c) Estudio Administrativo:

Se identificara el entorno interno y externo de la organización. Se establecerá un mecanismo estructural para operar eficientemente de acuerdo a los objetivos planteados, se determinaran los puestos, mando de control y actividades correspondientes.

d) Estudio Financiero:

Determinara los recursos necesarios para la puesta en marcha, la inversión, los costos de operación y las utilidades que se generaran para determinar la factibilidad del proyecto.

Parte III

MARCO TEORICO O CONCEPTUAL

3.1 La empresa y su relación con la Administración.

Las empresas utilizan un medio eficiente para alcanzar los objetivos establecidos, dicho medio es la administración como base central para la ejecución y toma de decisiones en todas las actividades y áreas de la empresa.

A continuación se presenta una descripción detallada de los elementos y conceptos primordiales para su comprensión dentro del proyecto.

3.1.1. Definición de empresa.

Una empresa es una unidad económica productiva conformada por recursos humanos, materiales (factores de producción) y técnicos que interactúan con los procesos productivos, relaciones humanas y relaciones técnicas y sociales de producción, con el objeto de transformar insumos en bienes y servicios destinados al intercambio con otras unidades económicas.

En otras palabras es toda aquella organización que realiza actividades comerciales e industriales y que provee bienes y servicios para mantener y mejorar la calidad de vida de las personas.

3.1.2. Definición de Organización.

Una organización es una entidad social relativamente permanente, caracterizada por el comportamiento, la especialización y la estructura, orientados hacia un mismo objetivo. Es un cierto número de hombres que se han organizado en una unidad social establecida con el propósito explícito de alcanzar ciertas metas.

3.1.3. Características de la empresa

Una empresa se caracteriza por:

- Ser una unidad jurídica.
- Ser una unidad económica.
- Perseguir retribución por los bienes o servicios que presta.
- Operar conforme a las leyes vigentes.
- Fijar objetivos.
- La negociación es parte de su vida, compra y venta.
- Integrar y organizar recursos propios y ajenos.
- Correr riesgos.
- Investigar el mejoramiento de sus productos, sus procesos y servicios.

3.1.4. Objetivos de la empresa

Una empresa persigue objetivos en beneficio propio y de la sociedad, los cuales pueden clasificarse en:

De inversión o económico empresarial:

- Mantener el capital a valor presente.
- Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a los inversionistas.
- Reinvertir en el crecimiento de la empresa.

De operación:

- Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos.
- Mantener sus procesos con mejora continua.
- Pagar a los empleados los servicios prestados.
- Investigar y desarrollar nueva tecnología.
- Desarrollar habilidades de trabajo en su personal.
- Crecimiento moral y técnico de sus empleados.

Sociales:

- Satisfacer las necesidades de los consumidores en el mercado.
- Proporcionar empleo.
- Pagar impuestos.
- Proteger la ecología.

3.1.5. Recursos de la empresa

Para lograr los objetivos de la empresa es necesario que los elementos con los que cuenta sean aplicados y aprovechados eficientemente, clasificados en:

- Recursos financieros. Representa el valor monetario de la empresa para el desarrollo de sus actividades; se pueden obtener mediante la emisión de acciones y obligaciones, créditos de proveedores, reinversión de utilidades, etc.
- Recursos materiales. Son todos los bienes tangibles que posee la empresa para poder ofrecer sus servicios: terrenos, locales, edificios, instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas, etc.
- Recursos técnicos. Constituyen el complemento para el funcionamiento de otros recursos: métodos, procedimientos, patentes, sistemas, etc.
- Recursos humanos. El conjunto de personas con el que cuenta el organismo social y constituyen el patrimonio más valioso, en tanto son la parte

eminentemente activa ya que son las encargadas de ejecutar las actividades en todos los puestos y niveles.

3.1.6. Ambiente externo e interno de la empresa

El medio ambiente de la empresa es un conjunto de factores internos y externos, controlables y no controlables a las cuales la empresa se debe adaptar para funcionar eficientemente.

Ambiente Externo.

Como la empresa es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con todo su ambiente; eso hace que todo lo que ocurre externamente en ese ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización.

El ambiente está constituido por un conjunto de condiciones semejantes para toda la organización, las principales condiciones son:

- Condiciones demográficas: Tales como la tasa de crecimiento de la población, raza, distribución por sexo y edad, que son aspectos demográficos que determinan las características del mercado actual y futuro de las organizaciones.
- Condiciones económicas: Constituyen el desarrollo económico o la recesión económica y que condicionan fuertemente a las organizaciones. La inflación y la balanza de pagos del país, la distribución del PIB y la influencia hacendaria, constituyen problemas económicos que no pasan desapercibidos por las organizaciones.
- Condiciones políticas: Son las decisiones y definiciones políticas que se dan a nivel nacional, regional o municipal que influyen sobre las organizaciones.
- Condiciones legales: La constituye la legislación vigente que afecta directa e indirectamente a las organizaciones al imponer restricciones a sus operaciones.
- Condiciones culturales: La propia cultura de un pueblo penetra en las organizaciones a través de expectativas de sus participantes y de sus consumidores que se han formado a través de la historia.
- Condiciones tecnológicas: El desarrollo tecnológico provoca profundas influencias en las organizaciones que están faltas de tecnología, principalmente cuando se trata de tecnología sujeta a innovaciones. Las organizaciones necesitan adaptarse e incorporar la tecnología que procede del ambiente en general para no perder su competitividad en todo tipo de empresa.

Ambiente Interno.

Este ambiente está constituido por organizaciones e individuos con los que la organización interactúa directamente para funcionar. Los principales son:

Mercado: Es el lugar donde se reúnen compradores y vendedores que ofrecen sus servicios. Se consideran tres factores:

- a) Personas con deseos.
- b) Su poder adquisitivo.
- c) Su comportamiento de compra.

Proveedores: Son personas o empresas que ofrecen sus bienes y servicios y que permiten producir a las empresas lo que comercializan; estos son indispensables para el procedimiento de producción, distribución, venta y compra.

Proveedores intermediarios: Los intermediarios de la producción de las empresas, también son empresas lucrativas independientes que contribuyen directamente al flujo de bienes y servicios entre una organización y sus mercados.

Cliente: Los clientes son los que compran los productos de una organización, pueden ser individuos y organizaciones, cada cliente difiere de los demás en muchas características como son la persona física, la edad, la educación, los ingresos y el estilo de vida.

Todas las variables anteriores están involucradas en el análisis FODA, el que se considera como una herramienta que permite conocer los aspectos clave de un análisis del entorno de la empresa y de la capacidad estratégica de una organización, de forma que se pueden alcanzar conclusiones que permitan formular una estrategia.

Las debilidades y fortalezas son internas a la empresa; las amenazas y oportunidades se presentan en el entorno externo de la misma. Su principal objetivo es poder determinar las ventajas competitivas que tiene la empresa, el objetivo final es establecer una estrategia genérica que le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

3.2. Clasificación de las empresas.

Las empresas se clasifican para su funcionamiento con base de criterios económicos y sociales, de los cuales Sergio Hernández y Rodríguez enumera cinco principales: tamaño, giro, origen, aportación de capital y sector económico.

3.2.1. Por su tamaño.

- a) Número de empleados. Cambia de acuerdo al sector económico.
- b) Tamaño financiero o de capital. Microempresa, pequeña, mediana y gran empresa.

El Diario Oficial de la Federación del día 30 de diciembre del 2002, establece los criterios de estratificación de empresas de la siguiente manera, por número de trabajadores:

TAMAÑO	INDUSTRIA (Empleados)	COMERCIO (Empleados)	SERVICIOS (Empleados)
Microempresa	0 - 10	0 - 10	0 - 10
Pequeña empresa	11 - 50	11 - 30	11 - 50
Mediana empresa	51 - 250	31 - 100	51 - 100
Gran empresa	251 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

3.2.2. Por su giro

- a. Industriales. Se dedican a la extracción y transformación de recursos naturales, renovables y no renovables, así como a la manufactura de bienes de producción y de consumo final.
- b. Comerciales. Son los que se dedican a la compra y venta de productos terminados y sus canales de distribución son mercados mayoristas y minoristas.
- c. Servicios. Son aquellos que ofrecen productos intangibles a la sociedad.

3.2.3. Por su origen

- a. Nacionales. Son aquellas que se forman por iniciativa y con aportación de los capitales residentes del país, cuentan con recursos y poseen espíritu empresarial.
- b. Extranjeras. Operan en el país aunque su capital no es aportado por nacionales, sino por los extranjeros.
- c. Mixtas. Cuando existen alianzas entre nacionales y extranjeros, los cuales se asocian y fusionan sus capitales.

3.2.4. Por su aportación de capital

- a. Privada. Se forma con aportaciones privadas de capital, es decir, los empresarios son los dueños del capital, por lo que pueden organizar y dirigir empresas mediante la compra de medios de producción y contratación de la fuerza de trabajo.

- b. Pública. Se forma con aportaciones de capitales públicos o estatales debido a la intervención del Estado, con el objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar porque no se obtienen ganancias.
- c. Mixta. Son aquellas que se forman con la fusión de capital privado y público. La proporción en que se combinen los capitales puede ser muy diversa.

3.2.5. Por sector económico

- a. Sector primario. Comprende las actividades de extracción directa de bienes de la naturaleza, sin transformaciones. Forma parte del sector primario la minería, la agricultura, la ganadería, la silvicultura y la pesca.
- b. Sector secundario. Se refiere a las actividades que implican transformación de alimentos y materias primas a través de los más variados procesos productivos.
- c. Sector terciario. Engloba las actividades que utilizan distintas clases de equipos y de trabajo humano para atender las demandas de transporte, comunicaciones y actividad financiera como la banca, la bolsa, los seguros, etc.

3.3 Tipos de empresas

3.3.1. Sociedades mercantiles.

Se le llama sociedad a un conjunto de individuos con un fin común, en Grecia les llamaban Guildas que eran organizaciones del mismo ramo como panaderos, herreros, carpinteros, etc. En la antigua Roma eran conocidas como Corporaciones; en ambos casos se estipulaban ciertos estatutos que se debían de cumplir como la calidad, los precios a vender y las condiciones de trabajo. En el siglo XVI se crearon las haciendas que se podrían tomar como comparativos de este tipo de organizaciones, por lo cual se hizo necesario crear ciertos lineamientos y estatutos que se adecuaban y beneficiaban a estas nascentes sociedades, a través de los años de desarrollo se ha llegado a diversos conceptos y tipos de sociedades. A continuación se presenta una de las definiciones de sociedad mercantil:

Es el contrato donde se concreta la voluntad de los socios de combinar sus esfuerzos o recursos para la realización de un fin común de carácter preponderantemente económico con un fin de especulación mercantil o lucro.

3.3.2. Clasificación de sociedades mercantiles

La Ley General de Sociedades Mercantiles reconoce siete especies de sociedades aplicadas a México:

3.3.2.1. En cuanto a la responsabilidad de los socios

En cuanto a la responsabilidad de los socios se divide en las sociedades de personas y de capitales.

Sociedades de personas: Es cuando la sociedad responde de sus obligaciones no sólo con el monto de su capital sino incluso con el patrimonio personal.

- Sociedades en nombre colectivo.
- Sociedades en comandita simple.
- Sociedades en comandita por acciones.

Sociedades de capitales: El cumplimiento de sus obligaciones se limita al monto de su capital y no entra el patrimonio personal de los socios.

- Sociedad anónima.
- Sociedad de responsabilidad limitada.

3.3.2.2. En cuanto al monto de acciones

Su clasificación es: sociedad de capital fijo y sociedad de capital variable.

Sociedad de capital fijo: Son aquellas donde el monto del capital social se establece al construir la empresa y no puede cambiar sino por modificación de estatutos.

Sociedad de capital variable: Son aquellas en que se determina un monto de capital mínimo y máximo y este puede modificarse sin afectar su acta constitutiva. El aumento del capital se hará por aportaciones nuevas o posteriores o por admisión de nuevos socios.

3.3.2.3. En cuanto a su forma legal

De acuerdo a su forma legal se dividen en: Sociedad en Nombre Colectivo, Sociedad en Comandita Simple, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Anónima, Sociedad en Comandita por Acciones, Sociedad Cooperativa y Sociedad Civil.

Sociedad en Nombre Colectivo: Es aquella que existe bajo una razón social y en la que todos los socios responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales.

SOCIEDAD EN NOMBRE COLECTIVO (S, en N.C.)	
Ley que la regula	Ley General de Sociedades Mercantiles.
Características	Los socios responden de modo subsidiario, solidario e ilimitadamente de las obligaciones sociales
Proceso de constitución	Simultánea: <ul style="list-style-type: none"> · Junta de socios para hacer proyecto de estatutos. · Autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores. Protocolización ante notario público. <ul style="list-style-type: none"> · Inscripción en el Registro Público de comercio
Nombre	Razón social (si se separase del socio que dio su nombre para la razón social se añadirá la palabra "sucesores", también si la razón social se está transfiriendo) y compañía.
Capital social	No establece mínimo.
Reservas	5% de las utilidades anuales hasta llegar a 20% del capital social fijo.
Número de socios	Mínimo 2, máximo ilimitado.
Responsabilidad de los socios	Todos los socios responden de una manera subsidiaria, solidaria e ilimitada de las obligaciones sociales.

Sociedad en Comandita Simple: Es aquella que existe bajo una razón social y está compuesta de uno o varios socios comanditados que responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales y de uno o varios socios comanditarios que únicamente responde hasta por el valor de sus aportaciones.

COMANDITA SIMPLE (S. en S. C.)	
Ley que la regula	Ley General de Sociedades Mercantiles.
Características	Tienen dos clases de socios: comanditados y Comanditarios.
Proceso de Constitución	Simultánea: <ul style="list-style-type: none"> · Junta de socios para hacer proyecto de estatutos. · Autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE). · Protocolización ante notario público. · Inscripción en el Registro Público de Comercio (RPC).
Nombre	Razón social (el socio que preste su nombre para la razón social es considerado por ello comanditado).
Capital social	No establece mínimo.
Reservas	5% de las utilidades anuales hasta llegar a 20% del capital social fijo.
Número de socios	Mínimo 2, máximo ilimitado.
Responsabilidad de los socios	<ul style="list-style-type: none"> · Comanditados: Subsidiaria, solidaria e ilimitada. · Comanditarios: Aportaciones, salvo que hayan tomado parte en alguna operación o habitualmente han administrado los negocios de la sociedad.

Sociedad de la Responsabilidad Limitada: Es la que existe bajo una denominación por razón social formada por el nombre de uno o más socios y se constituye entre personas que solamente están obligadas al pago de sus aportaciones sin que las partes sociales puedan estar representadas por títulos negociables ya sea a la orden o al portador; esta sociedad no puede tener más de 50 socios al término de la razón social se colocan las siglas S. de R .L.

SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD CIVIL LIMITADA (S. de R.L.)	
Ley que regula	Ley General de Sociedades Mercantiles.
Características	Las partes sociales no pueden estar representadas por títulos negociables y son indivisibles.
Proceso de constitución	Simultánea: <ul style="list-style-type: none"> · Junta de socios para hacer proyecto de estatutos. · Autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores. Protocolización ante notario público. Inscripción en el Registro Público de Comercio.
Nombre	Razón social o denominación.
Capital Social	Mínima: La ley dice \$3,000.00 fijo, debiendo estar pagado al momento de la constitución, mínimo el 50%.
Reservas	5% de las utilidades anuales hasta llegar a 20% del capital social fijo.
Número de socios	Mínimo 2, máximo 50.
Responsabilidad de los socios	· Hasta por el monto de su parte social.

Sociedad Anónima: Es la que existe bajo una denominación con un capital social que se divide en acciones que pueden representarse por títulos negociables, que está compuesta exclusivamente de socios que sólo son responsables por el pago de sus acciones, la denominación se formará libremente y será siempre seguida por las palabras "sociedad anónima" o sus siglas S.A.

SOCIEDAD ANONIMA (S.A.)	
Ley que regula	Ley General de Sociedades Mercantiles.
Características	<ul style="list-style-type: none"> · Capital representado por acciones nominativas. · Socios obligados al pago de sus acciones, ya sea, en efectivo o en especie. En este caso la tenencia de las acciones los acredita como socios.
Proceso de constitución	Simultánea: <ul style="list-style-type: none"> · Junta de socios para hacer proyecto de estatutos. · Autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores Protocolización ante notario público. Inscripción en el Registro Público de Comercio.
Nombre	Denominación.
Capital Social	Mínimo fijo de \$50,000.00.
Reservas	5% de las utilidades anuales hasta llegar a 20% del capital social fijo.
Número de socios	Mínimo 2, máximo ilimitado.
Responsabilidad de los socios	<ul style="list-style-type: none"> · Hasta por el monto de sus acciones (aportación). Los que funjan como administradores la responsabilidad es ilimitadamente.

Sociedad en Comandita por Acciones: Es la que existe bajo una denominación o razón social y se compone de uno o varios socios comanditados que responden de manera y limitada y solidaria de las obligaciones sociales, y de uno o varios socios comanditarios que únicamente están obligados al pago de sus acciones en el que el capital social se divide en acciones que no pueden cederse sin el consentimiento de la totalidad de los comanditados y el de las dos terceras partes de los comanditados, abreviatura S. en C. por A.

COMANDITA POR ACCIONES (S. en C. por A.)	
Ley que regula	Ley General de Sociedades Mercantiles.
Características	· Dos clases de socios: comanditados y comanditarios. · Capital representado por acciones.
Proceso de constitución	Simultánea: · Junta de socios para hacer proyecto de estatutos. · Autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores Protocolización ante notario público. Inscripción en el Registro Público de Comercio.
Nombre	Razón social o denominación (el socio que preste su nombre para la razón social es considerado por ello comanditado).
Capital Social	No establece mínimo.
Reservas	5% de las utilidades anuales hasta llegar a 20% del capital social fijo.
Número de socios	Mínimo 2, máximo ilimitado.
Responsabilidad de los socios	· Comanditados: subsidiaria, solidaria e ilimitada. · Comanditarios: aportaciones, salvo que hayan tomado parte en alguna operación o habitualmente hubiesen administrado los negocios de la sociedad.

Sociedad Cooperativa: Es una forma de organización social integrada por personas físicas con base en intereses comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua. Con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Existen dos tipos de cooperativas: de producción y de consumo.

SOCIEDAD COOPERATIVA S.C.L. (limitada) S.C.S. (suplementada)	
Ley que regula	Ley General de Sociedades Mercantiles.
Características	<ul style="list-style-type: none"> · Los rendimientos son por trabajo o por consumo. · Todos los socios pertenecen a la clase trabajadora.
Proceso de constitución	<ul style="list-style-type: none"> · Acta por quintuplicado de asamblea general. · Certificación de firmas ante notario público, corredor público, juez de Distrito, etc. · Autorización de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. · Inscripción en el Registro Público de Comercio.
Nombre	Denominación.
Capital Social	No establece mínimo, siempre serán de capital variable.
Reservas	El fondo de reserva se constituirá con el 10 a 20% de los rendimientos que obtengan las sociedades cooperativas en cada ejercicio social. El fondo de reserva podrá ser delimitado en las bases constitutivas, pero no será menor del 25% del capital social en las S.C. de productores y de 10% en las de consumidores. Este fondo podrá ser afectado cuando lo requiera la sociedad para afrontar pérdidas o restituir el capital de trabajo debiendo ser integrado al final del ejercicio social, con cargo a los rendimientos.
Número de socios	Mínimo 5, máximo ilimitado.
Responsabilidad de los socios	<p>Limitada: hasta por el monto de su aportación.</p> <p>Suplementaria: responden los socios a prorrata hasta por la cantidad determinada en el acta constitutiva.</p>

Sociedad Civil: Constituida para la realización de un fin común de carácter económico pero que no constituya una especulación comercial, que adopte cualesquiera de los tipos sociales reconocidos por la Ley General de Sociedades Mercantiles.

SOCIEDAD CIVIL (S.C.)	
Ley que regula	Código Civil.
Características	Su fin es común y preponderantemente económico, pero no constituye una especulación comercial.
Proceso de constitución	Por contrato privado, pero para que tenga personalidad jurídica propia y surta efectos frente a terceros deberá otorgarse en escritura pública e inscribirse en el Registro Público de Personas Morales no lucrativas.
Nombre	Razón social o denominación.
Capital Social	No requiere de un capital social, pero si existe éste, siempre deberá ser fijo debiendo señalarse la aportación de cada socio.
Reservas	Sin obligación de constituir las.
Número de socios	Mínimo 2, máximo ilimitado.
Responsabilidad de los socios	Responsabilidad subsidiaria, limitada y solidaria de los socios que administren, los demás socios estarán obligados con su aportación, salvo convenio contrario.

3.3.3. Tipos de Sociedades

3.3.3.1. Irregulares

Son aquellas que no se han inscrito en el Registro Público de Comercio pero se han autorizado como sociedad frente a terceros celebrando actos jurídicos ya sea que conste o no de escritura pública.

3.3.3.2. De Hecho

Son aquellas que existen por manifestación de voluntad de quienes la componen pero sin exteriorización frente a terceros y por lo tanto carece de personalidad jurídica, es decir, la ley no la regula o la toma en cuenta.

3.3.3.3. Ilícita

Son aquellas que tienen un objeto ilícito, es decir, es contrario a derecho o que ejecuten habitualmente actos ilícitos: estas sociedades son nulas y deben de liquidarse inmediatamente a solicitud de cualquier persona del Ministerio Público.

3.4. Constitución de una empresa.

Toda empresa debe cumplir con la reglamentación federal y regional vigente para poder iniciar sus operaciones y contribuir al desarrollo nacional, cada entidad federativa cuanta con requisitos particulares que deberán llevarse a cabo para legalizar la sociedad mercantil.

3.4.1. Procedimiento para dar de alta una empresa

El establecimiento de las plantas productivas para que las empresas procesen productos o servicios requiere cumplir con ciertos trámites para operar, mismos que están señalados en las leyes y reglamentos federales así como en la reglamentación ecológica.

PERSONALIDAD JURIDICA

En nuestro sistema jurídico una sociedad mercantil adquiere personalidad jurídica mediante su suscripción en el Registro Público de Comercio.

CONSTITUCION DE UNA SOCIEDAD MERCANTIL

Todas las sociedades deberán constituirse de conformidad con el otorgamiento de una escritura pública constitutiva, ante un fedatario publico.

ESCRITURA PÚBLICA

La LGSM define los requisitos que una escritura constitutiva debe reunir como mínimo: Nombre, Domicilio, Objeto de la sociedad, Razón social o denominación social, Duración, Importe del capital social, Aportaciones, Forma de administración, Manera de distribuir utilidades, Fondos de reserva, Casos de disolución.

LEYES Y REGLAMENTOS FEDERALES, ESTATALES Y ECOLOGICOS

TRAMITES	
1.- Certificado para uso de suelo	Es un documento por medio del cual el gobierno de la entidad federativa certifica el uso de suelo que esta permitido o prohibido para determinado inmueble.
2.- Licencia de uso de suelo	Documento del gobierno de la entidad federativa por la cual se autoriza al uso o destino que pretenda darse al predio o local
3.- Registro Federal de Contribuyentes	Es la inscripción que se realiza en el SAT para dar efecto de cumplimiento de las obligaciones fiscales. Se considera que una persona moral inicia operaciones a partir de la fecha de la firma de la escritura de la sociedad por los socios ante notario.
4.- Declaración de apertura	Manifestación que deben realizar las personas físicas o morales ante la delegación o municipio que corresponda con motivo de la iniciación de actividades que no requieren licencia de funcionamiento.
5.- Licencia de funcionamiento	Es la autorización para que una persona física o moral pueda realizar en un establecimiento mercantil la actividad solicitada.
6.- Impacto ambiental	Documento otorgado por la entidad federativa con el resultado de la presentación y evaluación de un informe preventivo o Studio de impacto ambiental o de riesgo según corresponda de acuerdo al giro.
7.- Alta ante la Cámara respectiva	Afiliación voluntaria de acuerdo con la actividad o giro del comercio que desarrolle y a su localización regional.
8.- Alta en el Sistema de Información Empresarial Mexicano	De acuerdo con las cámaras y confederaciones, las empresas están obligadas a inscribirse por medio de una cámara autorizada por la Secretaria de Economía

9.- Aviso de Manifestación Estadística	Información que se proporciona al INEGI relacionada con la actividad del negocio, sin que implique efectos fiscales.
10.- Licencia Sanitaria	Documento expedido por la Secretaría de Salud, con el cual autoriza que el establecimiento opere y funcione por haber cumplido con los requerimientos que exige la ley.
11.- Aviso de funcionamiento	Consiste en la presentación de un aviso por parte del representante legal del negocio a la Secretaría de Salud, en el que señala que ha iniciado operaciones el establecimiento.
12.- Licencia de Anuncio	Autorización para la fijación, instalación, colocación, ampliación o modificación de anuncios permanentes.
13.- Visto Bueno de Seguridad de Operaciones.	Responsiva por medio del cual se hace constar que el establecimiento comercial en cuanto a su edificación e instalaciones, reúne las condiciones de seguridad para su operación y funcionamiento.
14.- Programa Integral de Protección Civil	Instrumento por medio del cual se definen las acciones destinadas a la salvaguarda de la integridad física de los empleados y de las personas que concurren al establecimiento.
15.-Traspaso	Trámite que el nuevo propietario debe solicitar a la delegación o municipio para que le expida a su nombre la licencia conducente para el caso que sea cambio de propietario.
16.- Contrato Colectivo de Trabajo	Celebración de un contrato colectivo o individual de trabajo escrito entre los trabajadores y la empresa.
17.- Registro empresarial ante el INFONAVIT	Información básica que la empresa proporciona a este instituto, para efectuar las declaraciones y pagos ante el mismo.
18.- Registro empresarial ante el IMSS	Trámite por medio del cual se solicita al instituto el registro y el número personal correspondiente.
19- Inscripción en el padrón del ISR	Trámite por el cual se integra al padrón de contribuyentes de este impuesto.

3.4.2. Acta constitutiva.

El acta constitutiva es un documento que da fe a la creación de iniciación de una empresa, algunos de los datos que contiene dicho documento son:

- Nombre de la empresa.
- Fecha de inicio de operaciones.
- Capital aportado por cada socio
- Giro
- Productos que se obtendrán
- Ubicación
- Numero de personas contratadas.

3.5. Áreas funcionales básicas de una empresa.

Dentro de una empresa se desarrollan diferentes actividades, a la agrupación homogénea de estas se le denomina área funcional, estas pueden variar de acuerdo al giro o actividad económica. A continuación se mencionan las cuatro áreas funcionales básicas:

3.5.1 Recursos Humanos

Esta área es el proceso administrativo aplicada 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.

3.5.2. Mercadotecnia

Es una orientación administrativa que sostiene que la tarea clave de la organización es determinar las necesidades, deseos, valores de un mercado de meta, a fin de adaptar la organización al suministro de las satisfacciones que se desean, de un modo más eficiente y adecuado que son los competidores.

3.5.3. Producción

Es la actividad a través de la cual los recursos que fluyen en el interior de un sistema definido se combinan y transforman de modo controlado para agregar valor de acuerdo a los objetivos organizacionales

3.5.4. Finanzas

Es el área que se encarga de la obtención de fondos y suministros del capita que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando disponer con los medios económicos para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente. No solo incluye la adquisición de fondos monetarios, sino también la erogación, ahorro de préstamos e inversiones para lograr un óptimo manejo de capital.

3.6. Aplicación de las funciones básicas de la administración a la empresa

3.6.1. Que es la Administración

Existen muchas definiciones de administración, entre ellas las mas importantes son las proporcionadas por Henry Farol, Koontz and O' Donell, y Terry, coincidiendo en su gran mayoría en que la administración es un proceso que coordina el esfuerzo humano para alcanzar los objetivos y metas organizacionales a través de un uso adecuado de los recursos.

3.6.2. Que es el proceso Administrativo

Dentro de una empresa, la administración juega el papel más importante para lograr el desarrollo y cumplir con los objetivos organizacionales; por lo tanto es necesario aprovechar eficientemente los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros con los que cuenta la empresa utilizando lo que se conoce como el proceso administrativo, aunque en realidad son las funciones básicas de la administración, que se llevan a cabo en todas las actividades de la empresa. El proceso administrativo es un proceso metodológico que implica una serie de actividades que llevara a una mejor consecución de los objetivos, en un periodo mas corto y con una mayor productividad.

El proceso administrativo se ha dividido en cuatro etapas: Planeación, Organización, Dirección y Control.

3.6.2.1. Planeación

Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones a emprender para obtenerlos.

La planeación incluye elegir y fijar la misión y objetivos de la organización, después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que elegir entre diversos cursos de acción futuros.

En la planeación se consideran básicos los principios de Precisión, Flexibilidad, Unidad de Dirección, Consistencia, Rentabilidad y Participación,

Sus principales elementos son los Propósitos, investigación, Objetivos, Estrategias, Políticas, Programas, Presupuestos, Procedimientos, Métodos y Reglas.

3.6.2.2. Organización

Es la coordinación de todas las funciones y recursos de la empresa para alcanzar las metas propuestas.

Con base en los objetivos fijados en la planeación, la organización se encarga de dividir el trabajo, agrupar actividades, establecer jerarquías, designar las áreas de autoridad y responsabilidad de los integrantes, coordinar a los grupos en sentido vertical y horizontal por medio de las relaciones de autoridad y comunicación.

Existen diferentes principios de la organización, tales como:

Del Objetivo. La existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar realmente los objetivos.

Especialización. El trabajo se realizara más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas.

Jerarquía. Se deben establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes.

Paridad, autoridad y responsabilidad. A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

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

Tramo de control. Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio.

Continuidad. Una vez establecida la estructura organizacional requiere mantenerse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

La Organización consta de diferentes pasos como lo son:

Departamentalización. Es el proceso de agrupar actividades y/o personas en unidades organizadas, con base en una efectiva división del trabajo para fines administrativos, las unidades creada forman la estructura total del organismo social.

Niveles Jerárquicos. Constituyen una escala de posiciones de mando dispuestas por orden de importancia, según sea el grado de autoridad, responsabilidad y/o facultades para tomar decisiones.

Centralización. Es la concentración o reservación de autoridad para dirigir y tomar decisiones dentro de un campo de acción.

Delegación. Es el tratamiento de poder a otro u otras personas subordinadas, para que actúen en representación de quien transfiere autoridad.

Descentralización. Es el conjunto de delegaciones estructuradas deliberadamente en un organismo social.

Dentro de la organización puede haber dos tipos de autoridad: la Lineal y la de Asesoría o staff (8 interna o externa).

Hay diferentes técnicas de Organización entre las que destacan:

Organigramas. Es la representación grafica de la estructura organizacional de la empresa, (pueden ser Verticales, Horizontales y Circulares).

Manuales. Documento que contiene en forma ordenada y sistemática la información acerca de la organización de la empresa

Diagramas de flujo o Procedimientos. Son representaciones que muestran la solución de los pasos que consta un procedimiento.

Características de Distribución. Se analizan los puestos que integran un departamento para lograr una división de funciones o mejorar la estructura de los grupos de trabajo.

Análisis de puestos. Es la técnica en la que se clasifican las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica o impersonal.

Los Comités. Es un conjunto de personas que se reúnen para deliberar decidir o ejecutar en común y en forma coordinada alguna función.

3.6.2.3. Dirección

Es la capacidad para guiar y motivar a los trabajadores hacia el logro de los objetivos de la empresa, implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

La dirección tiene funciones típicas que podemos enumerar de la siguiente manera:

Autoridad. Es la facultad para dar órdenes y exigir que sean cumplidas por sus subordinados, para la realización de aquellas acciones.

Delegación. Es la concesión de autoridad y responsabilidad para actuar.

Liderazgo. Es la capacidad de influir en las personas para que se esfuercen con buena disposición y entusiastamente hacia la consecución de metas grupales.

Motivación. Es el poder mover, conducir o impulsar la acción hacia la obtención de objetivos.

Comunicación. Es un aspecto clave en el proceso de decisión. Es el proceso a través del cual se transmite o recibe información en un grupo social y puede ser de tipo Formal, Informal, Eficiente y Efectiva.

3.6.2.4. Control

Es el proceso de monitorear las actividades para asegurar que se cumpla como fue planeado y de corrección de cualquier desviación significativa.

Esta etapa se percibe como un método que reprime y presiona a los individuos de la organización, establece límites arbitrarios para la actuación y comprende solamente hechos históricos y su principal propósito es prever y corregir errores y no simplemente registrarlos.

La aplicación racional del control debe fundamentarse en los siguientes principios:

Equilibrio. A cada grupo de delegación conferido debe proporcionarse el grado de control correspondiente.

De los objetos. El control no es un fin sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos.

De la oportunidad. El control debe aplicarse antes que se efectúe el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas.

De las desviaciones. Todas las variaciones que se presentan en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que la originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

De excepción. El control debe aplicarse en las actividades excepcionales o representativas a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente cuales funciones requieren control.

De la función controlada. La persona o función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

Este módulo, nos proporciona una visión más clara de la importancia de una empresa en la sociedad y en la economía del país, ya que no solo su objetivo es obtener utilidades sino también tiene responsabilidades sociales entre las más importantes generar empleo y satisfacer necesidades.

Para conseguir los objetivos la administración se basa en el procedimiento administrativo el cual esta presente en toda la estructura organizacional, en cada área funcional se lleva a cabo la plantación, organización, dirección y control, por lo que se puede entender la importancia y magnitud que tiene la administración dentro de una empresa.

La empresa por ser un sistema y encontrarse dentro de una sociedad esta relacionada con diferentes factores que pueden afectar su estabilidad, por tal motivo es necesario realizar un análisis de su medio para prevenir los efectos de las amenazas, pero también identificar oportunidades en el mercado y establecer estrategias a corto mediano y largo plazo y el presente proyecto es una muestra de ello.

Parte IV

MARCO REFERENCIAL

En este capítulo hablaremos de las áreas básicas para el desempeño del negocio para el cual estamos enfocando este proyecto.

Comenzaremos hablando un poco sobre el origen de los vehículos de carga para entender desde cuando el transporte se a considerado importante dentro de nuestra sociedad, sobre la marca Kenworth que es bajo la cual se desempeña esta compañía y bajo sus estatutos se rige al ser una concesionaria autorizada.

Continuaremos con la parte medular del proyecto que son las cuatro etapas básicas del mismo, en las cuales nos enfocaremos al Estudio de mercado, Estudio Técnico, Estudio de Organización y el Estudio Financiero.

4.1. Historia de los vehículos de carga.

Se ha reconocido que la firma alemana Daimler es quien construyó el primer vehículo de carga comercial, introducido en el año 1896, éste era uno de los cuatro modelos, con potencia proveniente de motores de 2 cilindros, desarrollando 4, 6, 8, y 10 caballos de fuerza respectivamente, se garantizaba que podían desplazarse por caminos con pendientes de hasta 8 % a una velocidad de 4 kilómetros por hora, completamente cargados.

Estos vehículos, tecnológicamente sofisticados en su tiempo, fueron primitivos comparados con los camiones de hoy en día. Eran de poco valor al competir con el ferrocarril y al transportar la carga por caminos lodosos, pero estaban reemplazando a los vehículos tirados por caballos.

Para el final de la primera década del siglo XIX, había crecido el número de carreteras (de terretería) y se había incrementado en todas las naciones industrializadas y ya jugaba un papel importante en la economía. Aún el ferrocarril dominaba en los viajes a larga distancia y los camiones "alimentaban" a la red de los ferrocarriles.

En el mismo tiempo en el noroeste de los Estados Unidos, crecía la industria minera y maderera, creando necesidades especiales de transporte para la extracción de estos recursos. Se requería el diseñar un camión que ayudara a resolver estas necesidades y esto dio por origen al nacimiento de los tractocamiones Clase 8 (vehículos con capacidad de grandes cargas).

4.2. Que es Kenworth

En 1912, se estableció en Portland Oregon, la empresa Gerlinger Manufacturing Company, en 1915 la compañía cambió su nombre a Gersix. Este es la contracción de la palabra Gerlinger y Six que significa seis porque se instaló por primera vez un motor de seis cilindros a gasolina a un vehículo.

La planta cambio su ubicación varias veces, de Portland, OR. a Tacoma y después a Seattle, WA. En 1923, los nombres de los accionistas mas importantes de Gersix, los señores H.W. Kent y E.K. Worthington combinaron sus apellidos para formar el nombre de "Kenworth", así se formo "Kenworth Motor Truck Corporation".

En 1929, H.W. Kent fue nombrado presidente de la compañía donde sirvió hasta su muerte en 1937. Lo sustituyó Phillip G. Johnson quién había sido presidente de "Boing Airplane Company". Después de la muerte del señor Johnson en 1944, Kenworth paso a ser propiedad y subsidiaria de Pacific Car & Foundry Company, con el señor Paul Piggot como presidente.

Durante la segunda guerra mundial, Kenworth se dedicó a la producción de componentes militares.

En 1946 la compañía se estableció en su presente ubicación, al sur de Seattle, WA desde entonces ha experimentado un crecimiento constante y expansión de su mercado. Han surgido nuevas ideas y el resultado ha reflejado una gran cantidad de innovaciones dentro de las cuales podemos mencionar:

- Instalar un motor de 6 cilindros de gasolina.
- Instalar un motor diesel a un camión.
- Instalar tubo vertical de escape.
- Instalar un dormitorio separado de la cabina.
- El usar un bastidor de aluminio extraído.
- El usar masas de aluminio.
- El usar pernos y bujes roscados en muelles.
- El instalar cabinas de aluminio.
- El usar defensas de aluminio.
- El instalar cofre integral de fibra de vidrio como equipo estándar.
- Fabricar un camión con potencia proveniente de una turbina de gas.
- El instalar dormitorios altos "Aerodyne".
- El introducir tablero de instrumentos electrónico en camiones de producción.
- El instalar puertas tipo mampara.
- El instalar espejos soportados en la cabina.
- El usar sujetadores "Huck" en el bastidor.

En 1952 en la ciudad de Mexicali nace Talleres Mecánicos Industriales "El Águila", inicia con la fabricación de implementos agrícolas y la reparación de maquinaria pesada, este negocio fue encabezado por el señor Gustavo Vildósola Castro.

En 1956 Talleres Mecánicos Industriales "El Águila" inicio la fabricación de remolques de todo tipo para carretera siguiendo la tecnología facilitada por Utility Manufacturing de la Puente, CA. y en este periodo se fabricaron remolques tipo:

- Caja para carga seca.
- Caja para carga refrigerada.
- Cajas conservadoras.
- Cajas muebleras.
- Plataformas con bastidor central inferior.
- Plataformas con bastidor exterior.
- Camas bajas.
- Tanques para el acarreo de líquidos.
- Tanques para el acarreo de gases.
- Remolques madereros.
- Remolques cañeros, etc.

En 1959 nace Kenworth Mexicana, S.A. de C.V., en Mexicali, Baja California, de lo que era antes Talleres Mecánicos Industriales "El Águila" S.A. de C.V.

Kenworth Mexicana después de haber ensamblado cuatro unidades prototipo (dos convencionales y dos con cabina sobre motor); se inició fabricando diez unidades y sus remolques para una firma de Perú, se inició exportando, siendo el interés principal el fabricar los tractocamiones para el mercado mexicano, preferentemente.

El logotipo de Kenworth nace de la idea de que el transporte está relacionado íntimamente al movimiento y este a las llantas.

Por lo cual el logotipo de Kenworth usa precisamente una elevación, es decir una llanta vista de frente, donde se aprecia solamente su rodado. En segundo término, tenemos una llanta vista de perfil, donde se aprecia totalmente su circunferencia. Ahora la llanta de perfil se dibuja a una escala menor que la llanta de frente, y la de perfil se sobrepone a la imagen de la otra en forma simétrica un poco cargada hacia arriba.

Después se sustituye ésta llanta, dejándose el círculo exclusivamente, y en el centro de éste círculo aparecen las dos letras de los fundadores de la marca Kenworth, estas letras o iniciales son la K y la W (Kent y Worthington) colocándose encima la K y abajo la W.

Los primeros modelos de camiones de la marca Kenworth ostentaban como prefijo estas dos letras:

- K: para los modelos de cabina sobre motor. (K 100)
- W: para los modelos convencionales. (W 900)

Ahora el resultado de ésta imagen se ha utilizado hasta el punto más agradable a la vista, que es el logotipo que conocemos en la actualidad.



Por el año de 1970 se inaugura la planta nueva que es la actual, por razones de que las instalaciones anteriores ya estaban saturadas y comenzaban a ser insuficientes.

Se siguieron fabricando tanto tractocamiones como remolques hasta el año de 1978, fecha en que se dejó de fabricar remolques y la planta se usó exclusivamente para la manufactura de camiones.

En el año de 1988, Kenworth introduce al mercado el modelo T800 el cual sustituye de alguna manera al modelo W924-A, éste vehículo era mucho mas aerodinámico y contaba con diferentes innovaciones para ese entonces, mismas características que guarda hoy día.

En el año de 1989, se fabrica para el mercado nacional el primer vehículo del modelo T450, el cual era considerado "hermano menor del T800", con la diferencia que se construía sin dormitorio y con capacidades de carga menores.

Así mismo en 1990, se inicia la fabricación de los modelos T600, el cual es un vehículo que rompió con todos los paradigmas y modelos convencionales, revolucionando el mercado con su nueva línea, además de ser más aerodinámico que el mismo T800, teniendo gran aceptación entre los transportistas mexicanos.

En 1993, se fabrica para el mercado nacional el modelo T400, el cual al igual que el modelo T450, se considera el "hermano menor del T600", pero sin dormitorio; estos vehículos son desplazados del mercado al poco tiempo, por otras aplicaciones de los modelos T800 y T600.

En 1994, por primera vez se inicia la manufactura de camiones Clase 7, como lo es el modelo T300, un vehículo diseñado para transportar carga dentro de la ciudad.

Hasta el año de 1995, Kenworth Mexicana era propiedad de la corporación VILPAC (Vildósola – PACCAR), a partir de dicha fecha la propietaria es PACCAR.

Los modelos que se ofrecen en Kenworth Mexicana son T600, T800 y sus diferentes versiones, además se comercializan el T2000, W900L, C500 y bajo circunstancias especiales el K100.

A partir de 1996, aparece en el mercado nacional el concepto AEROCAB, el cual es aplicable a los modelos convencionales: W900, T600 y T800, esto consiste en una adaptación de una cabina y dormitorio más amplios y aerodinámicos, esto con la intención de retener a operadores calificados, cada vez mas escasos en la industria del transporte.

En el año de 1998, ingresa al mercado nacional el modelo T2000, el cual cuenta con lo más sofisticado tecnológicamente hablando, este vehículo es fabricado exclusivamente en la planta de Chillicothe, OH. en Estados Unidos, pero con opciones de venta en el mercado mexicano.

Debido a las necesidades de los clientes, de contar con diferentes opciones para transportar su carga, en el año de 1999, Kenworth diseña el modelo T604, el cual cuenta con características del modelo T2000 y del T600, proporcionando a la unidad mayor capacidad de enfriamiento a sus motores.

Kenworth Mexicana rompe record de producción en el año 2000, con un total de 7.083 vehículos producidos, con un promedio diario de 28 unidades, logrando en ocasiones producir hasta 35 camiones al día.

Kenworth Mexicana cuenta con el apoyo de sus proveedores los cuales son líderes en sus diferentes ramas, y proporcionan productos de la más alta calidad para conformar las diferentes configuraciones de tren motriz y sistemas de apoyo en las unidades Kenworth, como el sistema neumático, ABS, sistema neumático, sistema ABS, aire acondicionado, etc. Además de contar con el apoyo necesario en capacitación, soporte técnico y garantías.

Para lograr mantenerse como líder de postventa, servicio, producción y calidad dentro del mercado de tractocamiones, Kenworth ha diseñado diferentes programas con la finalidad de dar un mejor servicio, implemento el Servicio Premier, que auspicia los siguientes programas: Service Net, Truck Down, Certificación de Técnicos, Rescate Carretero, Servicio 24 horas, 01- 800 - Kenworth, Tele marketing, entre otros.

4.3. Kenworth de Monterrey

En el año de 1965, el Lic. Oscar W. Gil Martínez inicia operaciones como mediador mercantil de Kenworth Mexicana con la zona noreste del país, siendo testigo de esta aventura comercial una pequeña oficina en el Edificio Santos de esta ciudad industrial.

Después de algunos años de actividad en el negocio como distribuidor de unidades Kenworth, con no más de 10 personas como fuerza laboral, se constituye Tractocamiones de Monterrey en una bodega de 1000m. ubicada en

la calle Prolongación Juárez No. 2423 Nte. de esta misma ciudad, iniciándose además en la venta de refacciones originales y servicio de taller.

Reconociendo la necesidad de crecimiento, Tractocamiones de Monterrey inaugura nuevas instalaciones el día 7 de Septiembre de 1974, en la colonia Niño Artillero de esta ciudad, estas instalaciones eran ocupadas entonces por aproximadamente 30 personas.

A partir del año de 1982, se construye Tractocamiones Kenworth de Monterrey con el objetivo de dar un mejor servicio a nuestro mercado, con nuevas y modernas instalaciones.

El mercado del autotransporte tuvo un auge en los años 80's orillando a la Dirección a tomar la decisión de emigrar a las actuales instalaciones en el Centro de Apodaca en el año 1991 en donde se emplean 300 empleados y se distribuyen 2,000 unidades al año.

Tractocamiones Kenworth de Monterrey es el distribuidor con mayor nivel de venta dentro de la red de Concesionarios Kenworth del país.

En el año de 2007 se recibe la certificación ISO 9001-200, logrando así trabajar en base a procesos y registros que al final de cuenta son básicos e indispensables para brindar servicios y productos de Calidad.



4.4. Tipos de Clientes.

Para Tractocamiones Kenworth de Monterrey, todos los clientes son importantes y existen desde el hombre-camión hasta el más grande flotillero local, pero desde el punto de vista de negocio el transportista es el cliente principal, aunque también trabajamos para compañías aseguradoras, cadenas de supermercados, compañías refresqueras, cerveceras y empresas que transportan su propio producto.

4.5. Tipo de producto o servicio.

En Tractocamiones Kenworth de Monterrey, como toda distribuidora automotriz se manejan los servicios básicos para soportar el producto del giro:

Camiones y Tractocamiones nuevos marca Kenworth
Compra-Venta y Consignación de Camiones y Tractocamiones Usados
Venta de Refacciones Nuevas Originales para Camiones y Tractocamiones
Arrendamiento de Tractocamiones Nuevos
Financiamiento de Tractocamiones Nuevos y Usados
Arrendamiento Puro
Venta de Seguros
Venta de Remolques, Cajas secas y Equipo Aliado
Taller de Mecánica y Motores
Taller de Mantenimiento Preventivo
Contratos de Mantenimiento Preventivo a Domicilio
Rescates Carreteros las 24 hrs los 365 días
Taller de Carrocería y Pintura

4.6. Principios Corporativos

En Tractocamiones Kenworth de Monterrey, se labora bajo premisas muy marcadas y apegándose a principios y valores establecidos por la Dirección.

Misión.

Contribuir al crecimiento de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades para el auto transporte y superando sus expectativas. Contribuir con el desarrollo integral de nuestro personal. Contribuir al crecimiento de nuestros socios comerciales que representamos.

Visión.

Ser una empresa con una cultura de calidad establecida

Política de Calidad.

Nuestro compromiso es brindar productos y servicios integrales para el sector del auto transporte, cumpliendo con las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de la mejora continua, de nuestros procesos y sistema de administración de calidad y el desarrollo integral de nuestro personal.

Valores.

Ética

- Honestidad,
- Honradez
- Congruencia
- Justicia
- Integridad

Calidad Integral

- Mejora Continua
- Búsqueda de la excelencia
- Desarrollo Humano

Actitud de servicio

- Al cliente
- Al equipo
- A la comunidad

Responsabilidad y Compromiso

- Puntualidad en las tareas
- Confiabilidad.

4.7 El taller de Servicio Kenworth

El Departamento o Taller de Servicio juega un papel muy importante como parte integral del éxito de la concesionaria, siendo este una fuente de satisfacción para los clientes y para las ganancias.

Así mismo el Departamento de Servicio debe soportar la venta de unidades con un Servicio de Post-Venta, un Concesionario Kenworth no se puede limitar a vender unidades sin respaldo, ya que podría estar perdiendo ventas posteriores, por ello el Servicio debe ser eficiente, oportuno y competitivo.

Para que un Taller de Servicio tenga una rentabilidad aceptable, se deben atraer y retener a los clientes, esto solo lo logra un Departamento de Servicio bien administrado, que cuente con los elementos necesarios para trabajar adecuadamente, tales como una infraestructura adecuada con un número de estaciones mínimas. Herramienta y equipo necesario, elemento humano y promoción o mercadotecnia.

El desarrollo de todo el potencial de una Concesionaria Kenworth, depende del buen servicio que le de a sus clientes, así como la capacidad de servicio depende de las instalaciones en las que opere la concesionaria.

Es de vital importancia que el diseño de las instalaciones le dé una máxima eficiencia a un costo razonable, y que al mismo tiempo sea atractivo. La base para planear las instalaciones deberá ser el lograr un conocimiento total de su mercado, producto de una investigación.

Por lograr una parte de lo anterior se requiere de la utilización de herramientas administrativas que contribuyan a eficientar la operación de servicio.

La productividad y eficiencia son los principales factores que afectan la rentabilidad del Departamento de Servicio.

Productividad de un Taller de Servicio:

Es una medida de la habilidad de la administración para utilizar el tiempo de los trabajadores en forma productiva.

Ejemplo:

Turno de 8 hrs. (tiempo disponible)
Tiempo utilizado para producir 6 hrs.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Tiempo Utilizado } 6 \text{ hrs.}}{\text{Tiempo Disponible } 8 \text{ hrs.}} = 0.75$$

75% de Productividad

Normalmente un Técnico no puede ser productivo por 8 hrs. de las 8 hrs. disponibles. Tiene que invertir tiempo para recibir instrucciones, cambiar su ropa y para atender asuntos personales (comida, Necesidades fisiológicas, etc.) , también influye la falta de trabajo.

Eficiencia de un taller de Servicio:

Es una medida del desempeño del trabajador para efectuar una actividad específica de acuerdo a un estándar previamente establecido.

Ejemplo:

Tiempo Estándar de un trabajo 1.0 hrs.
Tiempo utilizado para producir 0.9 hrs. (54 min)

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo Estándar } 1.0}{\text{Tiempo Utilizado } 0.9} = 1.11$$

111% de Eficiencia

En promedio, los técnicos no deben tener eficiencia por debajo del 100%, es decir, no pueden excederse de una hora de trabajo con base en los tiempos estándar establecidos en un manual de trabajo, por cada hora realmente laborada, a menos que se deba a circunstancias extenuantes.

Rentabilidad de un taller de servicio:

Es una medida dividiendo las Ventas de Mano de Obra de un periodo específico entre el total de los costos de Mano de Obra (es decir, el total de horas laboradas multiplicadas por la Tarifa de Mano de Obra por hora)

$$\frac{\text{Ventas de Mano de Obra (VMO)}}{\text{Hrs. labradas (HL) x Tarifa de M.O. (CMO)}}$$

Ejemplo:

Mecánico o Equipo	% Rentabilidad Diaria	% Rentabilidad Acumulada
A	60	100
B	80	95
Total Taller	70	97.5

Objetivos del Taller de Servicio:

Los Objetivos del Departamento de Servicio se pueden Calcular o Fijar de distintas maneras, todas ellas muy sencillas y practicas.

Según Capacidad Instalada (Espacios Productivos)

Ventas= Espacios Prod. X Horas Disponibles por mes X Productividad X Tarifa de M.O.

Según Capacidad Instalada (Cantidad de Técnicos Mecánicos)

Ventas= Técnicos X Horas Disponibles por mes por técnico X Productividad X Tarifa de M.O.

Según el Punto de Equilibrio

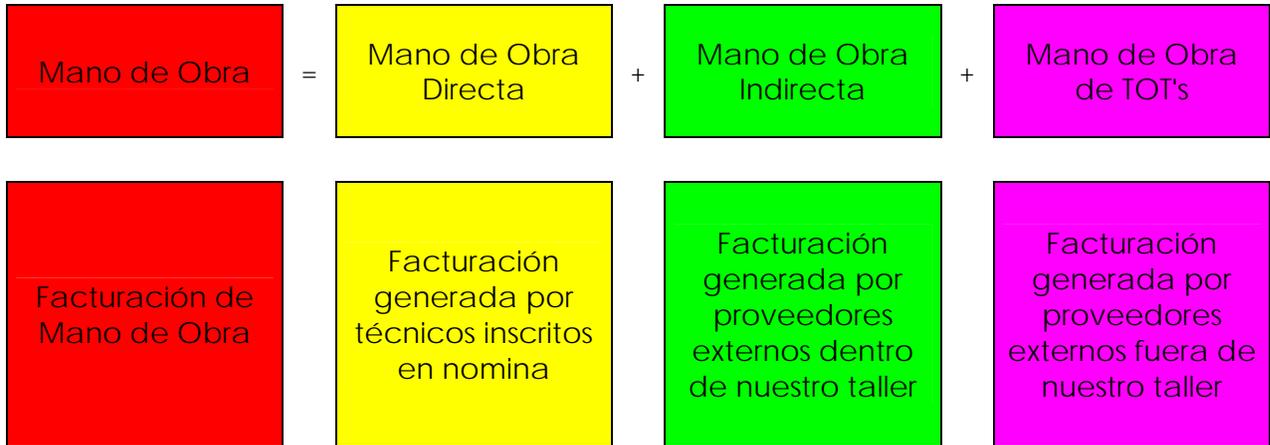
Ventas= $\frac{\text{Gastos del Departamento}}{\text{Margen Deseado}}$

4.8 Como se mide un taller de Servicio

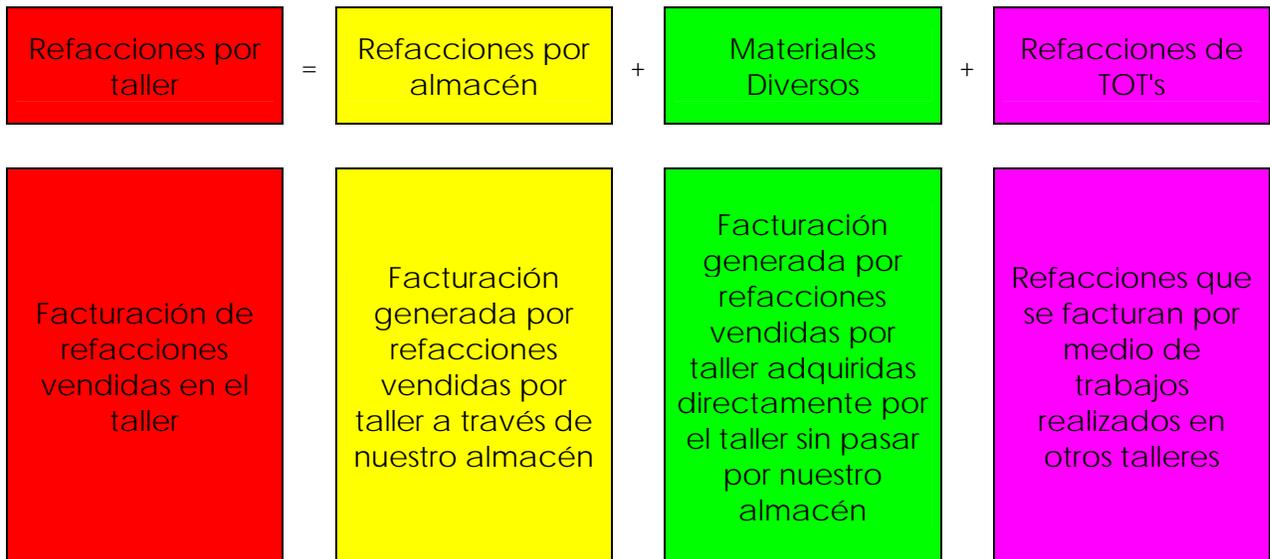
El taller de servicio se mide por una serie de aspectos que nos permiten rápidamente visualizar y analizar si esta siendo rentable o no.

Dichos aspectos a considerar son:

Venta de Mano de Obra



Venta de Refacciones



Relación.

La relación es la proporcionalidad que existe entre la venta de refacciones y la venta de mano de obra, es decir que por un peso de mano de obra vendido debe haber un múltiplo de refacciones vendida.

$$\text{Relación} = \frac{\text{Refacciones por Taller}}{\text{Mano de Obra}}$$

Indicadores financieros

Primero que nada se deben establecer objetivos financieros del departamento de servicio.

Una vez establecidos, se tienen que analizar las diferencias entre los mismos y la condición financiera actual.

Se deben diseñar estrategias con acciones necesarias para lograr los objetivos financieros del departamento de servicio.

Así se tomaran decisiones de inversión y financiamiento para el departamento de servicio.

Una vez considerando estos puntos podemos pensar en alcanzar lo que conocemos como Absorción.

Absorción.

Es la habilidad de producir las suficientes utilidades brutas en los departamentos de Servicio, Refacciones y Carrocería para cubrir los gastos de operación totales de la Concesionaria.

$$\text{Absorción} = \frac{\text{Utilidad Bruta de Servicio, Refacciones y Carrocería}}{\text{Gastos Generales Totales de la Agencia.}}$$

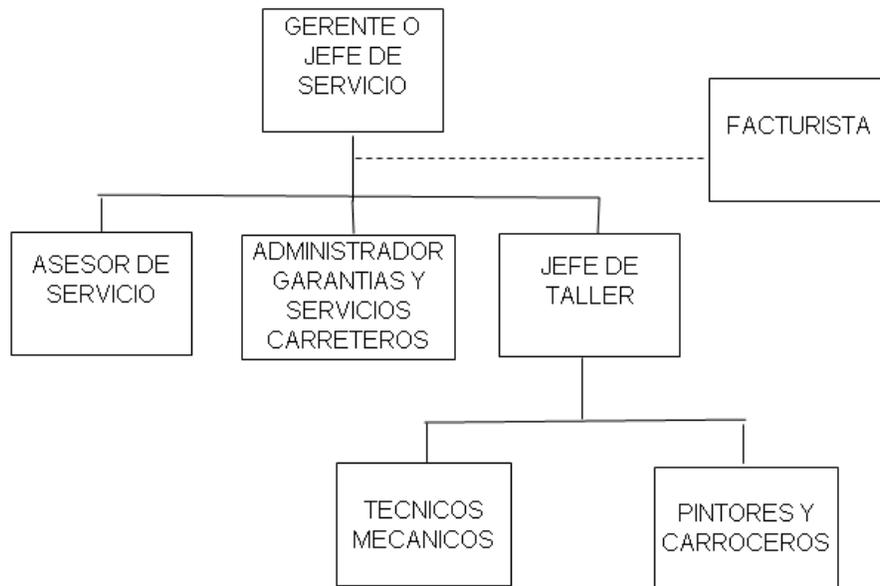
Para lograr alcanzar la absorción es necesario innovar y pensar en nuevos programas para eficientar los recursos y maximizar los ingresos, de ahí nace nuestra propuesta de ofrecer el Taller de Servicio durante más tiempo del que normalmente atiende.

4.9 Estructura de un taller de servicio

El departamento de servicio como ya vimos es pieza clave para que la concesionaria genere ingresos, pero también es un soporte a los clientes que compran camiones o tractocamiones nuevos.

Como tal debe tener una estructura básica que le permita operar, cumpliendo las expectativas del cliente sin descuidar los costos que esto genera.

Para esto se sugiere la siguiente estructura:



Con esta estructura es suficiente para poner en funcionamiento un taller de servicio de una concesionaria Kenworth.

Esta estructura a pesar de ser un poco amplia, no significa mucha carga económica en el costo de ventas que al final es el que debemos cuidar para lograr primero que nada el punto de equilibrio y a nivel concesionaria poder alcanzar la absorción.

Parte V

METODOLOGIA

5.1 Estudio del Mercado

El estudio de mercado es el conjunto de técnicas u operaciones que permiten obtener información acerca del medio ambiente en el que se desenvuelve la empresa, es decir, desde que dispone de los productos para la venta, hasta que se ponen al alcance de los consumidores. Determina la capacidad de venta, las posibilidades de competir, límites de capacidad de producción y las expectativas de ganancias de la organización.

Este estudio servirá para que Tractocamiones Kenworth de Monterrey conozca las características que debe tener el servicio que se planea dar y adecuarlo a las preferencias que demandan sus clientes, lo anterior será posible a través de una investigación de mercado, de igual forma se identificará el papel que juega su competencia.

5.2 Detección de Necesidades del cliente

El estudio se origina por la necesidad de obtener información del mercado al cual se pretende ingresar, conocer las características de los clientes tales como rutas, horarios, costumbres, clientes, proveedores, frecuencia con la que utiliza los servicios etc..

Actualmente existe un número considerable de empresas dedicadas a la prestación de servicio de taller para tractocamiones, todas ellas buscando satisfacer las necesidades del transportista que básicamente es nuestro cliente a quien enfocamos el estudio. Tomando como referencia la pirámide de Abraham Maslow, encontramos el siguiente análisis.

Tractocamiones Kenworth de Monterrey logrará satisfacer la necesidad de seguridad, al brindar servicios de mantenimiento para mantener las unidades en operación, sin embargo la idea es escalar la pirámide al pretender satisfacer las necesidades secundarias ya que al mantener sus unidades en óptimas condiciones y dando el mantenimiento adecuado, el transportista consigue los fines de lucro perseguidos y por ende su autorrealización.

Por lo anterior, se ofrecerá el servicio del segundo turno en el taller para ampliar las opciones para que el cliente pueda acudir a realizar servicios en un horario que normalmente nadie lo puede hacer.

5.3 Servicio Inicial

Por medio de una lluvia de ideas de los integrantes de un comité integrado por personal de nivel medio de mando (supervisores de taller), partiremos de la originalidad e innovación para ofrecer servicios, promociones y actividades en el taller de servicio que vayan de acuerdo a la temporada, sin olvidar los requerimientos del cliente.

A continuación presentamos un esquema ilustrando las ideas obtenidas de dicha técnica:



5.4 Ubicación en el sector de mercado.

Estratégicamente Kenworth de Monterrey tiene contemplado abarcar el mercado regional de Nuevo León a corto plazo y competir por su dominio.

La información mercado lógica que se contempla se aboca hacia los transportistas que no cuentan con taller propio o que sus recursos tecnológicos son insuficientes sobre todo del área metropolitana de Nuevo León.

5.5 Presentación del método de investigación.

Las fuentes de investigación para obtener información que se utilizaran para el estudio del mercado son:

a) Encuesta. Se entregó el cuestionario anexo a 100 clientes para obtener información directa de la muestra representativa.

TRACTOCAMIONES KENWORTH DE MONTERREY
DEPARTAMENTO DE SERVICIO
ENCUESTA DE SERVICIO

Objetivo:

Identificar las necesidades de nuestros clientes respecto a los servicios que brindamos y el horario en el que se requieren los mismos.

Seleccione la respuesta que considere sea la correcta o la mas proxima.

La informacion obtenida sera utilizada por nuestra direccion para trabajar en busca de satisfacer las necesidades de servicio en su propio beneficio, por lo cual se pide la mayor veracidad en las respuestas proporcionadas.

NOMBRE _____

EMPRESA _____

PUESTO _____

1. Cuando acude a nuestro taller lo hace por:

- a. Necesidad b. Costumbre c. Precio d. Calidad e. Otro

2. Cuando su unidad requiere de algun mantenimiento, lo hace en:

- a. Agencia Kenworth Cual?
b. Taller independiente Cual?
c. Su propio Taller
d. Agencia de otra marca Cual?

3. Que horario de labores (carga y descarga) tienen en su empresa

- a. De 7 a 15 hrs b. De 9 a 17 hrs c) De 10 a 19 hrs d) Otro Cual?

4. Enumera del 1 al 9 siendo 1 el servicio que mas realizan a su unidad y 9 el que menos

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Lubricacion Express | <input type="checkbox"/> Auxilio Vial | <input type="checkbox"/> Scaneos Electronicos |
| <input type="checkbox"/> Diagnosticos Basicos | <input type="checkbox"/> Aire Acondicionado | <input type="checkbox"/> Mantenimiento Preventivo |
| <input type="checkbox"/> Sistema Electrico | <input type="checkbox"/> Lavado | <input type="checkbox"/> Serv de Frenos |

5. Con que frecuencia visita Kenworth de Monterrey

- a. Mensual b. Trimestral c. Semestral d. Cuando se averia la unidad

6. Has requerido algun servicio despues de las 18 hrs

- SI NO

7. Te gustaria que nuestro taller diera servicio hasta media noche?

- SI NO ME DA IGUAL

b) Observación.

En este método se analiza la conducta y preferencias de los clientes, para esto acudimos a lugares concurridos donde los transportistas tienen sus instalaciones tales como la central de carga, mercado de abastos, parques industriales, etc.

Aquí pudimos observar que algunos clientes tienen su propio taller de mantenimiento sin embargo la gran mayoría que en promedio son clientes con una flota de unidades de media a baja no cuentan con el o bien lo tienen pero solo para realizar servicios menores y muy básicos.

También pudimos observar que la mayoría de los clientes realizan un mantenimiento muy pobre en sus instalaciones y la mayor parte de su capacidad la emplean para reparaciones rápidas así como lubricaciones, servicio de llantas, lavado, etc...

c) Trabajo de campo.

Se visitaron periódicamente concesionarios de diferentes marcas (Volvo, Internacional, Freightliner y Volkswagen) con la finalidad de encontrar información sobre los clientes que los visitan, horarios de atención, servicios que demandan los clientes, así mismo se contacto a algunos clientes para cuestionar costumbres, hábitos, horarios, presupuestos, etc. y la información que se obtuvo fue muy valiosa para obtener información dura acerca del proyecto.

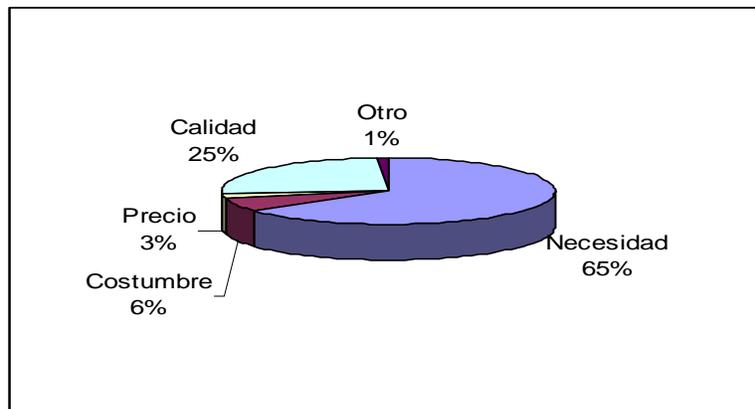
Así mismo se obtuvo información tanto del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática como de la Asociación Nacional de Productores Autobuses, Camiones y Tractocamiones AC, indicándonos que el 2008 se cerro con un total de 8,508,219 vehículos de carga, de los cuales el 42% aproximadamente tiene su base o por lo menos transita por la zona de Nuevo León, lo que quiere decir que mas de 3 millones y medio de vehículos de carga pesada pueden ser candidatos a utilizar nuestro taller de servicio con nuestro segundo turno.

5.6 Interpretación de Resultados

De la investigación realizada se obtuvieron los siguientes resultados.

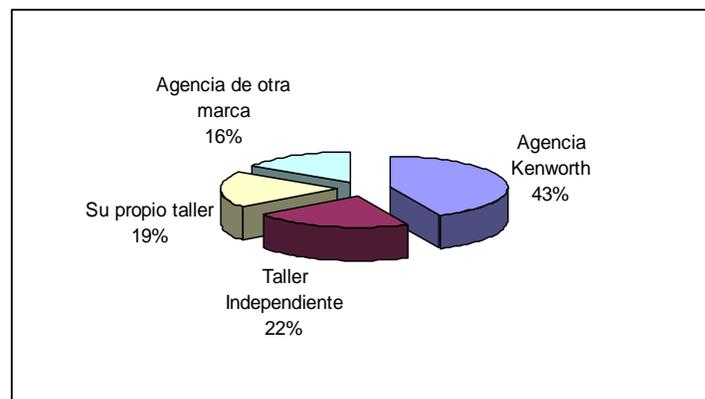
1. Cuando acudes a nuestro taller lo haces por:

Necesidad	65
Costumbre	6
Precio	3
Calidad	25
Otro	1
	<hr/>
	100



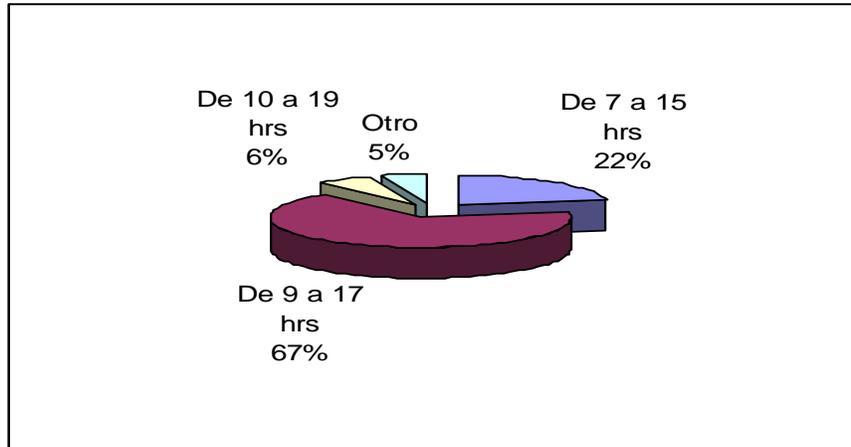
2. Cuando su unidad requiere algún mantenimiento, lo hace en:

Agencia Kenworth	43
Taller Independiente	22
Su propio taller	19
Agencia de otra marca	16
	<hr/>
	100



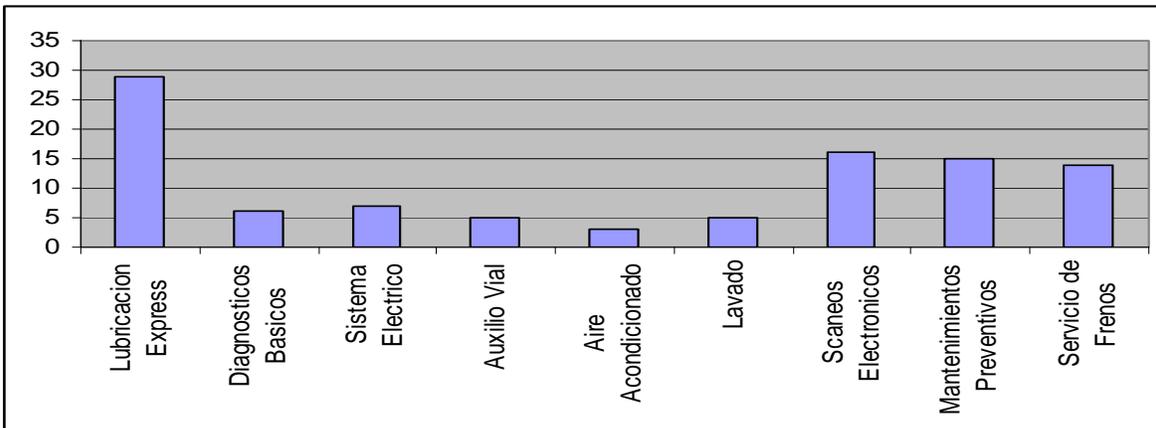
3. Que horario de carga y descarga tienen en su empresa

De 7 a 15 hrs.	22
De 9 a 17 hrs.	67
De 10 a 19 hrs.	6
Otro	5
	<hr/>
	100



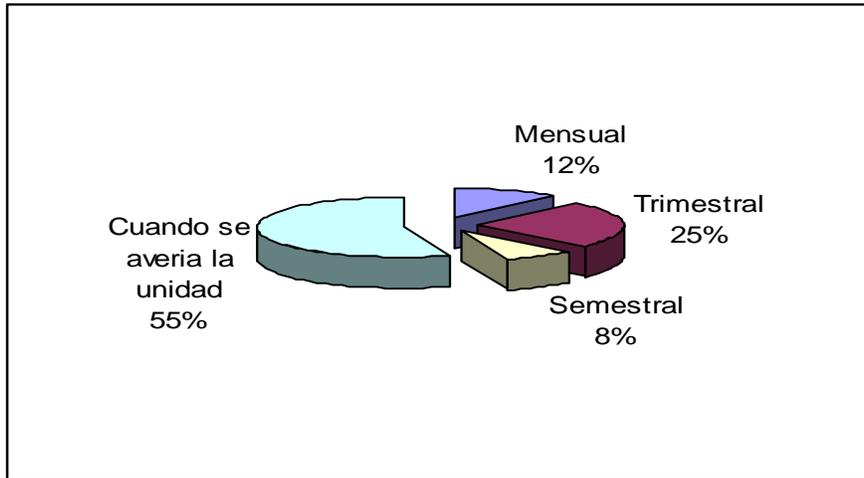
4. Enumera del 1 al 9 siendo el 1 el servicio que mas realizan a su unidad y 9 el que menos

Lubricación Express	29
Diagnósticos Básicos	6
Sistema Eléctrico	7
Auxilio Vial	5
Aire Acondicionado	3
Lavado	5
Escaneos Electrónicos	16
Mantenimientos Preventivos	15
Servicio de Frenos	14
	<hr/>
	100



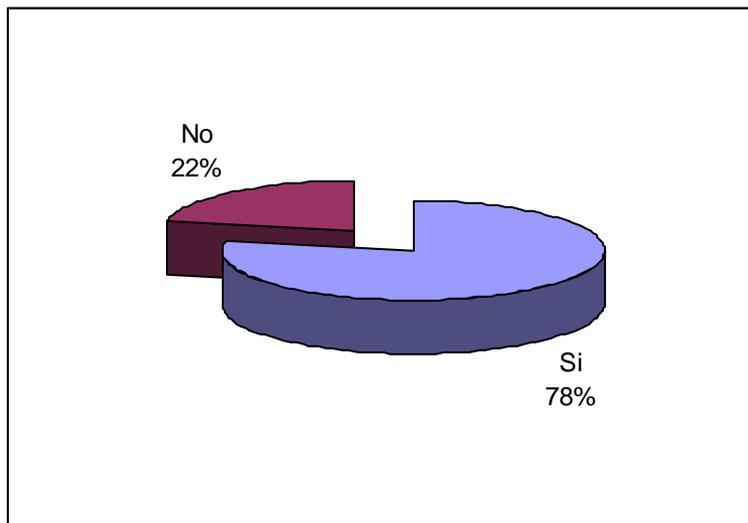
5. Con que frecuencia visita Kenworth de Monterrey

Mensual	12
Trimestral	25
Semestral	8
Cuando se avería la unidad	<u>55</u>
	100



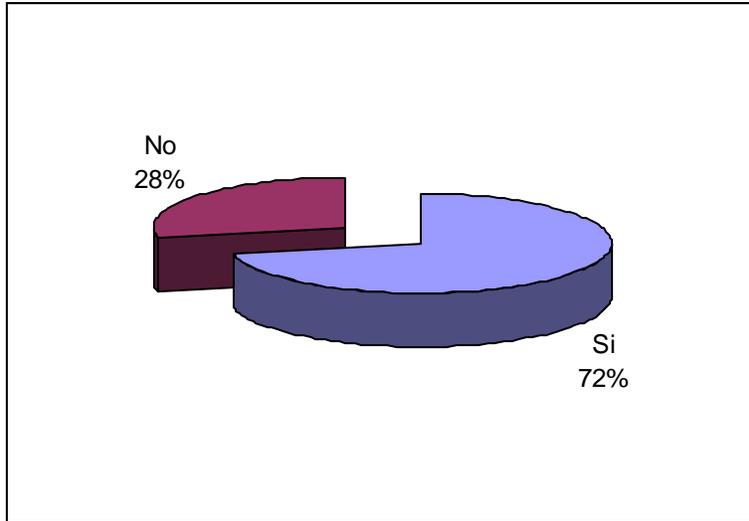
6. Haz requerido algún servicio después de las 18 hrs.

Si	78
No	<u>22</u>
	100



7. Te gustaría que nuestro taller diera servicio hasta media noche?

Si	72
No	28
	<hr/>
	100



5.7 Análisis de la competencia

Como parte del trabajo de investigación, además obtuvimos información con la que se realizó un estudio de Fuerzas y Debilidades y las fuimos analizando una a una cada una de las principales competencias

Competencia	Fuerzas	Debilidades
Agencias de Otras Marcas	Precios ligeramente mas bajos, dan condiciones especiales mas atractivas a los clientes, bajo flujo de trabajo en sus talleres, lo que les permite atenderlos sin tanta tardanza, personal calificado, equipados adecuadamente.	No son la marca de más prestigio a nivel nacional, el cliente las identifica como de menor calidad en sus productos o servicios, sus horarios de atención son limitados.
Talleres independientes	Precios muy por debajo de los de una agencia sea la marca que sea, no tienen horarios formales y pueden acomodarse a las necesidades de los clientes, atención casi inmediata, están menos saturados, ubicación mas accesible.	Debido a su muy bajo precio se ven obligados a utilizar refacciones no originales incluso usadas, no tienen la certificación de los fabricantes de equipo original, generalmente se enfocan solamente a lo que el cliente les solicita.
Talleres Propios del Cliente	El cliente es completo dueño de los tiempos y costos invertidos en las unidades, el costo es medianamente menor al de un distribuidor autorizado, como transportista cuenta con soporte técnico de los fabricantes de equipo original, los tiempos de reparación son menores	El transportista debe estar enfocado a su negocio que es mover carga y no dar mantenimiento a sus unidades, el taller propio se convierte en una preocupación extra con todo lo que implica su administración, alta rotación de personal por la baja remuneración y excesivas jornadas de trabajo, menor calidad en los servicios realizados

5.8 Análisis FODA de nuestra organización.

Tractocamiones Kenworth de Monterrey

Fuerzas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Kenworth es la marca líder a nivel nacional en el mercado de tractocamiones de carga. • Kenworth de Monterrey cuenta con Certificación ISO9000. • La calidad en los productos y servicios respaldada por amplias garantías. • Como distribuidor autorizado de Equipo Original, cuenta con tecnología y capacitación mas actualizada del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay un nicho inexplorable en el mercado que es la atención fuera de horario para el autotransporte. • Existe un potencial elevado de atender flotas grandes que mueven su propio producto (Bimbo, Coca Cola, Cervecería Cuauhtemoc, etc.) • Con la innovación del segundo turno podemos disminuir tiempos de reparación eliminando la mala imagen de un distribuidor autorizado.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • El precio de nuestros productos y servicios es relativamente caros comparados con la competencia. • Debido el alto volumen de unidades sembradas en el mercado, el área de servicio esta siempre saturada y los tiempos de espera son demasiado extensos. • El horario de atención actual en el área de servicio es insuficiente para dar respuesta a nuestros clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia en la actualidad es muy agresiva y en base a promociones intenta desviar la atención de nuestros clientes. • La crisis mundial, como en todos los ámbitos nos afecta en el bajo flujo de unidades sembradas y por consiguiente atendidas en nuestra área de servicio.

Estos análisis solo nos dicen una cosa: Si un cliente requiere un servicio o mantenimiento para su unidad y se lo entregamos al siguiente día:

- Le dimos el servicio, pero.....
- NO CUMPLIMOS SU NECESIDAD.

Esto significa que el cliente necesita su unidad disponible para trabajar la mayor parte del tiempo ya que le genera dinero y es parte fundamental de su fuente de ingreso.

El enviar una unidad a mantenimiento a nuestro Departamento de Servicio implica tiempo de traslado y tiempo en el que el camión no esta trabajando.

Parte VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES O PROPUESTA

En este informe se observan los resultados obtenidos en la investigación del mercado realizada, cumpliendo con el objetivo de conocer las necesidades y preferencias de los clientes del medio del autotransporte. Después de un análisis de la información se establecen las siguientes conclusiones.

6.1 Conclusiones

Los clientes del autotransporte acuden al taller solo cuando lo necesitan, es decir, no lo hacen como una costumbre como por ejemplo cuando se lleva un programa de mantenimiento, y por el contrario demasiados clientes consideran que el precio que se paga por tal servicio es elevado.

Los clientes a pesar de que cuentan con sus propios talleres, buscan otras opciones para satisfacer sus necesidades, talvez por el acelerado cambio que ha sufrido la tecnología de los tractocamiones en los últimos años, es decir, su personal no cuenta con los conocimientos ni con el equipo tecnológico necesario para identificar fallas y/o mantener sus unidades en optimas condiciones.

Los servicios que más requieren los clientes son mantenimientos preventivos, servicios de lubricación y diagnósticos electrónicos menores, esto último viene a refrendar lo mencionado anteriormente respecto a la tecnología.

Los clientes a pesar que tienen operaciones de carga y descarga fuera de horario de oficina, los horarios mas comunes para hacerlo es durante el día y la mayoría coincide que casi no les queda tiempo para atender los aspectos de mantenimiento de las unidades ya que lo que buscan es mantener su parque vehicular trabajando el mayor tiempo posible, por lo que consideran una buena opción el acudir al taller fuera de horario de labores propias.

Una vez conociendo la esencia de un taller de servicio, sus objetivos así como sus requerimientos, conjuntados con los resultados obtenidos en el apartado anterior podemos recomendar implementar un segundo turno de atención a clientes en el Departamento de Servicio, lo que nos ayudara a mejorar la atención al cliente y sobre todo maximizar los recursos para incrementar los incrementos las utilidades del negocio.

6.2 Propuesta del Segundo Turno.

Necesitamos ofrecer a nuestros clientes una solución a su actual necesidad que es disminuir tiempos de sus unidades en taller, para eso brindaremos

- Servicio de mantenimiento en horarios donde no tenga que dejar de trabajar la unidad.
- Posibilidad de programar los servicios a sus unidades.
- Facilidad al ingresar sus unidades en un horario más amplio, incluso para mantenimientos correctivos.

También debemos tener las siguientes consideraciones:

- Demanda de servicios nocturnos y/o en fines de semana
- Ampliar la posibilidad de captar mas clientes
- Saturación de los talleres de servicio
- Incrementar la rotación de unidades dentro del taller

6.2.1 Requerimientos.

a) Establecer Horario. Se debe fijar un horario de atención de segundo turno y esto tal vez nos haga recorrer el horario de apertura, por ejemplo: Horario Normal de 7:00 a 17:00 hrs., Horario extendido de 17:00 a 24:00 hrs.

b) Trabajar en obtener un listado de clientes potenciales a quienes se les puede ofrecer este servicio (segundo turno). Esto se hará consiguiendo:

Base de datos de unidades nuevas,
Base de datos de refacciones,
Base de datos de Servicio,
Base de prospección de clientes de las 3 áreas

c) Definir el tipo de Servicios a ofrecer

Mantenimientos Preventivos
Servicio Express
Preparación para reparaciones correctivas
Adelantar trabajos

d) Redistribuir los espacios en el taller

Bahías para mantenimientos preventivos
Bahías para servicios Express
Bahías para reparaciones mayores

e) Definir el personal requerido

Asesor de Servicio
Técnicos
Almacenista-Surtidor
Facturita-Cajera
Lavador

f) Establecer procesos del Segundo Turno

Diagramas de Flujo
Actividades y responsabilidades

g) Proyección del Negocio

Ventas
Costos
Gastos
Utilidad

h) Plan de Mercadotecnia

Como se dará a conocer
Material Publicitario
Promoción de Servicio

Algo que se debe tener en cuenta es:

- Utilizar el mismo espacio
- Optimizar gastos (renta vigilancia, etc.)
- Segmentar el taller
- Considerar gastos incrementales
- Se requiere personal adicional
- Escalonar los horarios de los técnicos
- Definir esquema de compensación del personal

Para concluir haremos una proyección con diferentes escenarios, con la finalidad de determinar números duros que nos pueden mostrar que es totalmente viable la implementación de un segundo turno en el departamento de servicio.

Para comenzar se muestra una fórmula que se puede utilizar para determinar el número de estaciones en el Segundo Turno.

$$\text{Formula: } \frac{\text{Potencial Horas Servicio /año}}{\text{Potencial Horas Bahía /año}} = \text{Número de Estaciones Productivas}$$

Para determinar el número mínimo de estaciones requeridas para el segundo turno del Taller de Servicio se plantearán 3 escenarios.

Escenario A

- Suponiendo que se quiera vender un mínimo de : \$ 770,000.00 al año
- Si la hora de M.O. = \$ 200.00 se requerirían de : 3850 hrs./año

- Días Hábiles al año:
 - 365 días
 - 53 domingos
 - 56 Sábados al 50%
 - 11 festivos

Total 275 Días Hábiles al año

- Con una productividad del 87.5% esto es: 8 hrs. disponibles al día
7 hrs. trabajadas al día

$$\text{Prod.}\% = 87.5\% = \frac{7}{8} * 100$$

- 7 hrs./día X 275 días hábiles al año = **1,925 hrs. /bahía/año**

$$\begin{array}{l} \text{Potencial hrs. Seg Turno /año} \\ \hline \text{Potencial hrs. Bahía/año} \end{array} = \frac{3,850}{1,925} = 2 \text{ Bahías}$$

Escenario B

- Suponiendo que se quiera vender un mínimo de : \$ 1,540,000.00 al año
- Si la hora de M.O. = \$ 250.00 se requerirían de : 7700 hrs./año

- Días Hábiles al año:
 - 365 días
 - 53 domingos
 - 56 Sábados al 50%
 - 11 festivos

Total 275 Días Hábiles al año

- Con una productividad del 87.5% esto es: 8 hrs. disponibles al día
7 hrs. trabajadas al día

$$\text{Prod.}\% = 87.5\% = \frac{7}{8} * 100$$

- 7 hrs./día X 275 días hábiles al año = **1,925 hrs. /bahía/año**

$$\begin{aligned} &\text{Potencial hrs. Seg Turno /año} &&= && 7,700 \\ \bullet &\text{-----} &&= && \text{-----} &&= && 4 \\ &\text{Potencial hrs. Bahía/año} && && 1,925 && && \text{Bahías} \end{aligned}$$

Escenario C

- Suponiendo que se quiera vender un mínimo de : \$ 3,080,000.00 al año
- Si la hora de M.O. = \$ 250.00 se requerirían de : 11,550 hrs./año

- Días Hábiles al año:
 - 365 días
 - 53 domingos
 - 56 Sábados al 50%
 - 11 festivos

Total 275 Días Hábiles al año

- Con una productividad del 87.5% esto es:
 - 8 hrs. disponibles al día
 - 7 hrs. trabajadas al día

$$\text{Prod.}\% = 87.5\% = \frac{7}{8} * 100$$

- 7 hrs./día X 275 días hábiles al año = **1,925 hrs. /bahía/año**

$$\begin{aligned} &\text{Potencial hrs. Seg Turno /año} &&= && 11,550 \\ \bullet &\text{-----} &&= && \text{-----} &&= && 8 \\ &\text{Potencial hrs. Bahía/año} && && 1,925 && && \text{Bahías} \end{aligned}$$

Si bien es cierto que estos cálculos nos ayudan para establecer un negocio, también es cierto que en nuestro caso que se trata de una organización ya

establecida también ayuda ya que un segundo turno también tiene requerimientos de bahías y de personal técnico.

En dado caso es mucho mejor ya que no se tiene que hacer ninguna inversión extra por espacio o por personal técnico (con escalonarlos es suficiente)

En la parte de Anexos encontraremos una proyección financiera a un año más apegada a la realidad donde nos muestra la rentabilidad del Taller de Servicio implementando un Segundo Turno.

Sin lugar a dudas nuestra recomendación es implementar un segundo turno en la Concesionaria Kenworth ya que como vemos es un nicho que no se ha explorado y sobre todo los clientes requieren que se les atienda de acuerdo a sus necesidades.

Respecto a que si es rentable, los números hablan por si solos, y lo que ayuda a que estos sean aun mas favorables es que se pueden aprovechar ciertos gastos que ya se tienen contemplados dentro de la operación normal del Departamento de Servicio, tales como Renta, Vigilancia, Herramienta y Equipo, etc...

Definitivamente vivimos en una época en donde no nos podemos dar el lujo de esperar que las cosas se den por si solas, sino necesitamos innovar para provocar que estas se realicen, de ahí que decidimos emprender esta aventura con la mas firme idea que será del todo exitosa.

Parte VII

ANEXOS

Anexo 1 Citas Legales

Artículo 123 Constitucional.-

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la Ley. El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes, deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán: A. Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo: I. La duración de la jornada máxima será de ocho horas; II. La jornada máxima de trabajo nocturno será de 7 horas. Quedan prohibidas: las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo otro trabajo después de las diez de la noche de los menores de dieciséis años; III. Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de catorce años. Los mayores de esta edad y menores de dieciséis tendrán como jornada máxima la de seis horas. IV. Por cada seis días de trabajo deberá disfrutar el operario de un día de descanso, cuando menos. V. Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozarán forzosamente de un descanso de seis semanas anteriores a la fecha fijada aproximadamente para el parto y seis semanas posteriores al mismo, debiendo percibir su salario íntegro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo. En el período de lactancia tendrán dos descansos extraordinarios por día de media hora cada uno para alimentar a sus hijos; VI. Los salarios mínimos que deberán disfrutar los trabajadores serán generales o profesionales. Los primeros regirán en las áreas geográficas que se determinen; los segundos se aplicarán en ramas determinadas de la actividad económica o en profesiones, oficios o trabajos especiales. Los salarios mínimos generales deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia, en el orden material, social y cultural, y para proveer a la educación obligatoria de los hijos. Los salarios mínimos profesionales se fijarán considerando, además, las condiciones de las distintas actividades económicas.

Los salarios mínimos se fijarán por una comisión nacional integrada por representantes de los trabajadores, de los patrones y del gobierno, la que podrá auxiliarse de las comisiones especiales de carácter consultivo que considere indispensables para el mejor desempeño de sus funciones; VII. Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad. VIII. El salario mínimo quedará exceptuado de embargo, compensación o descuento. IX. Los trabajadores tendrán derecho a una participación en las utilidades de las empresas, regulada de conformidad con las siguientes normas: a) Una Comisión Nacional, integrada con representantes de los trabajadores, de los patronos y del Gobierno, fijará el porcentaje de utilidades que deba repartirse entre los trabajadores; b) La Comisión Nacional practicará las investigaciones y realizará los

estudios necesarios y apropiados para conocer las condiciones generales de la economía nacional. Tomará asimismo en consideración la necesidad de fomentar el desarrollo industrial del País, el interés razonable que debe percibir el capital y la necesaria reinversión de capitales; c) La misma Comisión podrá revisar el porcentaje fijado cuando existan nuevos estudios e investigaciones que los justifiquen. d) La Ley podrá exceptuar de la obligación de repartir utilidades a las empresas de nueva creación durante un número determinado y limitado de años, a los trabajos de exploración y a otras actividades cuando lo justifique su naturaleza y condiciones particulares; e) Para determinar el monto de las utilidades de cada empresa se tomará como base la renta gravable de conformidad con las disposiciones de la Ley del Impuesto sobre la Renta. Los trabajadores podrán formular ante la oficina correspondiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público las objeciones que juzguen convenientes, ajustándose al procedimiento que determine la ley; f) El derecho de los trabajadores a participar en las utilidades no implica la facultad de intervenir en la dirección o administración de las empresas. X. El salario deberá pagarse precisamente en moneda de curso legal, no siendo permitido hacerlo efectivo con mercancías, ni con vales, fichas o cualquier otro signo representativo con que se pretenda sustituir la moneda. XI. Cuando, por circunstancias extraordinarias deban aumentarse las horas de jornada, se abonará como salario por el tiempo excedente de un 100% más de lo fijado por las horas normales. En ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder de tres horas diarias, ni de tres veces consecutivas. Los menores de dieciséis años no serán admitidos en esta clase de trabajos. XII. Toda empresa agrícola, industrial, minera o de cualquier otra clase de trabajo, estará obligada, según lo determinen las leyes reglamentarias a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas. Esta obligación se cumplirá mediante las aportaciones que las empresas hagan a un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de sus trabajadores y establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad tales habitaciones. Se considera de utilidad social la expedición de una ley para la creación de un organismo integrado por representantes del Gobierno Federal, de los trabajadores y de los patrones, que administre los recursos del fondo nacional de la vivienda. Dicha ley regulará las formas y procedimientos conforme a los cuales los trabajadores podrán adquirir en propiedad las habitaciones antes mencionadas. Las negociaciones a que se refiere el párrafo primero de esta fracción, situadas fuera de las poblaciones, están obligadas a establecer escuelas, enfermerías y demás servicios necesarios a la comunidad.

Además, en esos mismos centros de trabajo, cuando su población exceda de doscientos habitantes, deberá reservarse un espacio de terreno, que no será menor de cinco mil metros cuadrados, para el establecimiento de mercados públicos, instalación de edificios destinados a los servicios municipales y centros recreativos. Queda prohibido en todo centro de trabajo, el establecimiento de expendios de bebidas embriagantes y de casas de juego de azar; XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los

cuales los patronos deberán cumplir con dicha obligación; XIV. Los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten; por lo tanto, los patronos deberán pagar la indemnización correspondiente, según que haya traído como consecuencia la muerte o simplemente incapacidad temporal o permanente para trabajar, de acuerdo con lo que las leyes determinen. Esta responsabilidad subsistirá aún en el caso de que el patrono contrate el trabajo por un intermediario; XV. El patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas. Las leyes contendrán, al efecto, las sanciones procedentes en cada caso; XVI. Tanto los obreros como los empresarios tendrán derecho para coaligarse en defensa de sus respectivos intereses, formando sindicatos, asociaciones profesionales, etcétera; XVII. Las leyes reconocerán como un derecho de los obreros y de los patronos, las huelgas y los paros; XVIII. Las huelgas serán lícitas cuando tengan por objeto conseguir el equilibrio entre los diversos factores de la producción, armonizando los derechos del trabajo con los del capital. En los servicios públicos será obligatorio para los trabajadores dar aviso, con diez días de anticipación, a la Junta de Conciliación y Arbitraje, de la fecha señalada para la suspensión del trabajo. Las huelgas serán consideradas como ilícitas únicamente cuando la mayoría de los huelguistas ejerciera actos violentos contra las personas o las propiedades, o en caso de guerra, cuando aquéllos pertenezcan a los establecimientos y servicios que dependan del Gobierno; XIX. Los paros serán lícitos únicamente cuando el exceso de producción haga necesario suspender el trabajo para mantener los precios en un límite costeable, previa aprobación de la Junta de Conciliación y Arbitraje; XX. Las diferencias o los conflictos entre el capital y el trabajo, se sujetarán a la decisión de una Junta de Conciliación y Arbitraje, formada por igual número de representantes de los obreros y de los patronos, y uno del Gobierno; XXI. Si el patrono se negare a someter sus diferencias al arbitraje o a aceptar el laudo pronunciado por la Junta, se dará por terminado el contrato de trabajo y quedará obligado a indemnizar al obrero con el importe de tres meses de salario, además de la responsabilidad que le resulte del conflicto. Esta disposición no será aplicable en los casos de las acciones consignadas en la fracción siguiente. Si la negativa fuere de los trabajadores, se dará por terminado el contrato de trabajo; XXII. El patrono que despida a un obrero sin causa justificada o por haber ingresado a una asociación o sindicato, o por haber tomado parte en una huelga lícita, estará obligado, a elección del trabajador, a cumplir el contrato o a indemnizarlo con el importe de tres meses de salario. La Ley determinará los casos en que el patrono podrá ser eximido de la obligación de cumplir el contrato, mediante el pago de una indemnización. Igualmente tendrá la obligación de indemnizar al trabajador con el importe de tres meses de salario, cuando se retire del servicio por falta de probidad del patrono o por recibir de él malos tratamientos, ya sea en su persona o en la de su cónyuge, padres, hijos o hermanos. El patrono no podrá eximirse de

esta responsabilidad, cuando los malos tratamientos provengan de dependientes o familiares que obren con el consentimiento o tolerancia de él; XXIII. Los créditos en favor de los trabajadores por salario o sueldos devengados en el último año, y por indemnizaciones, tendrán preferencia sobre cualquiera otros en los casos de concurso o de quiebra; XXIV. De las deudas contraídas por los trabajadores a favor de sus patronos, de sus asociados, familiares o dependientes, sólo será responsable el mismo trabajador, y en ningún caso y por ningún motivo se podrá exigir a los miembros de su familia, ni serán exigibles dichas deudas por la cantidad excedente del sueldo del trabajador en un mes; XXV. El servicio para la colocación de los trabajadores será gratuito para éstos, ya se efectúe por oficinas municipales, bolsas de trabajo o por cualquier otra institución oficial o particular. En la prestación de este servicio se tomará en cuenta la demanda de trabajo y, en igualdad de condiciones, tendrán prioridad quienes representen la única fuente de ingresos en su familia; XXVI. Todo contrato de trabajo celebrado entre un mexicano y un empresario extranjero, deberá ser legalizado por la autoridad municipal competente y visado por el Cónsul de la Nación a donde el trabajador tenga que ir, en el concepto de que además de las cláusulas ordinarias, se especificará claramente que los gastos de la repatriación quedan a cargo del empresario contratante; XXVII. Serán condiciones nulas y no obligarán a los contrayentes, aunque se expresen en el contrato: a) Las que estipulen una jornada inhumana por lo notoriamente excesiva, dada la índole del trabajo. b) Las que fijen un salario que no sea remunerador a juicio de las Juntas de Conciliación y Arbitraje. c) Las que estipulen un plazo mayor de una semana para la percepción del jornal. d) Las que señalen un lugar de recreo, fonda, café, taberna, cantina o tienda para efectuar el pago del salario, cuando no se trate de empleados en esos establecimientos. e) Las que entrañen obligación directa o indirecta de adquirir los artículos de consumo en tiendas o lugares determinados. f) Las que permitan retener el salario en concepto de multa. g) Las que constituyan renuncia hecha por el obrero de las indemnizaciones a que tenga derecho por accidente del trabajo, y enfermedades profesionales, perjuicios ocasionados por el incumplimiento del contrato o por despedirse de la obra. h) Todas las demás estipulaciones que impliquen renuncia de algún derecho consagrado a favor del obrero en las leyes de protección y auxilio a los trabajadores. XXVIII. Las leyes determinarán los bienes que constituyan el patrimonio de la familia, bienes que serán inalienables, no podrán sujetarse a gravámenes reales ni embargos, y serán transmisibles a título de herencia con simplificación de las formalidades de los juicios sucesorios; XXIX. Es de utilidad pública la Ley del Seguro Social, y ella comprenderá seguros de invalidez, de vejez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y accidentes, de servicios de guardería y cualquier otro encaminado a la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales y sus familiares. XXX. Asimismo serán consideradas de utilidad social, las sociedades cooperativas para la construcción de casas baratas e higiénicas, destinadas a ser adquiridas en propiedad, por los trabajadores en plazos determinados; y XXXI. La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los Estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a: a) Ramas industriales y servicios: 1. Textil; 2. Eléctrica; 3. Cinematográfica; 4. Hulera; 5.

Azucarera; 6. Minera; 7. Metalúrgica y siderúrgica, abarcando la explotación de los minerales básicos, el beneficio y la fundición de los mismos, así como la obtención de hierro metálico y acero a todas sus formas y ligas y los productos laminados de los mismos; 8. De hidrocarburos; 9. Petroquímica; 10. Cementera; 11. Calera; **12. Automotriz**, incluyendo autopartes mecánicas o eléctricas;

Artículo 3 de la Ley Federal del Trabajo.-

El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia. No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. Asimismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

Artículo 7 de la Ley Federal del Trabajo.-

En toda empresa o establecimiento, el patrón deberá emplear un noventa por ciento de trabajadores mexicanos, por lo menos. En las categorías de técnicos y profesionales, los trabajadores deberán ser mexicanos, salvo que no los haya en una especialidad determinada, en cuyo caso el patrón podrá emplear temporalmente a trabajadores extranjeros, en una proporción que no exceda del diez por ciento de los de la especialidad. El patrón y los trabajadores extranjeros tendrán la obligación solidaria de capacitar a trabajadores mexicanos en la especialidad de que se trate. Los médicos al servicio de las empresas deberán ser mexicanos. No es aplicable lo dispuesto en este artículo a los directores, administradores y gerentes generales.

Artículo 8 de la Ley Federal del Trabajo.-

Trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado. Para los efectos de esta disposición, se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

Artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo.-

Patrón es la persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores. Si el trabajador, conforme a lo pactado o a la costumbre, utiliza los servicios de otros trabajadores, el patrón de aquél, lo será también de éstos.

Artículo 16 de la Ley Federal del Trabajo.-

Para los efectos de las normas de trabajo, se entiende por empresa la unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios y por establecimiento la unidad técnica que como sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa.

Artículo 1º. De la Ley General de Sociedades Mercantiles.-

Esta Ley reconoce las siguientes especies de sociedades mercantiles:

- I.- Sociedad en nombre colectivo;
- II.- Sociedad en comandita simple;
- III.- Sociedad de responsabilidad limitada;
- IV.- Sociedad anónima;
- V.- Sociedad en comandita por acciones, y
- VI.- Sociedad cooperativa.

Cualquiera de las sociedades a que se refieren las fracciones I a V de este artículo podrá constituirse como sociedad de capital variable, observándose entonces las disposiciones del Capítulo VIII de esta Ley.

Artículo 2º de la general de sociedades mercantiles.

Esta Ley tiene por objeto:

- I.- Establecer las bases para que, en las actividades Industriales y comerciales del país, tenga lugar un sistema permanente de perfeccionamiento de sus procesos y productos;
- II.- Promover y fomentar la actividad inventiva de aplicación industrial, las mejoras técnicas y la difusión de conocimientos tecnológicos dentro de los sectores productivos;
- III.- Propiciar e impulsar el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios en la industria y en el comercio, conforme a los intereses de los consumidores;
- IV.- Favorecer la creatividad para el diseño y la presentación de productos nuevos y útiles;
- V.- Proteger la propiedad industrial mediante la regulación y otorgamiento de patentes de invención; registros de modelos de utilidad, diseños industriales, marcas, y avisos comerciales; publicación de nombres comerciales; declaración

de protección de denominaciones de origen, y regulación de secretos industriales, y

VI.- Prevenir los actos que atenten contra la propiedad industrial o que constituyan competencia desleal relacionada con la misma y establecer las sanciones y penas respecto de ellos.

Artículo 88 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.-

Se entiende por marca a todo signo visible que distinga productos o servicios de otros de su misma especie o clase en el mercado.

Artículo 89 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.-

Pueden constituir una marca los siguientes signos:

I.- Las denominaciones y figuras visibles, suficientemente distintivas, susceptibles de identificar los productos o servicios a que se apliquen o traten de aplicarse, frente a los de su misma especie o clase;

II.- Las formas tridimensionales;

III.- Los nombres comerciales y denominaciones o razones sociales, siempre que no queden comprendidos en el artículo siguiente, y

IV.- El nombre propio de una persona física, siempre que no se confunda con una marca registrada o un nombre comercial publicado.

Artículo 37 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.-

Las inversiones únicamente se podrán deducir mediante la aplicación, en cada ejercicio, de los por cientos máximos autorizados por esta Ley, sobre el monto original de la inversión, con las limitaciones en deducciones que, en su caso, establezca esta Ley. Tratándose de ejercicios irregulares, la deducción correspondiente se efectuará en el por ciento que represente el número de meses completos del ejercicio en los que el bien haya sido utilizado por el contribuyente, respecto de doce meses. Cuando el bien se comience a utilizar después de iniciado el ejercicio y en el que se termine su deducción, ésta se efectuará con las mismas reglas que se aplican para los ejercicios irregulares.

El monto original de la inversión comprende, además del precio del bien, los impuestos efectivamente pagados con motivo de la adquisición o importación del mismo a excepción del impuesto al valor agregado, así como las erogaciones por concepto de derechos, cuotas comensatorias, fletes, transportes, acarreos, seguros contra riesgos en la transportación, manejo, comisiones sobre compras y honorarios a agentes aduanales. Tratándose de las inversiones en automóviles el monto original de la inversión también incluye el monto de las inversiones en equipo de blindaje.

Cuando los bienes se adquieran con motivo de fusión o escisión de sociedades, se considerará como fecha de adquisición la que le correspondió a la sociedad fusionada o a la escidente.

El contribuyente podrá aplicar por cientos menores a los autorizados por esta Ley. En este caso, el por ciento elegido será obligatorio y podrá cambiarse, sin exceder del máximo autorizado. Tratándose del segundo y posteriores cambios deberán transcurrir cuando menos cinco años desde el último cambio; cuando el cambio se quiera realizar antes de que transcurra dicho plazo, se deberá cumplir con los requisitos que establezca el Reglamento de esta Ley.

Las inversiones empezarán a deducirse, a elección del contribuyente, a partir del ejercicio en que se inicie la utilización de los bienes o desde el ejercicio siguiente. El contribuyente podrá no iniciar la deducción de las inversiones para efectos fiscales, a partir de que se inicien los plazos a que se refiere este párrafo. En este último caso, podrá hacerlo con posterioridad, perdiendo el derecho a deducir las cantidades correspondientes a los ejercicios transcurridos desde que pudo efectuar la deducción conforme a este artículo y hasta que inicie la misma, calculadas aplicando los por cientos máximos autorizados por esta Ley.

Cuando el contribuyente enajene los bienes o cuando éstos dejen de ser útiles para obtener los ingresos, deducirá, en el ejercicio en que esto ocurra, la parte aún no deducida. En el caso en que los bienes dejen de ser útiles para obtener los ingresos, el contribuyente deberá mantener sin deducción un peso en sus registros. Lo dispuesto en este párrafo no es aplicable a los casos señalados en el artículo 27 de esta Ley.

Los contribuyentes ajustarán la deducción determinada en los términos de los párrafos primero y sexto de este artículo, multiplicándola por el factor de actualización correspondiente al periodo comprendido desde el mes en el que se adquirió el bien y hasta el último mes de la primera mitad del periodo en el que el bien haya sido utilizado durante el ejercicio por el que se efectúe la deducción.

Cuando sea impar el número de meses comprendidos en el periodo en el que el bien haya sido utilizado en el ejercicio, se considerará como último mes de la primera mitad de dicho periodo el mes inmediato anterior al que corresponda la mitad del periodo.

Artículo 38 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Para los efectos de esta Ley, se consideran inversiones los activos fijos, los gastos y cargos diferidos y las erogaciones realizadas en periodos preoperativos, cuyo concepto se señala a continuación:

Activo fijo es el conjunto de bienes tangibles que utilicen los contribuyentes para la realización de sus actividades y que se demeriten por el uso en el servicio del contribuyente y por el transcurso del tiempo.

La adquisición o fabricación de estos bienes tendrá siempre como finalidad la utilización de los mismos para el desarrollo de las actividades del contribuyente, y no la de ser enajenados dentro del curso normal de sus operaciones.

Gastos diferidos son los activos intangibles representados por bienes o derechos que permitan reducir costos de operación, mejorar la calidad o aceptación de un producto, usar, disfrutar o explotar un bien, por un periodo limitado, inferior a la duración de la actividad de la persona moral. También se consideran gastos

diferidos los activos intangibles que permitan la explotación de bienes del dominio público o la prestación de un servicio público concesionado.

Cargos diferidos son aquellos que reúnan los requisitos señalados en el párrafo anterior, excepto los relativos a la explotación de bienes del dominio público o a la prestación de un servicio público concesionado, pero cuyo beneficio sea por un periodo ilimitado que dependerá de la duración de la actividad de la persona moral.

Erogaciones realizadas en periodos preoperativos, son aquellas que tienen por objeto la investigación y el desarrollo, relacionados con el diseño, elaboración, mejoramiento, empaque o distribución de un producto, así como con la prestación de un servicio; siempre que las erogaciones se efectúen antes de que el contribuyente enajene sus productos o preste sus servicios, en forma constante. Tratándose de industrias extractivas, estas erogaciones son las relacionadas con la exploración para la localización y cuantificación de nuevos yacimientos susceptibles de explotarse.

Artículo 39 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.-

Los por cientos máximos autorizados tratándose de gastos y cargos diferidos, así como para las erogaciones realizadas en periodos preoperativos, son los siguientes:

- I. 5% para cargos diferidos.
- II. 10% para erogaciones realizadas en periodos preoperativos.
- III. 15% para regalías, para asistencia técnica, así como para otros gastos diferidos, a excepción de los señalados en la fracción IV del presente artículo.
- IV. En el caso de activos intangibles que permitan la explotación de bienes del dominio público o la prestación de un servicio público concesionado, el por ciento máximo se calculará dividiendo la unidad entre el número de años por los cuales se otorgó la concesión, el cociente así obtenido se multiplicará por cien y el producto se expresará en por ciento.

En el caso de que el beneficio de las inversiones a que se refieren las fracciones II y III de este artículo se concrete en el mismo ejercicio en el que se realizó la erogación, la deducción podrá efectuarse en su totalidad en dicho ejercicio. Tratándose de contribuyentes que se dediquen a la explotación de yacimientos de mineral, éstos podrán optar por deducir las erogaciones realizadas en periodos preoperativos, en el ejercicio en que las mismas se realicen. Dicha opción deberá ejercerse para todos los gastos preoperativos que correspondan a cada yacimiento en el ejercicio de que se trate.

Artículo 40 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.-

Los por cientos máximos autorizados, tratándose de activos fijos por tipo de bien son los siguientes:

III. 10% para mobiliario y equipo de oficina.

VI. 25% para automóviles, autobuses, camiones de carga, tractocamiones, montacargas y remolques.

VII. 30% para computadoras personales de escritorio y portátiles; servidores; impresoras, lectores ópticos, graficadores, lectores de código de barras, digitalizadores, unidades de almacenamiento externo y concentradores de redes de cómputo.

VIII. 35% para dados, troqueles, moldes, matrices y herramienta.

X. Tratándose de comunicaciones telefónicas:

a) 5% para torres de transmisión y cables, excepto los de fibra óptica.

b) 8% para sistemas de radio, incluyendo equipo de transmisión y manejo que utiliza el espectro radioeléctrico, tales como el de radiotransmisión de microonda digital o analógica, torres de microondas y guías de onda.

c) 10% para equipo utilizado en la transmisión, tales como circuitos de la planta interna que no forman parte de la conmutación y cuyas funciones se enfocan hacia las troncales que llegan a la central telefónica, incluye multiplexores, equipos concentradores y ruteadores.

d) 25% para equipo de la central telefónica destinado a la conmutación de llamadas de tecnología distinta a la electromecánica.

e) 10% para los demás.

Artículo 41 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.-

Para la maquinaria y equipo distintos de los señalados en el artículo anterior, se aplicarán, de acuerdo a la actividad en que sean utilizados, los por cientos siguientes:

IV. 8% en la fabricación de vehículos de motor y sus partes; en la construcción de ferrocarriles y navíos; en la fabricación de productos de metal, de maquinaria y de instrumentos profesionales y científicos; en la elaboración de productos alimenticios y de bebidas, excepto granos, azúcar, aceites comestibles y derivados.

XV. 10% en otras actividades no especificadas en este artículo.

En el caso de que el contribuyente se dedique a dos o más actividades de las señaladas en este artículo, se aplicará el por ciento que le corresponda a la actividad en la que hubiera obtenido más ingresos en el ejercicio inmediato anterior.

Anexo 2 Estadística Vehículos de Carga

Periodo	Camiones y camionetas para carga		
	Total	Públicos	Particulares
2007			
Enero	7 444 879	129 529	7 315 350
Febrero	7 476 181	130 073	7 346 108
Marzo	7 507 623	130 620	7 377 003
Abril	7 539 204	131 170	7 408 034
Mayo	7 570 925	131 722	7 439 203
Junio	7 602 786	132 276	7 470 510
Julio	7 634 788	132 833	7 501 955
Agosto	7 666 932	133 392	7 533 540
Septiembre	7 699 220	133 954	7 565 266
Octubre	7 731 650	134 518	7 597 132
Noviembre	7 764 225	135 085	7 629 140
Diciembre	7 796 945	135 654	7 661 291
2008			
Enero	7 845 093	129 693	7 715 400
Febrero	7 893 486	130 493	7 762 993
Marzo	7 942 108	131 297	7 810 811
Abril	7 990 974	132 104	7 858 869
Mayo	8 040 085	132 916	7 907 168
Junio	8 089 430	133 732	7 955 698
Julio	8 139 022	134 552	8 004 470
Agosto	8 188 870	135 376	8 053 494
Septiembre	8 238 934	136 204	8 102 730
Octubre	8 289 234	137 035	8 152 198
Noviembre	8 339 753	137 870	8 201 883
Diciembre	8 390 541	138 710	8 251 831
2009			
Enero P	8 420 636	139 208	8 281 428
Febrero	8 447 394	139 650	8 307 744
Marzo	8 475 336	140 112	8 335 224
Abril	8 498 524	140 495	8 358 029
Mayo	8 522 578	140 893	8 381 685
Junio	8 546 538	141 289	8 405 249
Julio	8 570 568	141 686	8 428 882
Agosto	8 596 805	142 120	8 454 685
Septiembre	8 622 586	142 546	8 480 040
Octubre	8 651 239	143 020	8 508 219
NOTA:	Las estadísticas se obtienen a partir del número de Vehículos de Motor proporcionados por los Gobiernos de los Estados, a los cuales se le adicionan las ventas mensuales al público reportadas por la Asociación Mexicana de la Industria Automotriz (AMIA) y la Asociación Nacional de Productores de Autobuses, Camiones y Tractocamiones, A. C. (ANPACT). Asimismo, el cálculo excluye el número de vehículos correspondientes al Servicio Oficial.		
FUENTE:	2008 - 2009: INEGI . Estimación de cifras con base en las ventas reportadas por la AMIA y la ANPACT.		

8.3 Anexo 3 Trámites y Licencias

Trámites		
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AL AMBIENTE LEY FEDERAL DE DERECHOS CUOTAS VIGENTES PARA 2008 (La cuotas se actualizarán cuando el incremento porcentual del Índice Nacional de Precios al Consumidor exceda del 10%) CAPITULO XIII SECCIÓN NOVENA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN		
	FACTOR	1,0234
LICENCIAS (ATMÓSFERA)	CLAVE DE COMPUTO	400101
Art. 194-O.- Por el otorgamiento de la licencia ambiental única para la prevención y control de la contaminación de la atmósfera, a las fuentes fijas de jurisdicción federal que emitan olores, gases o partículas sólidas o líquidas a la atmósfera, se pagará el derecho de prevención y control de la contaminación, conforme a las siguientes cuotas:		
I.- Por la recepción y evaluación de la solicitud de licencia	\$1,693.95	\$1,694
II.- Actualización de licencia de funcionamiento o de la licencia ambiental única	\$846.98	\$847.00
AVISO GENERACION DE RESIDUOS PELIGROSOS	CLAVE DE COMPUTO	400101
(DEROGADO) Art. 194-S.- Por el registro de empresas generadoras de residuos peligrosos, se pagará el derecho de prevención y control de la contaminación, conforme a la cuota de	(DEROGADO)	(DEROGADO)
AUTORIZACIONES DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS	CLAVE DE COMPUTO	400149
Art. 194-T.- Por la evaluación de cada solicitud y, en su caso, autorización de las siguientes actividades en materia de residuos peligrosos, se pagará el derecho de prevención y control de la contaminación, conforme a las siguientes cuotas:		
I.- Operación de unidades para la recolección y transporte de residuos peligrosos	\$2,684.75	\$2,685
II.- Instalación y operación de sistemas de centros de acopio y almacenamiento de residuos peligrosos	\$2,683.31	\$2,683
III.- Instalación y operación de sistemas de reciclaje o coprocesamiento de residuos peligrosos	\$1,693.95	\$1,694
IV.- Instalación y operación de sistemas de reutilización de residuos peligrosos	\$1,693.95	\$1,694
V.- Instalación y operación de sistemas de tratamiento de residuos peligrosos	\$4,422.71	\$4,423
VI.- Instalación y operación de sistemas de incineración de residuos peligrosos	\$35,648.86	\$35,649
VII.- Instalación y operación de sistemas para el confinamiento o disposición final de residuos peligrosos	\$58,699.56	\$58,700
VIII.- Prestación de servicios de manejo y condiciones particulares de manejo de residuos peligrosos	\$4,194.82	\$4,195
<i>Por las solicitudes de transferencia, modificación o prórroga de la autorización otorgada se pagará el 50% de la cuota establecida en el presente artículo.</i>		
<i>Los contribuyentes que utilicen microgeneradores organizados y que presenten las solicitudes a que se refiere la fracción I del presente artículo pagarán el 50% de la cuota establecida en este artículo</i>		
AUTORIZACIÓN DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	CLAVE DE COMPUTO	400150
Art. 194-T-1.- Por la recepción, estudio de la solicitud y, en su caso, autorización por primera vez para importar y exportar residuos peligrosos y otros residuos que se encuentren previstos en tratados internacionales de los que México sea parte, que no tengan características de peligrosidad, se pagarán derechos, conforme a las siguientes cuotas:		
I.- Para importar residuos peligrosos o residuos que no tengan características de peligrosidad	\$1,361.79	\$1,362
II.- Para exportar residuos peligrosos	\$639.78	\$640
<i>Por los trámites subsecuentes y solicitudes de prórroga y modificación a la autorización, se pagará el 50% de la cuota establecida en este artículo.</i>		
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	CLAVE DE COMPUTO	400151
Art. 194-T-2.- Por la evaluación y, en su caso, aprobación de los programas para la prevención de accidentes, para quienes realicen actividades altamente riesgosas, pagarán el derecho, conforme a la cuota de	\$1,673.06	\$1,673
ESTUDIOS DE RIESGO	CLAVE DE COMPUTO	400157
Art. 194-T-3.- Por la evaluación y emisión de la resolución del estudio de riesgo ambiental, se pagará el derecho de prevención y control de la contaminación conforme a las siguientes cuotas:		
I.- Estudio de riesgo Nivel 0 (ductos terrestres)	\$773.20	\$773
II.- Estudio de riesgo Nivel 1 (antes Informe Preliminar de Riesgo)	\$1,182.64	\$1,183
III.- Estudio de riesgo Nivel 2 (antes Análisis de Riesgo)	\$1,751.41	\$1,751
IV.- Estudio de riesgo Nivel 3 (antes Análisis Detallado de Riesgo)	\$2,403.13	\$2,403
<i>Por la solicitud de modificación o ampliación de las resoluciones del estudio de riesgo ambiental se pagará el 50% de la cuota establecida en las fracciones del presente artículo.</i>		

MATERIALES PELIGROSOS	CLAVE DE COMPUTO	400157
Artículo 194-T-4.- Por la recepción, análisis y, en su caso autorización de la solicitud para exportar materiales peligrosos, se pagará la cuota de	\$ 624.54	\$ 625.00.
PLANES DE MANEJO	CLAVE DE COMPUTO	400213
Artículo 194-T-5. Por la recepción, análisis y, en su caso, registro de cada plan de manejo de residuos peligrosos, se pagará la cuota de	\$1,000.00	\$1,000.00
<i>Por la solicitud de modificación o integración al registro, se pagará el 50% de la cuota establecida en el presente artículo.</i>		
SITIOS CONTAMINADOS	CLAVE DE COMPUTO	400214
Artículo 194-T-6. Por la recepción y análisis		
Tratándose de la solicitud de autorización para la transferencia de sitios contaminados se pagará la cuota de	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00
LOS PAGOS SE REALIZAN A TRAVÉS DE LA HOJA DE AYUDA DE PAGO DE TRÁMITES Y SERVICIOS (E\$CINCO). DEBERA ANEXARSE UN ORIGINAL AL FORMATO ORIGINAL DEL TRAMITE.		

Actualización: Enero 22, 2007

Transporte Materiales y Residuos peligrosos	Sin ajuste	Con ajuste
Por expedición de permiso Materiales Peligrosos	\$ 431.00	\$ 431.00
Por expedición de las Placas de circulación	\$1178.00	\$1178.00
Por expedición de alta vehicular	\$ 442.41	\$ 442.00
Por expedición de tarjeta de circulación	\$ 342.78	\$ 342.00
Por la expedición de la autocarantena de identificación	\$ 95.00	\$ 95.00

Nota: Por el pago de un solo trámite se aplica la tarifa con ajuste, a partir de dos trámites se aplica la tarifa sin ajuste

COMPROMISOS DE SERVICIO

- OPORTUNIDAD:** El Centro Metropolitano de Autotransporte expedirá su permiso o alta en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la recepción de la ficha de depósito pagada. Este plazo sólo aplica para aquellas unidades que no requieran validación o inspección físico-mecánica.
- CONFIABLE:** La información del permiso y de la tarjeta de circulación de autotransporte de carga no tendrán ningún error.
- AMABILIDAD:** El personal de ventanilla lo atenderá con amabilidad y aclarará sus dudas relacionadas con el trámite.
- HONESTIDAD:** El personal de ventanilla se identificará con su gafete y no le solicitará ningún recibo o pago adicional a los establecidos en este Carta Compromiso al Ciudadano.

¿QUE HACER SI NO CUMPLIMOS?

1.- Atención inmediata.

En caso de alguna duda o consulta acudir con el Jefe de Departamento o con el Subdirector de área correspondiente, de lunes a viernes de 9:00 a 16:00 horas.

2.- Quejas y sugerencias de servicio.

Si detecta alguna deficiencia en el servicio, puede obtener en la ventanilla del área de carga de materiales y residuos peligrosos, formato de quejas y sugerencias.

Deposita el formato en los buzones colocados en el área de espera del tercer y cuarto piso, o

Preséntelo directamente con nuestro enlace, la Subdirección de Supervisión de la Normatividad, o

Comunicarse a los teléfonos 56 84 94 38 ó 56 77 35 01 ext.3167, donde lo atenderán de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y le darán respuesta en tres días hábiles.

3.- Denuncia contra servidor público

Acudir

✓ Al área de quejas del Órgano Interno de Control en la SCT, Ubicada en Xela esq. Universidad, Cuerpo "A", 2º piso, ala oriente, Col. Narvarte, C.P. 03020, Telex. 55-19-25-03, 55-19-22-07, 55-19-04-08 y 55-19-88-95, De lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas;

✓ SACTEL D.F. y Área Metropolitana 14-54-2000, Interior de la República, sin costo 01 800 112 0664, Estados Unidos, sin costo 1600 475 23 93 ó,

✓ Al correo electrónico quejas@ctd.sct.gob.mx.

Si su denuncia procede, se lo comunicará por correspondencia, dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de su denuncia en el Órgano Interno de Control, si se trata del DF.

4.- Evaluación ciudadana del servicio.

Para mejorar la calidad del servicio que ofrecemos, al finalizar el trámite por favor evalúe el servicio recibido, mediante el llenado de la encuesta que se le proporcionará.

COMPROMISO DE MEJORA

Con el propósito de ofrecerle un servicio más eficiente, se avanzará en la sistematización del trámite, para que usted pueda efectuar el pago por derechos vía internet.

Con esto se eliminarán los tiempos de atención en Ventanilla.



PERMISO O ALTA DE VEHICULO PARA OPERAR EL TRANSPORTE DE CARGA ESPECIALIZADA DE MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS.



Ciudadano, éste es nuestro compromiso con usted

FINALIDAD DEL TRÁMITE

El objetivo de expedir permisos de autotransporte de carga de materiales y residuos peligrosos, es que su vehículo esté debidamente autorizado e identificado para operar el transporte de carga, así como tener un control vehicular.

Este trámite lo deben realizar las personas físicas o morales que presten o deseen operar el transporte de carga de materiales y residuos peligrosos, en caminos y puentes de jurisdicción federal.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

Los permisos se otorgan por tiempo indefinido.

¿DONDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

En las ventanillas del Centro Metropolitano de Autotransporte, ubicado en Calzada de la Bombas No. 411, en el piso cuatro, Colonia Los Girasoles, Coyoacán, C. P. 04920, México, D.F.

Para que usted obtenga mayor información ponemos a su disposición:

- ✓ Trámites, pizarrones y monitores.
- ✓ La página Web: <http://www.sct.gob.mx> en las rutas:

- o Trámites en línea/Trámites SCT/Trámites inscritos.
- o Trámites y Servicios/Dirección General de Autotransporte Federal/Trámites/Requisitos.

- ✓ Los teléfonos 56-64-88-48 (Departamento de Servicios de Autotransporte de carga)

El horario de atención al público es de 09:00 a 15:00 horas y de recepción de documentos de 09:00 a 13:00 horas, de lunes a viernes.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

1. Solicitar en escrito libre (forma impresa, disquete o por internet, en la dirección <http://www.sct.gob.mx> Trámites en línea /Trámites SCT/Otros Servicios/Recepción de trámites del Autotransporte Federal.
2. Entregar los documentos señalados en el apartado de requisitos, en forma correcta y completa.
3. Cubrir el pago de derechos respectivo.
4. Acudir a las ventanillas del Centro Metropolitano de Autotransporte a recoger su permiso y tarjeta de circulación o en su caso oficio de rechazo.

5. Denunciar cualquier acto de corrupción en la realización del trámite.

REQUISITOS

En todos los casos se debe presentar en original y copia:

1. Solicitud en escrito libre (forma impresa, disquete o por internet en la dirección <http://www.sct.gob.mx>). Trámites en línea/Trámites SCT/Otros servicios/ Recepción de trámites del Autotransporte Federal.
2. Identificación oficial vigente (pasaporte, cartilla militar liberada, credencial de elector).
3. Factura, carta factura, contrato de arrendamiento o documento del registro nacional de vehículos actualizado.
4. Cédula, alta y/o modificación ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (cuando se trate de expedición de permiso).
5. Póliza de seguro de responsabilidad civil por daños a terceros con vigencia anual y por el equivalente a 10,000 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal por vehículo o constancia de fondo de garantía actualizada (36 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, considerando como base 500 o más vehículos, en caso de que sean menos de 500 vehículos la aportación se debe de incrementar con el fin de alcanzar el monto considerado como base) deberá anexarse el Comprobante de Pago, ya sea recibo con sello y firma o transferencia bancaria en la que se identifique el número de póliza que se paga.
6. Certificado de baja emisión de contaminantes del último periodo.
7. Comprobantes de pago de impuestos sobre tenencia o uso de vehículos de los últimos 5 años, salvo en que usted acredite que ésta liberado de esta obligación, conforme al año modelo del vehículo.

8. Listado de de substancias o transportar de acuerdo a la NOM-02-SCT del 3 de dic. Del 2003
9. Póliza de seguro de daños al medio ambiente por \$20,000.00 por vehículo por un año, deberá anexarse el Comprobante de Pago, ya sea recibo con sello y firma o transferencia bancaria en la que se identifique el número de póliza que se paga.

10. En el caso de permisos por primera vez.

Si se trata de persona física, además:

- ✓ Acta de nacimiento, certificado de nacionalidad, carta de naturalización o pasaporte, RFC

Si se trata de persona moral, además:

- ✓ Escritura Constitutiva y sus modificaciones, RFC.

Si se trata de representante de persona física o moral, además:

- ✓ Original y copia del poder notarial o carta poder, ratificadas las firmas ante fedatario público y un comprobante de domicilio (agua, luz etc.)

- ✓ Para tanques, original del documento que especifique el material de construcción (NOM-020-SCT-1995).

Correo para enviar su documentación es: cargamyp@sct.gob.mx

En el caso de que su vehículo sea de procedencia extranjera deberá presentar el o los documentos con los que acredite la legal importación, estancia o tenencia en el país, de los vehículos o las autopartes que se hayan incorporado a éstos.

COSTOS

El pago se debe hacer en cualquier sucursal de BANAMEX, con la ficha de concentración de fondos que se:

- Puede generarse a través de internet, en la página <http://www.sct.gob.mx> siguiendo la ruta: Trámites en línea/Generar tu pago.

- se le proporciona en la ventanilla donde realice su trámite, una vez que presente su documentación completa y correcta. (En el caso de hombre camión)

EN	DE	EN	DE	EN	DE	EN	DE
1	1995	2004					
2	1996	2004	2005				
3	1997	2004	2005	2006			
4	1998	2004	2005	2006	2007		
5	1999	2004	2005	2006	2007	2008	
6	2000	2004	2005	2006	2007	2008	
7	2001	2004	2005	2006	2007	2008	
8	2002	2004	2005	2006	2007	2008	
9	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
4	2005	2005	2006	2007	2008		
3	2006	2006	2007	2008			
2	2007	2007	2008				
1	2008	2007 PROPORCIONAL (FACTURADO EN 2007)				2008	

Proyección financiera a un año del Segundo Turno

Capacidad Instalada				
	Técnicos		Bahías	
Tarifa de M.O.		300.00		300.00
Técnicos B		1.00		4.00
Técnicos C		1.00		
Total de Técnicos		2.00		
Horas disponibles diarias	8.00	16.00	4.00	16.00
Días por semana	5.50	88.00	5.50	88.00
Semanas por mes	4.30	378.40	4.30	378.40
Anuales	12.00	4,540.80	12.00	4,540.80
Productividad	70.0%	3,178.56	70.0%	3,178.56
Facturación M.O.		953,568		953,568
Relación/Fact. Refacciones	2.00	1,907,136.00	2.00	1,907,136.00
		Capacidad Suficiente		Bahías Suficientes

Recurso Humano		Comisiones		Sueldos Fijos Unitarios	
Cantidad	Personal	M.O.	Ref.	Sueldo	Prestación
1	Técnicos B	10.0%	0.0%	4,000.00	1,600.00
1	Técnicos C	5.0%	0.0%	4,000.00	1,600.00
0	Encargado de Sucursal	0.0%	0.0%	0.00	0.00
1	Asesor de Servicio	4.1%	4.1%	4,000.00	1,600.00
1	Almacenista / Surtidor	0.0%	0.6%	4,000.00	1,600.00
1	Facturista / Cajera	1.0%	1.0%	4,000.00	1,600.00
1	Lavador de Tractocamiones	0.0%	0.0%	5,000.00	2,000.00
	Prestaciones			40%	

Promedio de venta por Mantenimientos	
M.O.	1,500
Ref.	3,000
Total	4,500

Ingreso Ventas	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
% Dist. del ingreso M.O.	4%	6%	8%	8%	9%	9%	10%	10%	10%	9%	9%	8%	100%
Mano de Ojira	30,757.93	55,573.53	72,799.26	75,055.03	85,103.38	85,821.12	98,945.50	94,536.53	94,331.46	90,435.16	81,617.22	80,591.88	953,568.00
% Dist. del ingreso Ref.	5%	3%	6%	7%	8%	7%	13%	10%	10%	12%	9%	9%	100%
Refacciones	95,789.33	65,570.22	112,088.19	141,714.03	147,562.03	142,303.75	242,518.32	190,632.61	197,432.48	224,181.45	172,925.79	172,925.79	1,907,136.00
Ingreso Total	135,547.25	121,243.75	184,887.47	216,769.06	232,665.41	228,124.87	341,453.82	285,169.14	291,763.94	314,616.61	254,544.01	253,518.67	2,860,704.00

Sueldo base mensual	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	96,000.00
Comision sobre fact. de M.O.	5,813.69	8,336.03	10,919.89	11,258.25	12,765.51	12,873.17	14,841.82	14,180.48	14,149.72	13,565.27	12,242.58	12,088.78	143,035.20
Total unitario	13,813.69	16,336.03	18,919.89	19,258.25	20,765.51	20,873.17	22,841.82	22,180.48	22,149.72	21,565.27	20,242.58	20,088.78	239,035.20

Costos

Costo M.O.	13,813.69	16,336.03	18,919.89	19,258.25	20,765.51	20,873.17	22,841.82	22,180.48	22,149.72	21,565.27	20,242.58	20,088.78	239,035.20
Margen Bruto	64%	71%	74%	74%	76%	76%	77%	77%	77%	76%	75%	75%	75%
Utilidad Bruta	24,944.24	39,237.50	53,879.39	55,796.78	64,337.87	64,947.95	76,103.67	72,396.05	72,181.74	69,889.68	61,374.64	60,503.09	714,532.80

Margen refacciones	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%
Utilidad Bruta	24,197.33	16,417.55	28,022.05	35,428.51	38,888.01	35,575.94	80,529.58	47,688.15	49,388.12	55,045.38	43,231.70	43,231.70	476,184.00

Utilidad Bruta Total	49,141.57	55,655.06	81,901.43	91,225.28	101,325.88	100,523.89	136,733.25	120,014.20	121,539.86	124,915.25	104,606.33	103,734.79	1,191,316.80
----------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------------

Gastos													
Gastos de Venta													
Comisión admin. M.O. variable	1,957.35	2,806.57	3,676.50	3,790.42	4,297.89	4,334.13	4,986.94	4,774.28	4,763.92	4,567.15	4,121.83	4,070.05	48,157.03
Comisión admin. Ref. variable	5,468.52	3,710.31	6,332.89	8,006.73	8,369.17	8,040.05	13,702.09	10,770.59	11,154.78	12,666.07	9,770.22	9,770.22	107,751.64
Sueldo fijo administrativo	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	17,000.00	204,000.00
Gastos de Personal													
Prest. Téc. (Seguro Social, ISPT)	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	38,400.00
Prest. Admin. (Seguro Social, ISPT)	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	6,800.00	81,600.00
Gastos semifijos													
Combustibles y lubricantes													0.00
Mantenimiento unidad													0.00
Materiales de oficina													0.00
Materiales diversos y herramientas													0.00
Fletes													0.00
Gastos de equipo de cómputo	200.00	210.00	220.00	230.00	240.00	250.00	260.00	270.00	280.00	290.00	300.00	300.00	3,050.00
Gastos de viaje y representación	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	3,600.00
Teléfono	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	12,000.00
Capacitación													
Gastos varios													
Gastos fijos													
Renta del local													0.00
Energía	100.00	105.00	110.00	115.00	120.00	120.00	120.00	115.00	115.00	110.00	110.00	110.00	1,350.00
Seguros													0.00
Mantenimiento instalaciones													0.00
Vigilancia													0.00
Amortizaciones													0.00
Depreciación													0.00
Total Mensual	36,025.87	36,131.89	38,639.40	40,442.15	41,317.06	41,044.18	47,379.03	44,229.87	44,613.70	45,933.22	42,602.05	42,550.27	499,908.67
% Gastos	27%	29%	21%	19%	18%	18%	14%	16%	15%	15%	17%	17%	17%
Utilidad de operación													
Margen	13,115.70	20,523.17	43,262.04	50,783.13	60,008.83	59,479.71	89,354.22	75,784.33	76,926.16	78,982.03	62,004.28	61,184.52	691,408.13
% Margen	10%	17%	23%	23%	26%	26%	26%	27%	26%	25%	24%	24%	24%

CONCENTRADO

Proyección a 1 año Horarios Extendidos

	Año 1	Total
Mano de Obra	953,568.00	953,568.00
Refacciones	1,907,136.00	1,907,136.00
Ingreso Total	2,860,704.00	2,860,704.00
% Crecimiento		
Utilidad Bruta M.O.	714,532.80	714,532.80
Utilidad Bruta Ref.	476,784.00	476,784.00
Utilidad Bruta Total	1,191,316.80	1,191,316.80
Gastos	499,908.67	499,908.67
Utilidad de operación	691,408.13	691,408.13

Ingreso promedio mensual		
Técnicos B	11,946.40	11,946.40
Técnicos C	7,973.20	7,973.20
Encargado de Sucursal	0.00	0.00
Asesor de Servicio	13,736.28	13,736.28
Almacenista / Surtidor	4,953.13	4,953.13
Asistente IPK	6,302.98	6,302.98
Lavador de Tractocamiones	5,000.00	5,000.00

PRESENTACION

SEGUNDO TURNO ANUAL

Ingresos	
<i>M.O.</i>	953,568
<i>Refacciones</i>	1,907,136
Total	2,860,704

Costos	
<i>M.O.</i>	239,035
<i>Refacciones</i>	1,430,352
Total	1,669,387

Utilidad Bruta	
<i>M.O.</i>	714,533
<i>Refacciones</i>	476,784
Total	1,191,317

Margen Bruto	
<i>M.O.</i>	75%
<i>Refacciones</i>	25%
Total	42%

Gastos	499,909
---------------	----------------

Utilidad de Operación	691,408
------------------------------	----------------

Margen	24%
---------------	------------

PUNTO DE EQUILIBRIO

Ingresos	
<i>M.O.</i>	370,839
<i>Refacciones</i>	741,677
Total	1,112,516

Personal	Ctd.
Técnicos B	1
Técnicos C	1
Asesor de Servicio	1
Almacenista / Surtidor	1
Facturista / Cajera	1

Parte VIII

GLOSARIO

BASTIDOR: Armazón que soporta una maquinaria, un automóvil, tractocamión, entre otros.

BUJES: Aro generalmente metálico sobre el que se monta la cubierta, empleada en los soportes de dormitorio, cabina y suspensión de un tractocamión.

AERODYNE: Modelo de dormitorio de tractocamión cuyo diseño es aerodinámico, es decir que presenta menos oposición a la fuerza que ejerce el aire en su contra.

TOT: Trabajo que se realiza en Otro Taller, distinto al propio, generalmente son de especialización y el personal de casa no esta capacitado para realizarlo.

FODA: Es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus **F**ortalezas, **O**portunidades, **D**ebilidades y **A**menazas.

CABALLOS

DE FUERZA: Unidad de medida de potencia de un motor a combustión interna

VENTAS: Monto de venta total de Mano de Obra

COSTO DE

VENTAS: El costo de Mano de Obra y Materiales requeridos para generar ventas

GASTOS DE

OPERACIÓN: Gastos distintos a la Mano de Obra y Materiales necesarios para la operación. Ejemplo Publicidad, salarios, mantenimiento, herramientas, etc.

UTILIDAD

BRUTA: Ventas menos Costo de Ventas

UTILIDAD DE

OPERACIÓN: Utilidad Bruta menos Gastos

BAHIA: Área o superficie del taller con espacio para introducir una unidad para ser atendida y que cuenta con los recursos necesarios para lo mismo (corriente, aire, etc.)

Parte IX

BIBLIOGRAFIA

- Fundamentos de Administración
Munch, Galindo
Trillas 1999
- Teoría de la Organización
Brown B. Warren
Limusa 1990
- Introducción a la Administración
Hernandez y Rodríguez Sergio
Mc Graw-Hill Interamericana 1994
- La Economía y la Empresa
Méendez José Silvestre
Mc Graw-Hill Interamericana 1994
- Introducción a la Administración
Hernández y Rodríguez Sergio
Mc Graw-Hill Interamericana 2002
- Proyectos de Inversión
Morales Castro José Antonio y Arturo
Gasca Sicco 2004
- Evaluación de Proyectos
Baca Urbina Gabriel
Mc Graw-Hill 2006
- Administración del Departamento de Servicio
Kenworth Mexicana
Publicación Institucional
- www.tlahui.com/htm#a3
- www.siger.gob.mx/legismerc/lgsm.pdf
- www.canacar.com.mx
- www.es.wikipedia.org/wiki/
- www.inegi.gob.mx
- www.kenworth.com.mx
- www.kwm.com.mx
- www.bibliodgsca.unam.mx/tesis/tes4enal/sec_3.htm