



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO  
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

TESIS

PLAN ESTRATEGICO DE INNOVACION Y  
COMPETTIVIDAD EN LA PAPELERIA  
FAMILIAR, ESTUDIO DE CASO: "LA  
ASTURIANA", CHALCO.

QUE PARA OBTENER EL GRADO  
ACADEMICO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION

PRESENTA:

DANIELA FERNANDA ISLAS CERVANTES

NO. CUENTA:

1971255

DIRECTORA EN TESIS:

DRA. EN A. HEIDI MA. DE LA LUZ HERNANDEZ ESPINDOLA





## Índice

<b>Agradecimientos</b>	<b>3</b>
<b>Índice</b>	<b>4</b>
<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>8</b>
1.1 Antecedentes	9
1.2 Problemática	13
1.2.1 Pregunta de Investigación	14
1.3 Objetivos de la Investigación	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Justificación	15
1.5 Supuesto Hipotético	16
1.6 Metodología	17
1.6.1 Tipo	17
Mixto	17
1.6.2 Nivel	17
Descriptiva	17
1.6.3 Diseño	18
Transeccional	18
1.6.3.1 Universo	18
Papelerías del centro de Chalco.	18
1.6.3.2 Muestra	18
1.6.3.3 Instrumento	18
<b>Capítulo II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1. Plan	23
<b>2.1.1 Tipos de planes.</b>	<b>23</b>
2. 1.2 características de un plan.	25
2.2. Estrategia	26
2.2.1 Tipos de Estrategia	26
2.3. Plan Estratégico	28
2.3.1. Tipos	28
2.3.2 Ventajas.	30
2.3.3 Modelos de Planeación Estratégico.	31
2.4 Innovación.	32
2.4.1 Características.	34
2.5 Competitividad.	35
2.5.1 Elementos de la competitividad.	36
2.5.2 Medición de competitividad	38
2.6 Sector Papelero en México.	40
2.7 Empresa familiar	42
2.7.1 Características.	43

	<b>5</b>
2.7.2 Ventajas y desventajas	44
2.8 Proceso Administrativo	46
2.9 Teorías Administrativas	47
<b>CAPÍTULO III. HISTORIA DE LA PAPELERÍA FAMILIAR “LA ASTURIANA”</b>	<b>50</b>
3.1 Historia	51
3.2 Ubicación	52
3.3 Foda	55
3.4 Problemática	57
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS GRÁFICO, DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN.</b>	<b>59</b>
4.1 Análisis gráfico	60
4.2 Diagnóstico	68
4.3 Propuesta de solución	69
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>93</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>96</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS, IMÁGENES, FOTOS Y GRÁFICOS</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>105</b>

## **Introducción**

La globalización y la creciente competencia en el mercado han llevado a las empresas a buscar nuevas formas de innovar y ser competitivas para mantener su posición en el mercado. En este contexto, las empresas familiares, como La Asturiana, papelería familiar

ubicada en Chalco, Estado de México, enfrentan desafíos significativos para mantener su relevancia y sostenibilidad en el mercado.

La papelería familiar, como modelo de negocio, ha sido una constante en la economía mexicana, especialmente en zonas rurales y urbanas. Sin embargo, en la actualidad, estas empresas enfrentan desafíos como la competencia de grandes cadenas de papelerías, la digitalización y la cambiante dinámica del mercado.

En este sentido, la innovación y la competitividad se convierten en factores clave para que las empresas familiares, como La Asturiana, puedan mantener su posición en el mercado y seguir siendo relevantes en la economía local. Sin embargo, la mayoría de estas empresas carecen de un plan estratégico claro que les permita innovar y ser competitivas en el mercado.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es el diseño de un plan estratégico de innovación y competitividad que permitirá mejorar la gestión operativa y el posicionamiento de la papelería familiar La Asturiana en el mercado. Este plan estratégico se basó en el análisis de la situación actual de la empresa, la identificación de oportunidades y amenazas, y la formulación de estrategias y acciones que permitan a la empresa innovar y ser competitiva en el mercado.



# CAPITULO I

# MARCO METODOLÓGICO

---

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

## 1.1 Antecedentes

De acuerdo con Aguilera, Gonzalez & Rodriguez, (2011). "La variable crecimiento se ha estudiado desde diversos enfoques". El estudio analizó 109 empresas de diferentes sectores, enfocándose en factores de competitividad. Las variables analizadas son: Tecnologías de información, Innovación, Esfuerzos comerciales, Recursos humanos, Calidad, Tecnología. Conclusiones principales: La innovación y esfuerzos comerciales trabajan en sinergia, Impacto directo en ventas, Recursos humanos y calidad mostraron menor impacto directo, combinación de factores es más efectiva que factores aislados.

Se entiende que la innovación y los esfuerzos comerciales producen sinergia que se refleja en las ventas, mientras que recursos humanos y calidad tienen un peso específico reducido. Determinan que no resulta más importante la innovación que los esfuerzos comerciales, sino que en realidad los dos producen sinergia y es reflejado en el concepto de ventas.

Por otra parte, Dominguez, Hernandez & Medina, (2017). Señalan las innovaciones tecnológicas en la industria del papel en México A través de entrevistas a gerentes de administración y producción, se identificaron avances significativos en sus procesos. El objetivo de esta investigación es analizar la industria del papel en México destacando las innovaciones de esta industria dirigidas al cuidado del medio ambiente. La metodología incluyó: Entrevistas a profundidad con gerentes de administración y producción, Análisis de procesos innovadores, Evaluación de cumplimiento de normas ambientales nacionales e internacionales. Los resultados revelaron avances significativos en: Conservación del agua, Calidad del aire, Protección de recursos forestales, Implementación de tecnologías limpias.

La investigación reveló avances significativos en innovación tecnológica en la industria papelera mexicana, especialmente en procesos orientados a la conservación ambiental.

Así mismo Hernandez, Alonso & Vazquez, (2024). Realizaron la investigación "Las empresas con propósito son aquellas que influyen más allá de los beneficios económicos" La investigación examinó empresas que van más allá de los beneficios económicos. Los resultados principales indicaron: que las empresas con propósito generan Vínculos fuertes con clientes, Mayor fidelidad de empleados, Compromiso genuino con causas sociales. Algunas Fortalezas identificadas: Fomento a la innovación, Creatividad en soluciones, Abordaje de desafíos ambientales y sociales, Impacto en trabajadores y clientes con Mayor sentido de propósito, Incremento en participación comunitaria y Compromiso con problemas sociales.

Determinaron que las empresas con propósito transforman el mundo al integrar innovación social en su enfoque empresarial, generando vínculos fuertes con clientes y empleados.

Según con el Artículo de Hernández, Cruz, Islas y Ríos, (2023). "El Papel del Liderazgo Inspirador: Cultura de Innovación Empresarial en empresas queseras de Ayapango" Encontraron que sólo 4 de 10 empresas aplican planes estratégicos, evidenciando una brecha en la implementación de cultura innovadora. Los hallazgos revelaron que: Los líderes inspiradores son fundamentales para promover la innovación, Se identificaron cualidades clave: Empatía, Comunicación efectiva, Visión compartida, Solo 4 de 10 empresas aplican planes estratégicos, Los ambientes de confianza y apoyo fomentan la innovación, El reconocimiento de ideas innovadoras impulsa la participación. Indican que las empresas aplican planes estratégicos dejando de lado la creación de una cultura de innovación.

El artículo realizado por Hernández, Hernadez, Galarza & Paez, (2023). Indican que el liderazgo comprometido y la cultura organizacional son fundamentales para impulsar la implementación exitosa de iniciativas sostenibles e innovadoras. Se enfoca en el concepto de Liderazgo Sostenible e Innovación en las Empresas, buscando integrar objetivos económicos, sociales y ambientales.

Los hallazgos principales indicaron que: Un enfoque integral en sostenibilidad acelera la innovación, Las prácticas sostenibles generan ventajas competitivas, El liderazgo

comprometido es crucial para el éxito de iniciativas sostenibles, La cultura organizacional juega un papel fundamental en la implementación de innovaciones. Identificaron que el liderazgo comprometido y la cultura organizacional son fundamentales para implementar exitosamente iniciativas sostenibles e innovadoras.

Según Hernandez, Quintana & Perez, (2024). Las empresas tienen el potencial de desempeñar un papel crucial en la creación de un futuro más equitativo y sostenible. La metodología incluyó: Análisis de casos, Revisión de informes gubernamentales, Entrevistas con líderes empresariales y expertos.

Los resultados mostraron que estas empresas: Adoptan enfoques creativos para problemas sociales, Combinan rentabilidad con impacto social positivo, Demuestran viabilidad económica a largo plazo y que requieren apoyo gubernamental y financiero para su crecimiento.

Las empresas sociales en México están desarrollando modelos de negocio innovadores que combinan rentabilidad con impacto social positivo.

Según Hernandez, Rodriguez, Leyte & Luna, (2023). "Este estudio se enfoca en el papel del emprendimiento y el liderazgo en las Instituciones de Educación Superior" La metodología incluyó: Encuestas a estudiantes, Entrevistas con líderes académicos y empresariales, Análisis de programas educativos con Hallazgos principales como: El liderazgo inspirador impacta directamente en la cultura empresarial innovadora, La colaboración con empresas locales es crucial, Los recursos emprendedores influyen positivamente en iniciativas estudiantiles y el requerimiento de sinergia entre educación y emprendimiento. Resaltaron la importancia de la sinergia entre liderazgo educativo y emprendimiento para estimular la innovación empresarial.

Orblitas, Almendra, (2021). Indican que a través de este enfoque, se pudo fortalecer la posición de la empresa en su entorno competitivo, asegurando su sostenibilidad y crecimiento en el mercado. Se ha desarrollado un plan estratégico para la empresa

Papelera Panamericana S.A., una empresa encargada de fabricar y comercializar productos de cuidado e higiene personal. Desarrollaron un plan estratégico en tres etapas: formulación (diagnóstico situacional) implementación (desarrollo de estrategias) y evaluación (usando tablero de control balanceado).

Etapa de Formulación: Realizaron un diagnóstico situacional exhaustivo, establecieron una nueva misión y visión, y condujeron análisis internos y externos detallados., Etapa de Implementación: Desarrollaron estrategias específicas y objetivos a corto plazo alineados con metas a largo plazo., Etapa de Evaluación: Utilizaron un tablero de control balanceado para monitorear el progreso.

Los resultados demostraron que este enfoque sistemático fortaleció significativamente la posición competitiva de la empresa, asegurando su sostenibilidad y crecimiento en el mercado.

De acuerdo con Saavedra, (2012). "El objetivo de este trabajo consiste en proponer una metodología que permita determinar el nivel de competitividad de la pyme" Determinó que la competitividad empresarial debe considerar tanto factores internos como externos que afectan a la organización. La investigación desarrolló una metodología para medir la competitividad en PyMEs, considerando factores internos como: Planeación estratégica, Producción y operaciones, Calidad, Comercialización, Contabilidad y finanzas, Recursos humanos, Gestión ambiental y Sistemas de información.

No es posible manejar la competitividad empresarial sin considerar los aspectos del entorno que afecta a la organización. De este modo, en este trabajo se concluye con la propuesta metodológica para la determinación de la competitividad empresarial que considera tanto los factores internos de la pyme.

Spaccesi, Carolina, (2022). Determinan que el análisis de la planificación estratégica para Grupo Ledesma es viable y rentable. Los indicadores financieros muestran resultados positivos evidenciando la factibilidad del plan para incrementar la rentabilidad de la empresa mediante estrategias de diferenciación, penetración de mercado, reducción de costos, y la implementación de nuevas tecnologías y canales de comercialización.

## **1.2 Problemática**

La papelería familiar *La Asturiana*, ubicada en Chalco, Estado de México, se enfrenta a una serie de desafíos que afectan de manera significativa su operación, competitividad y sostenibilidad en el mercado. Estos problemas han surgido principalmente debido a la falta de una planeación estratégica que permita optimizar los procesos internos, innovar en los servicios y producto ofrecidos, y consolidar una

estructura organizativa clara y funcional. Estas problemáticas están estrechamente relacionadas y se retroalimentan entre sí, agravando la situación general del negocio.

Por ejemplo, la falta de claridad en las tareas y la duplicidad de mando generan confusión entre los empleados, lo que no solo disminuye la productividad, sino que también fomenta la alta rotación de personal. La ausencia de un liderazgo claro, combinado con la falta de incentivos o un ambiente laboral adecuado, lleva a los empleados a buscar oportunidades en otras empresas, dejando vacíos operativos que afectan directamente la atención al cliente.

Además, la falta de innovación en los procesos internos y en los servicios ofrecidos coloca a *La Asturiana* en desventaja frente a competidores más grandes y tecnológicamente avanzados, como cadenas de papelerías o plataformas de comercio electrónico. Esta incapacidad para adaptarse a nuevas tendencias del mercado ha generado una pérdida de clientes, quienes optan por opciones más accesibles y con mayor valor añadido. La falta de un enfoque estratégico que fomente la mejora continua también limita la posibilidad de implementar sistemas de retroalimentación que aseguren un servicio de calidad.

En el ámbito financiero, estas problemáticas han derivado en un estancamiento de los ingresos ya que la papelería no logra captar nuevos clientes ni retener a los existentes. Esto pone en riesgo la sostenibilidad del negocio a mediano y largo plazo, además de limitar la posibilidad de reinvertir en Finalmente, a duplicidad de mandos, la ausencia de una de la dinámica familiar, representa uno de los mayores desafíos para la empresa: la ausencia de una estructura jerárquica definida no solo crea tensiones entre los familiares que dirigen el negocio, sino que también genera incertidumbre entre los empleados, quienes no saben a quien reportar o de quién recibir instrucciones. Este problema agrava los conflictos internos y dificulta la implementación de cualquier estrategia de mejora.

En este contexto, surge la necesidad de diseñar un plan estratégico de innovación y competitividad que permita abordar estas problemáticas de manera integral, estableciendo una visión clara del negocio, asignando roles y responsabilidades de

forma adecuada, e incorporando herramientas y procesos innovadores que mejoren la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

A continuación, se enumeran las problemáticas específicas detectadas en la empresa:

1. Falta de claridad en las tareas
2. Alta rotación de personal
3. Ausencia de innovación
4. Pérdida de clientes
5. Duplicidad de mando

### **1.2.1 Pregunta de Investigación**

¿Cómo puede la implementación de un plan estratégico de innovación y competitividad mejorar la eficiencia operativa, reducir la pérdida de clientes y consolidar el liderazgo organizacional en la papelería familiar *La Asturiana* de Chalco, Estado de México?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un plan estratégico de innovación y competitividad que permita mejorar la gestión operativa y el posicionamiento de la papelería familiar *La Asturiana* en Chalco, Estado de México.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar las principales causas del rezago en la papelería familiar y desarrollar estrategias para reducirla.
2. Detectar debilidades y proponer la incorporación de herramientas tecnológicas y procesos innovadores que optimicen las operaciones de la papelería.

3. Diseñar estrategias para el plan enfocado en innovación y competitividad en la papelería familiar.

#### **1.4 Justificación**

En un contexto de creciente competencia comercial, las empresas familiares como *La Asturiana* enfrentan desafíos significativos que limitan su capacidad para mantenerse relevantes y sostenibles. Este estudio se justifica por la necesidad de dotar a la papelería de herramientas estratégicas que impulsen su innovación y competitividad, permitiéndole adaptarse a las demandas del mercado actual. La falta de liderazgo claro y la baja adopción de tecnologías no solo impactan la eficiencia operativa, sino también la satisfacción del cliente y la estabilidad del negocio. A través de un plan estratégico, se busca proporcionar soluciones prácticas que no solo atiendan los problemas internos, sino que también fomenten el desarrollo económico local al fortalecer una empresa de arraigo comunitario. Este enfoque contribuye al crecimiento sostenible y competitivo de las pequeñas empresas familiares, las cuales representan un pilar fundamental en la economía del municipio y del país.

### **1.5 Supuesto Hipotético**

La falta de claridad en las tareas y la duplicidad de mando en *La Asturiana* han generado un ambiente organizacional desordenado, donde las decisiones contradictorias y la ausencia de roles definidos impactan negativamente en la productividad y el desempeño de los empleados. Como resultado, las operaciones diarias se ven afectadas por constantes confusiones, retrabajos y conflictos internos, lo que a su vez incrementa los costos operativos y disminuye la satisfacción de los clientes. Este caos organizacional es una causa directa de la rotación de personal, ya que los empleados no encuentran un entorno laboral estable ni motivador.

La ausencia de innovación en los procesos internos y la falta de diversificación en los productos ofrecidos por la papelería han limitado su capacidad para adaptarse a las demandas actuales del mercado. Este estancamiento ha provocado la pérdida de clientes que buscan servicios más modernos y personalizados en empresas competidoras. La incapacidad de *La Asturiana* para implementar estrategias innovadoras, como el uso de tecnologías digitales o programas de fidelización, es un reflejo de una gestión sin visión estratégica, lo que genera como efecto una reducción en los ingresos y pone en riesgo la sostenibilidad del negocio por lo tanto a través del plan estratégico de innovación y competitividad se logrará reducir finalmente la alta

rotación de personal y la pérdida de clientes por falta de una planificación estratégica que permita alinear los objetivos del negocio con las necesidades del mercado y del personal. La ausencia de mecanismos de retroalimentación y sistemas de calidad contribuye a perpetuar estos problemas, creando un círculo vicioso que afecta tanto el crecimiento financiero como la reputación de la papelería. Si estas causas no se atienden con un plan estratégico integral que promueva la innovación y la competitividad, *La Asturiana* podría enfrentar una pérdida total de su posición en el mercado local. instante particular, sin considerar cambios a lo largo del tiempo.

## **1.6 Metodología**

Hernández (2014), señala que la metodología se refiere al conjunto de procedimientos lógicos y sistemáticos que guían la realización de una investigación. Este enfoque implica seleccionar y aplicar técnicas y herramientas específicas para abordar una pregunta de investigación o problema planteado. La metodología establece un marco que permite la recopilación, análisis e interpretación de datos, además de facilitar la toma de decisiones fundamentadas para llevar a cabo el estudio de manera rigurosa y efectiva. Asimismo, actúa como un plan o estrategia que asegura la validez, confiabilidad y coherencia en el proceso de generación de conocimiento.

### **1.6.1 Tipo**

#### ***Mixto***

Hernández (2014), explica que la metodología mixta es un proceso de investigación que integra métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión más completa de un fenómeno. En este enfoque, se recopilan, analizan e integran datos de ambos tipos, ya sea dentro de un mismo estudio o en una serie de investigaciones. El objetivo principal es profundizar en el entendimiento del fenómeno en cuestión, aprovechando las fortalezas y compensando las debilidades de ambos enfoques, en lugar de buscar reemplazarlos.

## 1.6.2 Nivel

### *Descriptiva*

Hernández (2014) sostiene que la investigación descriptiva se enfoca en detallar situaciones y eventos, es decir, en cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno determinado. Este tipo de investigación busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sujeto a análisis. Los datos se recopilan mediante observaciones, encuestas, entrevistas u otras técnicas, y posteriormente se analizan, resumen y presentan de manera clara y concisa. Este nivel de investigación se aplica cuando se requiere un enfoque descriptivo para ofrecer una visión detallada y sistemática del fenómeno en estudio.

## 1.6.3 Diseño

### *Transeccional*

Hernández (2014) describe el diseño transeccional como aquel que se centra en examinar y analizar las relaciones o diferencias entre variables en un único momento en el tiempo.

Este diseño se caracteriza por la recopilación de datos en un momento específico, los cuales posteriormente se analizan y comparan. Su propósito es comprender cómo las variables se relacionan o se diferencian.

En la presente investigación, se aplicará este diseño, ya que se desarrollará durante un periodo de seis meses, de junio a diciembre del presente año.

### 1.6.3.1 Universo

*Papelerías del centro de Chalco.*

### 1.6.3.2 Muestra

Papelería familiar: La Asturiana desde 1983. Ubicada en Chalco, Estado de México.

La cual cuenta con 7 integrantes.

### 1.6.3.3 Instrumento

De Acuerdo con Torres, Salazar & Paz, (2019). Una investigación es científicamente válida al estar sustentada en información verificable, que responda lo que se pretende demostrar con la hipótesis formulada. Para ello, es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar.

En la presente investigación el instrumento que se aplicará son dos cuestionarios diferentes (uno para clientes y otro para empleados), los cuales fueron creados en la plataforma Forms. El contexto es evaluar 3 dimensiones diferentes: la calidad de servicio, innovación y competitividad de la papelería asturiana.

Esta encuesta es importantes por varias razones:

1. Las perspectivas diferentes: Los clientes y empleados tienen puntos de vista distintos sobre el negocio. Los clientes evalúan desde su experiencia como usuarios del servicio, mientras que los empleados tienen una visión interna de las operaciones y procesos.
2. La calidad de servicio: Los clientes pueden evaluar aspectos como la atención recibida, tiempo de espera, resolución de problemas y satisfacción general. Los empleados pueden identificar obstáculos internos que afectan la calidad del servicio, procesos que necesitan mejora y recursos necesarios.
3. La innovación: Los clientes pueden proporcionar información sobre nuevos productos o servicios que les gustaría ver en la papelería. Los empleados pueden aportar ideas basadas en su experiencia diaria y las tendencias que observan en el sector.
4. Respecto a la competitividad: Los clientes pueden comparar con otras papelerías y expresar qué les hace elegir una u otra.

Los empleados pueden aportar información sobre las fortalezas y debilidades internas que afectan la competitividad. Así mismo se puede medir la competencia local de la empresa, identificar sus amenazas e identificar las tendencias innovadoras.

links de acceso de las encuesta de google forms aplicados a:

empleados: <https://forms.gle/L6WqDiKM2hNagB7B7>

clientes: <https://forms.gle/VXHF6dAEW6eHM29A>

## Empleados:

Imagen No.1 Cuestionario aplicado a empleados



**Universidad Autónoma del Estado de México Centro Universitario UAEM  
Amecameca Licenciatura en Administración**

Estimado empleado.

El presente cuestionario es con fines 100% académicos y únicamente es para medir el grado de Innovación, competitividad y la calidad, dentro y fuera de la papelería familiar "La Asturiana". Se reservará la información de los datos personales.

Indicaciones: Lee cuidadosamente y selecciona la respuesta correcta de acuerdo con tu criterio.

Pregunta:	si	no	No estoy seguro	A veces
<b>Dimensión: Calidad en el servicio.</b>				
¿Disfrutas tu trabajo?				
¿Te sientes capacitado para resolver las dudas y problemas de los clientes de manera efectiva?				
<b>Dimensión: Innovación</b>				
¿Se te ha incentivado o motivado para proponer nuevas ideas o mejorar procesos en la papelería?				
¿Te gustaría que la papelería implementara sistemas de fácil acceso con capacitación constante?				
<b>Dimensión: Competitividad</b>				
¿Te gustaría que la papelería te incentivara y reconociera tus logros?				
¿Consideras que nuestros sistemas de servicio son competitivos en comparación de otros establecimientos?				

Agradecemos tu honestidad y participación en esta encuesta. Tus respuestas nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio, la innovación y la competitividad en

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

## Clientes:

Imagen No. 2 Cuestionario aplicado a clientes.



**Universidad Autónoma del Estado de México Centro Universitario UAEM  
Amecameca Licenciatura en Administración**

Estimado cliente.

El presente cuestionario es con fines 100% académicos y únicamente es para medir el grado de Innovación, competitividad y la calidad, dentro y fuera de la papelería familiar "La Asturiana". Se reservará la información de los datos personales.

Indicaciones: Lee cuidadosamente y selecciona la respuesta correcta de acuerdo con tu criterio.

Pregunta:	si	no	No estoy seguro	A veces
<b>Dimensión: Calidad en el servicio.</b>				
¿Cómo calificarías la atención y el servicio que has recibido en nuestra papelería?				
¿Te han resuelto de manera efectiva y rápida tus dudas o problemas en nuestra papelería?				
<b>Dimensión: Innovación</b>				
¿Consideras que nuestra papelería ofrece un sistema de pago actualizado?				
¿Te gustaría que se implementaran nuevos sistemas de pago, como pago con tarjeta de crédito, débito o transferencias?				
<b>Dimensión: Competitividad</b>				
¿Consideras que nuestros servicios son competitivos en comparación con otros establecimientos?				
¿Recomendarías nuestra papelería a amigos y familiares?				

Agradecemos tu honestidad y participación en esta encuesta. Tus respuestas nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio, la innovación y la competitividad en nuestra papelería.

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Esta encuesta será aplicada a 7 integrantes de La Papelería "La Asturiana".

También se realizará a 100 clientes de La Asturiana, en el municipio de Chalco, Estado de México, el cual estos conformarán el 100% del Municipio de Chalco, Estado de México.



## CAPITULO II

# MARCO TEORICO

---

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

## 2.1. Plan

De Acuerdo con Luna, (2016). El plan es el término de carácter más integral. El plan hace hincapié en las decisiones de carácter global, expresando los lineamientos fundamentales prioritarios y de gran alcance al determinar las estrategias que son elementales a mediano y largo plazos, al aplicar un análisis interno y externo.

El Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES), es un proceso que cumple las funciones de cuantificar metas de desarrollo, hace compatibles entre sí y con los recursos disponibles las medidas de política que se pondrían en marcha y las metas de desarrollo, y ayuda a optimizar el uso de los recursos, es decir, qué se quiere hacer. cómo hacerlo, con quién y dónde, así como qué resultados directos arroja.

Ambas definiciones resaltan el enfoque integral del “plan”, su carácter estratégico y su utilidad como herramienta para orientar el desarrollo y la toma de decisiones basadas en un análisis fundamentado.

El plan es un elemento fundamental en la planificación estratégica, ya que integra decisiones globales y establece lineamientos prioritarios para alcanzar objetivos a mediano y largo plazo. A través de un análisis interno y externo, el plan permite cuantificar metas de desarrollo, compatibilizar medidas de política y optimizar el uso de recursos. En última instancia, el plan proporciona una visión clara de qué se quiere hacer, cómo hacerlo, con quién, dónde y qué resultados se esperan obtener.

### 2.1.1 Tipos de planes.

#### **Planificación Estratégica:**

Según El Colegio de Ciencias y Humanidades, (2024). La planeación estratégica es el proceso de seleccionar los objetivos de una organización, determinar las directrices que darán vida a los programas necesarios para lograr los objetivos específicos que conduzcan al establecimiento de los métodos necesarios para asegurarse de que se pongan en práctica las directrices, estrategias y tácticas.

#### **Planificación Táctica:**

De acuerdo con El Colegio de Ciencias y Humanidades, (2024). La planeación táctica es específica, al definir los planes a desarrollar en cada área de la organización; refiere una serie de actividades que deberán ejecutar los administradores, para mantenerse dentro de las orientaciones del plan estratégico e impulsar las funciones principales tanto para coordinar esfuerzos con las demás áreas y sincronizar adecuadamente con todas, ya que al final de los planes se obtendrá una evaluación de la situación de la organización antes y después de cada acción, dentro del medio, cómo ha evolucionado al respecto de la competencia y para determinar cómo podrían asignarse los recursos en la situación actual y en aquella que sea posible alcanzar.

### **Planificación Operativa:**

Perez, (2021). Un plan operativo tiene una duración de un año. Por eso, suele ser mencionado como plan operativo anual (POA). El POA pone por escrito las estrategias que han ideado los directivos para cumplir con los objetivos y que suponen las directrices a seguir por los empleados y subordinados en el trabajo cotidiano. Cabe mencionar, que al igual que los otros, el plan operativo permite el seguimiento de las acciones para juzgar su eficacia; en caso de que los objetivos estén lejos de ser satisfechos, el directivo tiene la posibilidad de proponer nuevas medidas.

La integración de planes estratégicos, tácticos y operativos es fundamental para el éxito de cualquier organización. Esta estructura jerárquica de planificación permite una visión clara y coherente de los objetivos a largo, mediano y corto plazo, asegurando que todos los esfuerzos estén dirigidos hacia un objetivo común.

La planificación estratégica proporciona la dirección y el propósito, mientras que la planificación táctica y operativa garantizan que se tomen las medidas necesarias para alcanzar esos objetivos. La coordinación y alineación de estos planes son cruciales para evitar la fragmentación y asegurar que todos los departamentos y equipos trabajen juntos de manera efectiva.

La integración de planes estratégicos, tácticos y operativos es una herramienta poderosa para las organizaciones que buscan lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

## 2. 1.2 características de un plan.

Según Gutierrez, (2017). El plan puede ser integral o sectorial y en distintos niveles, local, regional o nacional. Se materializa en un documento indicando las alternativas de solución al problema, necesidad o deseo que se plantea en la región y en la forma de llevarlo a cabo, determinando las actividades a realizar y asignando las actividades a realizar y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas.

el contenido de un plan según Gutierrez, (2017) :

- justificación del plan
- visión del plan
- diagnósticos
- prospectiva
- objetivos
- estrategias
- políticas
- programas
- proyectos del plan

Un plan efectivo debe ser integral o sectorial, y abarcar diferentes niveles, desde local hasta nacional. Debe contener una justificación clara, una visión definida, un diagnóstico preciso, objetivos específicos, estrategias y políticas coherentes, así como programas y proyectos bien definidos.

La materialización del plan en un documento detallado es crucial para garantizar la claridad, transparencia y responsabilidad en la ejecución del plan. La evaluación y ajuste continuo del plan son también esenciales para asegurar su efectividad y eficiencia.

La creación de un plan bien diseñado y ejecutado es la clave para alcanzar los objetivos y metas de cualquier organización o entidad, y su importancia no debe ser subestimada.

## 2.2. Estrategia

Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.

La estrategia es un elemento fundamental para el éxito a largo plazo de una empresa. Implica la definición clara de metas y objetivos, la identificación de las acciones necesarias para alcanzarlos y la asignación efectiva de recursos.

Esta definición destaca la importancia de tener una visión clara y coherente del futuro de la empresa y de establecer un plan de acción para alcanzarlo. La estrategia no solo se enfoca en la toma de decisiones a corto plazo, sino que también considera las implicaciones a largo plazo de esas decisiones.

La estrategia es la guía que orienta a la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas, y su definición y ejecución efectiva son cruciales para el éxito sostenible de cualquier organización.

### **2.2.1 Tipos de Estrategia**

De acuerdo con Rivera & Moctezuma, (2015). Los Principales tipos de estrategia son:

- Estrategia a nivel personal: uno de los principios más importantes es la división del trabajo; es necesario asignar tareas concretas a los colaboradores de la organización.
- Estrategia a nivel funcional: son las acciones y compromisos de los recursos establecidos en cada una de las áreas funcionales (mercadotecnia, recursos humanos, finanzas, producción y sistemas). Se ha considerado que la organización es un sistema compuesto por subsistemas, representados por las áreas funcionales en la organización. Para lograr que las áreas cumplan sus planes, se requiere que los individuos que las conforman tengan muy claro sus funciones y procedimientos, no sólo por escrito (descripción del puesto), sino también en el ejercicio laboral.
- Estrategia a nivel de negocio: las estrategias funcionales deben apoyar a los del nivel de negocios, aplicados para establecer una ventaja frente a la competencia y diferenciarse de ella. Pueden ser liderazgo en costos, diferenciación de los productos y servicios, u otra estrategia que permita una mayor penetración en el mercado.
- Estrategia a nivel corporativo: es importante sobre todo cuando la organización quiere diversificarse o expandirse. Es necesario diferenciar entre monopolio (genera competencia desleal) y oligopolio (poder del mercado de unos cuantos).
- Estrategia a nivel global: la estrategia para darse a conocer en la aldea global es muy importante. La globalización es el intercambio comercial en momento real entre varios países.

En conclusión, las estrategias son fundamentales para el éxito de cualquier organización. Existen diferentes tipos de estrategias, incluyendo.

Cada tipo de estrategia requiere un enfoque y una implementación diferente, y la elección de la estrategia adecuada depende de las necesidades y objetivos específicos de la organización. En resumen, las estrategias administrativas son herramientas poderosas para lograr el éxito y la sostenibilidad en un entorno empresarial en constante cambio.

## 2.3. Plan Estratégico

Chiavenato & Sapiro, (2010). “El proceso de la planeación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión, la misión y los valores de una empresa, se analiza su situación externa e interna, se establecen sus objetivos a largo plazo, y se formulan las estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos”.

La definición de Chiavenato y Sapiro (2010) sobre el proceso de planeación estratégica es muy completa y precisa. Destaca la importancia de establecer una base sólida para la planificación, mediante la declaración de la visión, misión y valores de la empresa.

Incluyen el análisis de la situación externa e interna de la empresa, ya que esto permite identificar oportunidades y amenazas, así como fortalezas y debilidades, que son fundamentales para establecer objetivos realistas y estrategias efectivas.

El establecer objetivos a largo plazo y formular estrategias para alcanzarlos es el corazón del proceso de planeación estratégica. Esto requiere una visión clara del futuro y la capacidad de tomar decisiones informadas que orienten a la empresa hacia el logro de sus objetivos.

### 2.3.1. Tipos

Valenzuela, (2016). Afirma que los planes estratégicos a corto, mediano y largo plazo se diferencian por la distancia en el futuro que proyectan:

- Corto plazo: Se refiere a un periodo de tiempo de varias horas a un año.
- Mediano plazo: Se refiere a un periodo de tiempo de uno a cinco años.
- Largo plazo: Se refiere a un periodo de tiempo de más de cinco años.

La temporalidad de los planes puede variar según la urgencia y las condiciones para hacerlos realidad.

En el ámbito de la planificación, existen tres niveles: estratégico, táctico y operacional. Estos niveles trabajan en conjunto para garantizar el éxito de la organización a corto, mediano y largo plazo.

Para establecer una buena estrategia, es importante que sea:

- Factible y apropiada
- Única y sostenible en el tiempo
- Dinámica, flexible y capaz de adaptarse a las situaciones cambiantes
- Medible, en términos de su efectividad

Según Valenzuela (2016), los planes estratégicos se clasifican en corto, mediano y largo plazo, dependiendo del período de tiempo que abarcan. La temporalidad de estos planes puede variar según la urgencia y las condiciones para hacerlos realidad.

Para que una estrategia sea efectiva, debe cumplir con ciertos criterios, como ser factible, única, dinámica, flexible y medible. Esto permite a las organizaciones adaptarse a las situaciones cambiantes y evaluar la efectividad de sus estrategias.

La planificación estratégica es un proceso fundamental para el éxito de cualquier organización, y requiere una visión clara de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, así como la capacidad de adaptarse a las situaciones cambiantes.

### 3.2 Ventajas.

Según McDonald (1994), “es importante señalar que el plan estratégico realizado de una forma sistemática proporciona ventajas notables” además cuenta de algunas ventajas:

- Mejora la coordinación de las actividades.
- Identifica los cambios y desarrollos que se pueden esperar.
- Aumenta la predisposición y preparación de la empresa para el cambio.
- Minimiza las respuestas no racionales a los eventos inesperados.
- Reduce los conflictos sobre el destino y los objetivos de la empresa.
- Mejora la comunicación.
- Obliga a la dirección de la empresa a pensar, de forma sistemática, en el futuro.
- Los recursos disponibles se pueden ajustar mejor a las oportunidades.
- El plan proporciona un marco general útil para la revisión continuada de las actividades.
- Un enfoque sistemático de la formación de las estrategias conduce a niveles más altos de rentabilidad sobre la inversión.

Un Plan estratégico realizado de manera sistemática ofrece numerosas ventajas que pueden mejorar significativamente el desempeño y la sostenibilidad de una empresa, un plan estratégico bien diseñado y ejecutado puede ser un catalizador clave para el éxito y la competitividad de una empresa en un entorno empresarial en constante evolución.

### 2.3.3 Modelos de Planeación Estratégico.

De Acuerdo con el artículo “los modelos de planeación estratégica claves para potenciar tu empresa”, (2024).

- **Análisis Porter.** Es un modelo que se centra en investigar la competencia para elaborar un proceso productivo o un plan de negocios. Para analizar la competencia, se tienen en cuenta cinco áreas, también denominadas fuerzas: amenazas de nuevos competidores, capacidad de negociación de los proveedores, capacidad de negociación de los clientes, amenazas de los productos sustitutos y rivalidad entre los competidores existentes.
- **Análisis FODA.** Es un modelo que se usa para evaluar y realizar la planeación estratégica teniendo en cuenta cuatro factores: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Los dos primeros atañen a lo interno y los dos últimos a lo externo, lo cual dibuja una cuadrícula bastante didáctica de la situación actual y permite diseñar un plan a futuro.
- **Análisis PEST.** Es un modelo cuyo nombre proviene de las palabras político, económico, sociocultural y tecnológico. Estas son las cuatro áreas estratégicas que propone este modelo para comprender cualquier organización. Es un análisis que indica cómo influyen los factores externos, y es ideal para entornos industriales. En algunos casos, también se incluye la evaluación de los recursos naturales.
- **Matriz BCG.** Es un modelo que combina el análisis de los productos y las inversiones. De esta forma, se puede determinar cuándo un producto dará ganancias y de cuánto será el monto aproximado.
- **Propuesta de valor:** La propuesta de valor se centra en comunicar de manera clara y convincente el beneficio que una empresa ofrece a sus clientes. Este modelo se enfoca en entender las necesidades y deseos de los usuarios y en cómo la empresa puede satisfacerlos de manera única y diferenciada. Una propuesta de valor sólida ayuda a captar la atención del cliente, aumentar la lealtad y diferenciarse de la competencia en un mercado saturado.

Los modelos de planeación estratégica son herramientas fundamentales para que las organizaciones logren sus objetivos y mantengan su competitividad en un entorno empresarial en constante cambio.

A través de los diferentes modelos de planificación estratégica, las organizaciones pueden analizar su entorno interno y externo, identificar oportunidades y amenazas, y desarrollar estrategias efectivas para alcanzar sus objetivos.

En general, los modelos de planificación estratégica comparten algunos elementos comunes, como:

- Análisis del entorno interno y externo
- Identificación de objetivos y metas
- Desarrollo de estrategias y planes de acción
- Asignación de recursos y responsabilidades
- Evaluación y seguimiento del progreso

Los modelos de planificación estratégica son herramientas valiosas que pueden ayudar a las organizaciones a tomar decisiones informadas, alcanzar sus objetivos y mantener su competitividad en un entorno empresarial en constante evolución.

## **2.4 Innovación.**

Según Feldman, (1994). La innovación se define como la capacidad de generar e incorporar conocimientos para dar respuestas creativas a los problemas del presente. En la situación actual es vista como un factor clave para mejorar la competitividad de las empresas y favorecer el desarrollo sostenible en los territorios. En conclusión, la innovación es un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización en la actualidad. La innovación permite a las empresas diferenciarse de la competencia, mejorar su eficiencia y productividad, y responder a las necesidades cambiantes del mercado y de los clientes.

La innovación puede tomar muchas formas, desde la creación de nuevos productos y servicios hasta la mejora de procesos y la adopción de nuevas tecnologías. Sin embargo, para que la innovación sea efectiva, es fundamental que se integre en la cultura y la estrategia de la organización.

Algunos de los beneficios clave de la innovación incluyen:

- Mejora de la competitividad

- Incremento de la eficiencia y productividad
- Mejora de la satisfacción del cliente
- Aumento de la rentabilidad
- Acceso a nuevos mercados y oportunidades

En resumen, la innovación es un elemento esencial para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, y su integración en la cultura y la estrategia de la empresa es fundamental para aprovechar sus beneficios.

### 2.4.1 Características.

Azukue & Ines, (2024). La principales características de la innovación son:

- Comprende modificaciones o cambios de algo, de los procesos o métodos.
- Surge ante la necesidad de encontrar soluciones a un problema.
- Permite optimizar las tareas que realiza el ser humano a través del uso de la tecnología.
- Facilita las tareas, los procedimientos y el sistema productivo en las organizaciones.
- Implica el uso del conocimiento, la creatividad, el diseño y la tecnología para generar cambios o nuevos hallazgos.

La innovación se caracteriza por ser un proceso dinámico y transformador que implica cambios y mejoras en productos, procesos y métodos. La innovación surge como respuesta a la necesidad de resolver problemas y optimizar tareas, y se facilita a través del uso de la tecnología.

## **2.5 Competitividad.**

Porter, (1985) señala que la competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales.

La competitividad es un concepto dinámico y multifacético que juega un papel crucial en la economía y los negocios. En esencia, la competitividad se refiere a la capacidad de un individuo, empresa, sector o país para competir de manera efectiva en un mercado o entorno determinado, destacándose por su eficiencia, productividad y capacidad para innovar.

En el ámbito económico, la competitividad es fundamental para el crecimiento y el desarrollo sostenible. Países con economías competitivas suelen tener mayores tasas de inversión, innovación y empleo, lo que a su vez puede mejorar el nivel de vida de su población. La competitividad también fomenta la eficiencia y la reducción de costos, lo que puede hacer que los productos y servicios sean más accesibles y atractivos para los consumidores tanto locales como internacionales.

En el contexto de la innovación y el emprendimiento, la competitividad puede actuar como un catalizador para el desarrollo de nuevas ideas y soluciones. Emprendedores y empresas que operan en entornos competitivos están más presionados para innovar y diferenciarse, lo que puede resultar en avances tecnológicos y mejoras en la calidad de vida.

### 2.5.1 Elementos de la competitividad.

En el Artículo “Crecimiento económico en México”, (2022). Se mencionan algunos elementos de la Competitividad que permiten a las empresas a ser reconocidas en el mercado:

- Velocidad de respuesta

La velocidad de respuesta se refiere a la capacidad que tiene una empresa para resolver problemas de forma oportuna e incluso antes de que estos se presenten. Esto es posible si la organización trabaja bajo un esquema de orden, análisis de resultados sobre las decisiones que se toman dentro del negocio y la automatización de procesos; es decir, una empresa es competitiva cuando su tiempo de respuesta es bajo.

En el servicio al cliente la velocidad de respuesta es claramente una de las ventajas competitivas más sobresalientes pues mantiene a los usuarios felices..

- Diferenciación

La diferenciación es el elemento específico que hace de una empresa valiosa respecto a sus rivales, cualquier objetivo de diferenciación tiene como meta aumentar la ventaja competitiva de una empresa.

Cuando las empresas encuentran su diferenciador respecto a su competencia, prosperan pues logran desarrollar productos únicos, márgenes de utilidad altos o mantener la lealtad de sus clientes.

Algunas de las estrategias más comunes de diferenciación son dadas por:

- ❖ Precio.
- ❖ Producto.
- ❖ Canales de distribución.
- ❖ Reputación.
- Alianzas estratégicas

A través de las alianzas estratégicas las empresas mejoran su posicionamiento competitivo porque dichas relaciones abren oportunidades a las organizaciones de ingresar a nuevos mercados, reducir costos de producción, acelerar el desarrollo de grandes proyectos, etcétera.

El artículo Importance of strategic alliances in company's activity de la revista Intelectual economics, afirma que las alianzas estratégicas son clave por las siguientes razones:

- ❖ El crecimiento por sí solo es insuficiente para satisfacer la demanda de velocidad en el mercado.
- ❖ La velocidad para hacer negocios es fundamental, y las alianzas estratégicas permiten acelerar las estrategias comerciales.

- ❖ La complejidad del servicio al cliente es cada vez más compleja y ninguna empresa tiene toda la experiencia para satisfacerlas sola.
- ❖ Las alianzas estratégicas facilitan el acceso a mercados globales.

- Liderazgo en costos

El término liderazgo en costos se utiliza cuando una empresa tiene el precio más barato en comparación con sus competidores, no se trata de producir bienes de calidad inferior pues esta estrategia condenaría a las empresas al fracaso. Se trata de producir bienes y servicios de buena calidad a un precio bajo en el mercado.

- Capacidad de innovación

De acuerdo con el artículo Ventajas competitividad de las pymes: los roles de la capacidad de innovación, la orientación empresarial y el capital social de la revista de Contaduría y Administración, la capacidad de innovación tiene una influencia significativa en la mejora del rendimiento y la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas empresas pues favorece la productividad empresarial, la diferenciación frente a competidores, mejorar las alianzas estratégicas y ser eficientes en el mercado.

## 2.5.2 Medición de competitividad

Fernandez, (2023). Indica que las empresas adoptan varios indicadores para alcanzar una visión más completa de los resultados que brindan las estrategias, acciones y esfuerzos realizados en las organizaciones.

Según Fernandez, (2023). La competitividad se mide con los siguientes indicadores:

- **Productividad:** se busca conocer la cantidad de recursos (tiempo, talento y dinero, etc.) que se utilizan en un determinado proceso, para alcanzar unos resultados determinados, en un periodo concreto.

El valor de la productividad se mide con la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad} = \text{producción} / \text{horas de trabajo}$$

- **Rentabilidad:** capacidad que tiene una empresa para generar beneficios. Así, los KPIs de rentabilidad sirven para medir la salud financiera de un negocio y su rendimiento. Por ello, generalmente estas métricas toman los ingresos obtenidos por la empresa y los comparan con las distintas categorías de gastos que esta tiene.

La rentabilidad se mide con la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad} = \text{Ingresos Netos} / \text{recursos propios}$$

- **Calidad:** identificando el nivel de satisfacción de las personas que interactúan con estos.

la calidad se mide con la siguiente fórmula:

$$\text{Calidad} = \text{n}^\circ \text{ de unidades conforme} / \text{n}^\circ \text{ total de unidades}$$

- **Cuota de Mercado:** permite conocer cómo se encuentra una empresa frente a su competencia. En tanto, se enfoca en la proporción del total de consumidores que compra los productos o servicios del negocio y la eligen en lugar de sus competidores. la cuota de mercado se calcula con la siguiente fórmula:

***cuota de mercado= (ventas totales de la compañía/ventas totales en el mercado) x 100***

- Capacidad: se suele utilizar para medir el nivel de excelencia operativa de los equipos. Refleja cómo está utilizando sus recursos la organización.  
se calcula con la siguiente fórmula:

***capacidad= (nivel de producción real / capacidad de producción) x 100***

## **2.6 Sector Papelero en México.**

De acuerdo con Data Mexico, (2024). El comercio al por menor de artículos de papelería, para el esparcimiento y otros artículos de uso personal:

- Producto interno bruto en 2024 es \$3.43B MX
- Unidades económicas desde Mayo 2024 son de 317,315 unidades
- Inversión extranjera directa de Enero-Jun 2024 es de -US \$39,7M
- Salario Promedio Mensual en 2024 es de \$3.92k MX
- Población Ocupada en 2024 es de 1.54M
- Población ocupada femenina en 2024 es del 65.3%
- Edad promedio en 2024 es de 39.8

Según DENU, (2024). El Comercio al por Menor de Artículos de Papelería, para el Esparcimiento y otros Artículos de Uso Personal registró 317,315 unidades económicas. En el último censo económico que se realizó en México se proyecta el crecimiento del sector papelerero en los últimos años.

Las papeleras son el canal de distribución indirecto haciendo llegar el producto al consumidor final. La mayor parte de sus clientes realizan compras minoristas, rara vez consumen por mayoreo. Los clientes suelen ser Estudiantes, Profesores, Oficinistas, Comerciantes, Diseñadores, Artesanos, pequeñas y medianas empresas.

La mayor parte de papelerías Mexicanas son micro y pequeñas empresas con un porcentaje del 80%, las cuales cuentan de 1 a 10 trabajadores incluyendo al núcleo familiar que labora dentro de la “empresa familiar”.

Las papelerías trabajan sobre su margen de utilidad entre 20 y 25% en margen bruto y de un 10 a 15% en el margen operativo, las grandes papelerías oscilan del 40 al 50% y del 20 al 25%. Las papelerías trabajan sobre temporadas todo el año, basan el 35% de sus ingresos a inicios de año, preparándose para el inicio del ciclo escolar, lo que causa que, además de un flujo limitado, se enfrenten a un sube y baja del efectivo durante todo el año. La economía de las papelerías no cuentan con una economía a escala, ya que el flujo de su efectivo es limitado.

La competencia de las papelerías actualmente son empresas de telas y mercerías y papelerías grandes, por ejemplo: Parisina, Modatelas, Tony Papelerías, MARCHAND, Gutierrez, Office Max, etc. Algunos supermercados han incorporado artículos papeleros.

En conclusión, el sector papelerero en México es una industria importante y en constante evolución. A pesar de los desafíos presentados por la globalización y la competencia de

productos sustitutos, el sector papelerero mexicano ha demostrado su capacidad para adaptarse e innovar.

El sector papelerero en México es una industria dinámica y en constante evolución, que enfrenta desafíos y oportunidades en un entorno global en constante cambio.

## 2.7 Empresa familiar

Maciel, (2013). La empresa familiar forma parte fundamental de las estructuras productivas tanto de las economías industrializadas como en las de desarrollo. A pesar de carecer de datos rigurosos que permitan corroborar, la empresa familiar tiene un papel preponderante en la generación de riqueza nacional, aunque con frecuencia se trata de estructuras productivas poco conocidas.

Castrillo y San Martín (2007), basados en Cuesta (2000), definen como empresa familiar aquella cuya propiedad (o al menos una parte significativa) está concentrada en una sola persona o en un número reducido de personas ligadas por un vínculo de sangre que intervienen de forma importante en la gestión de la empresa y en la voluntad de que este estado de cosas perdure en el tiempo. Así pues, podemos observar que a pesar de la diversidad de definiciones, autores y características mencionadas, también se puede apreciar en cierta medida un común denominador para todas ellas: Propiedad, Control y Dirección bajo el mando total o parcial de una familia.

Ramirez & Fonseca, (2010). Organización donde la familia posee todas las partes, los miembros familiares ocupan posiciones gerenciales y donde miembros de varias generaciones se encuentran involucrados en el negocio.

### 2.7.1 Características.

Avendaño,(2007). considera que la empresa familiar existe por la interacción de valores económicos y no económicos creados en combinación de los dos sistemas, el familiar y el empresarial e introducen el tema del capital intelectual.

De la Garza, (2008). tratan de identificar las características específicas de las empresas familiares a través de un estudio basado en empresas de tercera generación en el que los autores clasifican las fortalezas y debilidades administrativas, financieras y culturales, que influyen en su funcionamiento

Según Cogliati, (2019). Algunas características de la empresa familiar son:

- Orientar la empresa a resultados: Es decir, deben trabajar en la búsqueda de la rentabilidad como cualquier empresa no familiar.
- Capacidad de sobreponerse a situaciones adversas: Esto tiene que ver con que el éxito no suele ser inmediato, muy probablemente para lograrlo deberá enfrentarse con escenarios complejos tanto en la familia como en la empresa.
- Alcanzan rendimientos importantes a largo plazo: Es habitual que los empresarios quieran obtener rendimientos a corto plazo, si bien es necesario que la empresa sea rentable durante toda su vida, no tienen que tener la mirada solo en lo inmediato.
- Desarrollar una identidad y vínculo con la sociedad: Las Empresas Familiares de éxito desarrollan una marca que hacen a su identidad, que respetan sus orígenes y que se vinculan de alguna manera a la sociedad de la que son parte.
- Historia: La historia de cómo nació la empresa, el trabajo y las ideas del fundador suele ser interesante.
- Cuidar las relaciones: Las relaciones familiares en no pocas ocasiones son conflictivas y poco amigables.
- Promueven el desarrollo de las competencias personales: Es importante generar el desarrollo de herramientas para que la Empresa Familiar siga siendo competitiva.
- Diálogo significativo y normas internas: Establecen canales de diálogo formal e informal, como reuniones de familia para que se puedan decir y conversar todas las cosas inherentes a la familia y a la Empresa.
- Admiración por otros empresarios: Las Empresas Familiares de éxito son admiradas por otros empresarios, muchos de estos, estudiando la historia de alguna empresa familiar y viendo el esfuerzo, el empeño y el no bajar los brazos del emprendedor fundador, se motivan para hacer lo mismo.

- **Emprender y controlar:** Este tipo de organizaciones deben buscar la relación entre el movimiento que significa emprender, el cambio constante para sostenerse con ventajas competitivas en el Mercado, y controlar los procesos que como en toda empresa deben ser profesionales y seguros.

La empresa familiar es una forma de organización empresarial que presenta ventajas y desafíos únicos. Las empresas familiares pueden ser una forma de organización empresarial muy exitosa, siempre y cuando se aborden los desafíos y se aprovechen las ventajas de manera efectiva.

### 2.7.2 Ventajas y desventajas

Imagen No. 3 Ventajas y desventajas



de la

empresa familiar.

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

#### Ventajas:

- compromiso: las familias que construyen una empresa sienten amor por su creación.
- conocimiento: todos los involucrados saben cómo se trabaja.
- Flexibilidad en el trabajo, tiempo y dinero: invierten su tiempo y el dinero que crean necesario porque pueden retirarlo en el momento que ellos quieran.
- Planeación a largo plazo: la empresa es creada con el pensamiento de que este durará un largo tiempo.
- cultura familiar estable: esta cultura es creada conforme el crecimiento y la educación dentro del hogar.
- rapidez en la toma de decisiones: se tiene el conocimiento de sus responsabilidades y las decisiones son tomadas por los líderes de la empresa que suelen ser las cabezas de la familia.
- confiabilidad y orgullo: las familias se sienten orgullosas de su empresa.

#### Desventajas:

- rigidez: se tiene miedo al cambio porque sus ideales están arraigados.
- desafíos comerciales: modernización tecnológica, tendencias, cambios en las políticas económicas, las grandes empresas.
- sucesión: se hereda de generación en generación aunque no se tengan la aptitudes para dirigir la empresa.
- conflictos emocionales: no importan los resultados si no se tiene buena relación.
- liderazgo y legitimidad: la empresa siempre quedará en manos de la siguiente generación aunque a algunos miembros no tengan el mismo interés.

Las empresas familiares presentan tanto ventajas como desventajas que pueden influir en su éxito y sostenibilidad. Pueden ser muy exitosas si se gestionan de manera efectiva, aprovechando las ventajas y abordando las desventajas. Es fundamental establecer una clara separación entre la vida personal y profesional, definir roles y responsabilidades claras, y planificar la sucesión y el relevo generacional para asegurar el éxito a largo plazo.

## 2.8 Proceso Administrativo

Imagen No. 4 Proceso Administrativo



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Munch, (2007). "El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean. Las etapas que forman al proceso administrativo son: planeación, organización, dirección y control".

El proceso administrativo es un conjunto de etapas interrelacionadas que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de una organización. Estas etapas son fundamentales para la gestión efectiva de cualquier empresa o institución.

Las cuatro etapas del proceso administrativo mencionadas por Munch (2007) son:

1. Planeación: Definir objetivos y estrategias para alcanzarlos.
2. Organización: Asignar recursos y estructurar la empresa para implementar los planes.
3. Dirección: Liderar y motivar a los empleados para que trabajen hacia los objetivos.

4. Control: Monitorear y evaluar el progreso hacia los objetivos y hacer ajustes necesarios.

En resumen, el proceso administrativo es un ciclo continuo que requiere la integración de estas cuatro etapas para lograr el éxito y la eficiencia en cualquier organización.

## 2.9 Teorías Administrativas

### “Teoría de la innovación”

Drucker, (1985). Refiere que la innovación es la acción humana esencial para el empresario. "La innovación es el instrumento específico de los empresarios, el medio por el cual explotan el cambio como una oportunidad de distintos negocios y distintos servicios" características según Drucker:

- La innovación es un esfuerzo, más que genialidad.
- La innovación sistemática es la búsqueda organizada de cambios y el análisis de las oportunidades que estos cambios pueden ofrecer.
- Las fuentes de innovación son: lo inesperado, las incongruencias, las necesidades de proceso, los cambios en la industria y el mercado, los cambios demográficos, los cambios en la percepción y los nuevos conocimientos.
- Un acontecimiento inesperado es un producto o servicio que es un éxito o fracaso fuera del contexto habitual de la empresa.
- Si la innovación se convierte en un negocio exitoso, es necesario estar siempre innovando

Drucker también tenía una filosofía en la que los trabajadores asumen responsabilidades de la dirección empresarial, como la estructuración del trabajo y la distribución de tareas clave.

### “Teoría de la innovación organizacional”

de acuerdo con Hamel, (2001). Es un modo radical de organizar un negocio. Para que una innovación organizacional sea exitosa, debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Basarse en un nuevo principio que desafíe los modelos de administración tradicionales.
- Ser sistémica, es decir, involucrar a un amplio rango de procesos y métodos.
- Concretarse como un programa establecido de invenciones, en el que los componentes mejoran con el tiempo.

Hamel también propone la innovación conceptual, que es la capacidad de idear conceptos de negocio radicalmente distintos o nuevas maneras de diferenciar los existentes.

Hamel es un gurú de la innovación organizacional, director del Management Lab de la London Business School. Junto con CK Prahalad, fue el iniciador de conceptos innovadores como "intención estratégica" y "competencia básica".

### **“Teoría de la planeación estratégica”**

De acuerdo con Fayol, (1949). Es el proceso de prever el futuro y preparar provisiones para él. Fayol es considerado el padre de la administración y su teoría clásica se centra en las funciones básicas que debe tener una organización para ser eficiente.

Fayol consideraba que el acto de administrar implica: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar, Controlar.

En cuanto a la planeación, Fayol consideraba que era una función esencial porque proporciona una visión de futuro y un rumbo a seguir.

Fayol también dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos de funciones: Técnicas, Comerciales, Financieras, De seguridad, Contables, Administrativas

Las teorías administrativas juegan un papel fundamental en la gestión efectiva de las empresas familiares. La aplicación de estas teorías administrativas en la empresa familiar puede ayudar a:

- Mejorar la eficiencia y la eficacia en la gestión de la empresa
- Desarrollar una ventaja competitiva sostenible
- Fortalecer la cultura y los valores familiares en la empresa
- Preparar a la empresa para el crecimiento y la expansión
- Abordar los desafíos y oportunidades específicos de la empresa familiar

La aplicación de las teorías administrativas en la empresa familiar puede ayudar a mejorar la gestión, la eficiencia y la competitividad de la empresa, al mismo tiempo que se preservan los valores y la cultura familiar.



# CAPITULO III HISTORIA DE LA PAPELERIA FAMILIAR “LA ASTURIANA”

---

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

### 3.1 Historia

La Papelería La Asturiana, fundada en 1980. ubicada en el corazón de Chalco, Estado de México, es una empresa familiar con una rica historia que se remonta a hace 45 años. Fundada por Patricio Ramírez, la papelería se convirtió rápidamente en un referente en la comunidad por su variedad de productos y su servicio personalizado.

Después de años de dedicación y esfuerzo, Patricio Ramírez decidió traspasar el negocio a su hijo menor, Antonio Ramírez. Con solo 14 años al frente de la empresa, Antonio ha demostrado ser un empresario visionario y capaz de adaptarse a los cambios del mercado.

Sin embargo, la papelería no ha estado exenta de desafíos. La llegada de grandes cadenas como Marchand, Papelerías Tony y Parisina, ha generado una feroz competencia en el sector. A pesar de esto, La Papelería La Asturiana ha logrado mantener su posición en el mercado gracias a su compromiso con la calidad y el servicio.

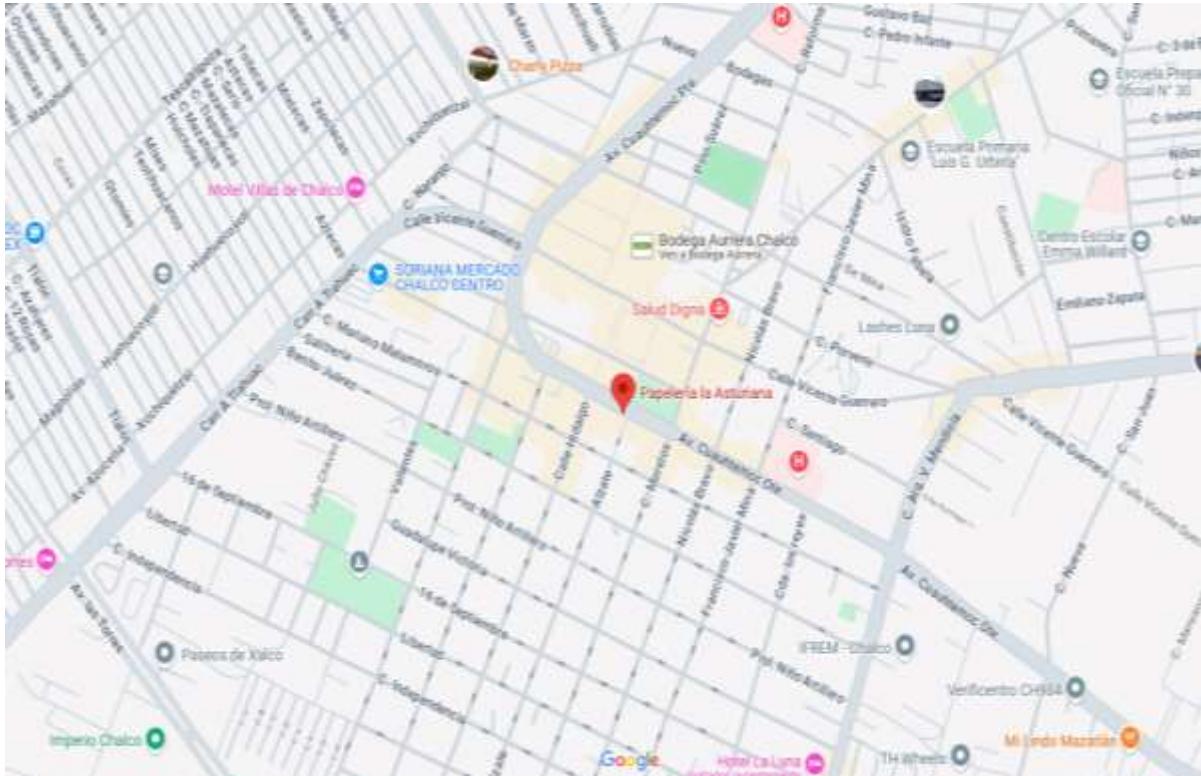
En 2020, la pandemia del COVID-19 representó un desafío sin precedentes para la empresa. Con la mayoría de las empresas familiares cerrando sus puertas o perdiendo su esencia, La Papelería La Asturiana se adaptó rápidamente a la nueva realidad. Antonio Ramírez tomó la decisión de incluir la venta de cubrebocas y gel antibacterial en su oferta de productos, lo que le permitió mantener la empresa a flote durante aquellos tiempos difíciles.

Hoy en día, La Papelería La Asturiana sigue siendo un referente en la comunidad de Chalco. Su capacidad para adaptarse a los cambios del mercado y su compromiso con la calidad y el servicio han permitido a la empresa mantener su posición en el sector. La historia de La Papelería La Asturiana es un ejemplo inspirador de cómo las empresas familiares pueden sobrevivir y prosperar en tiempos de cambio y desafíos.

### 3.2 Ubicación

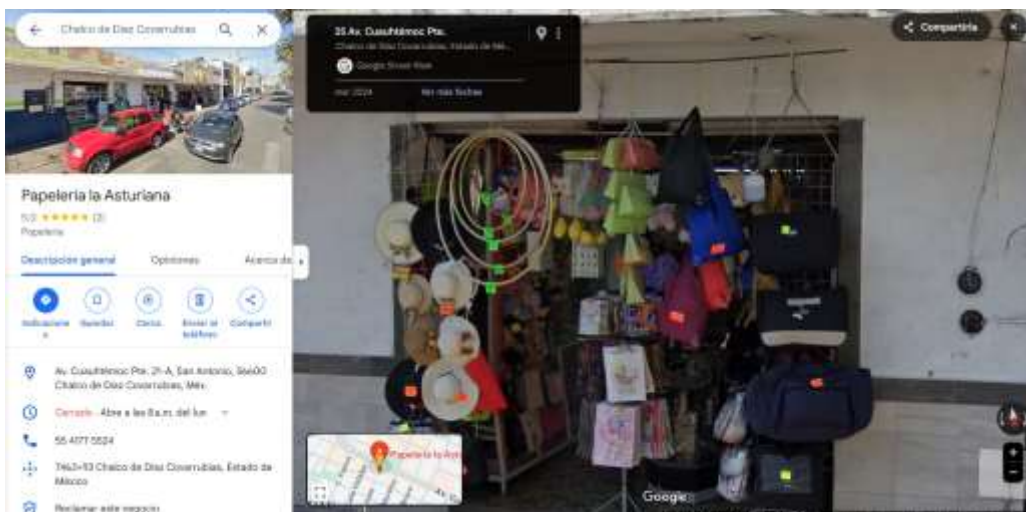
La ubicación de La Papelería La Asturiana se encuentra ubicada geográficamente en Chalco, Estado de México.

Imagen No. 5 Ubicación de La Papelería Asturiana.



Fuente: Google Maps, 2024.

Imagen No. 6 La Papelería Asturiana.



Fuente: Google Maps, 2024.

De acuerdo con Data Mexico, (2024). En 2020, la población en Chalco fue de 400,057 habitantes (48.3% hombres y 51.7% mujeres). En comparación a 2010, la población en Chalco creció un 29%.

Las compras internacionales de Chalco en 2023 fueron de US\$8.24M, las cuales crecieron un 5.45% respecto al año anterior.

Esta ubicación puede tener varios impactos en el negocio.

### **Ventajas de la ubicación:**

1. **Accesibilidad:** Chalco es una ciudad con una población significativa, lo que garantiza una gran cantidad de potenciales clientes en la zona.
2. **Visibilidad:** La papelería puede ser fácilmente visible para los transeúntes y conductores que pasan por la zona.
3. **Conexión con la comunidad:** La ubicación en Chalco permite a la papelería establecer una conexión fuerte con la comunidad local, lo que puede generar lealtad y recomendaciones.

### **Desafíos de la ubicación**

1. **Competencia:** La zona de Chalco puede tener una competencia significativa en el sector de las papelerías, lo que puede hacer que sea difícil destacarse.
2. **Tráfico y congestión:** La zona de Chalco puede experimentar tráfico y congestión, lo que puede afectar la accesibilidad y la visibilidad de la papelería.
3. **Seguridad:** La seguridad en la zona de Chalco puede ser un tema de preocupación, lo que puede afectar la confianza de los clientes y la estabilidad del negocio.

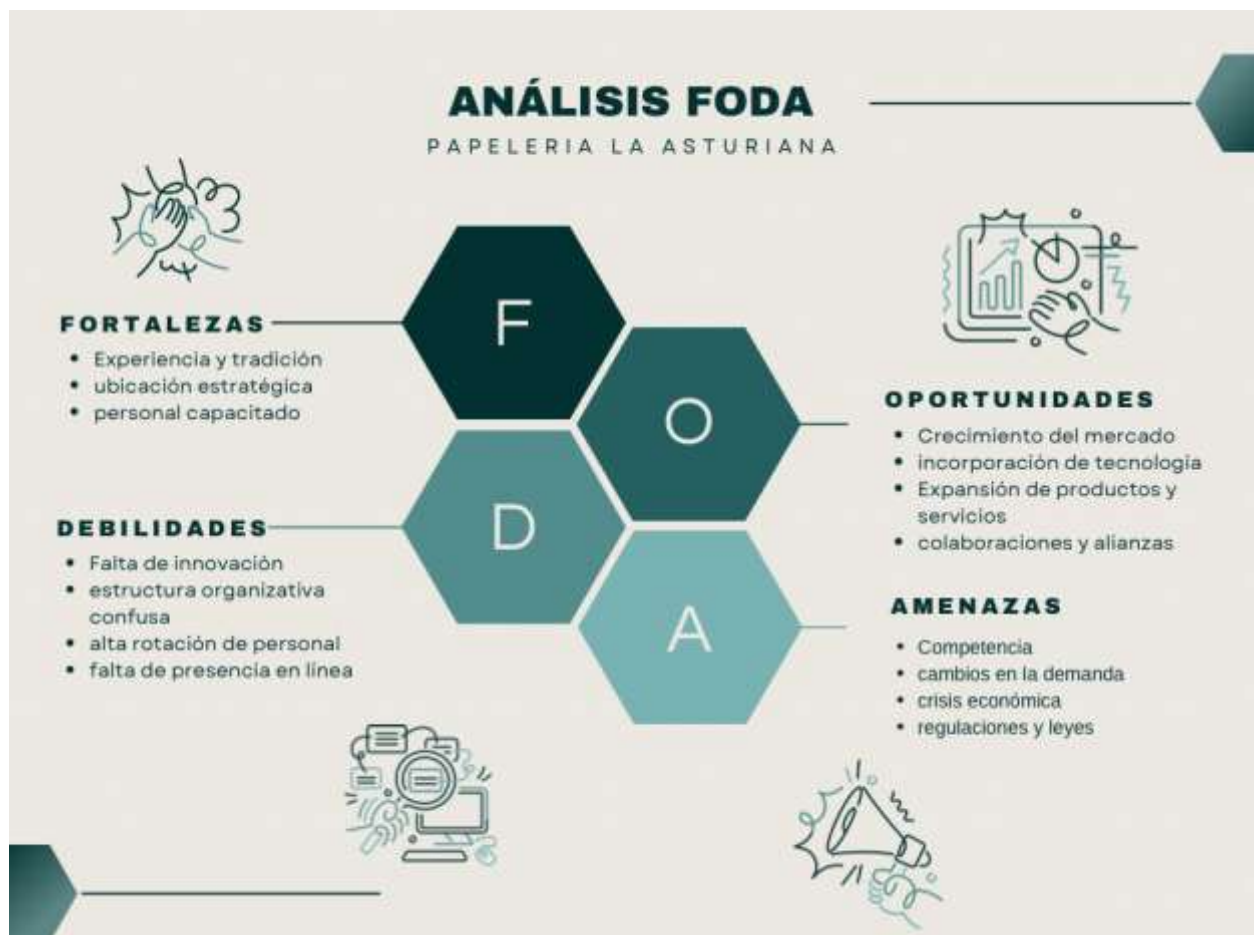
### **Oportunidades de la ubicación**

1. **Desarrollo de la zona:** La zona de Chalco puede experimentar un desarrollo significativo en el futuro, lo que puede generar nuevas oportunidades para la papelería.
2. **Colaboraciones con otros negocios:** La ubicación en Chalco permite a la papelería colaborar con otros negocios de la zona, lo que puede generar sinergias y oportunidades de crecimiento.
3. **Participación en eventos locales:** La papelería puede participar en eventos locales y ferias en Chalco, lo que puede ayudar a aumentar la visibilidad y la conciencia de la marca.

La ubicación de La Papelería La Asturiana en Chalco, Estado de México, ofrece ventajas y desafíos. Es importante que la papelería aproveche las oportunidades que se presentan en la zona y aborde los desafíos de manera efectiva para asegurar el éxito del negocio.

### 3.3 Foda

Imagen No. 7 Foda.



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

#### Fortalezas

1. Experiencia y tradición: La papelería tiene 45 años de experiencia en el mercado, lo que le da una ventaja en términos de conocimiento y reputación.
2. Ubicación estratégica: La papelería se encuentra en un lugar céntrico y accesible, lo que facilita la llegada de clientes.
3. Personal capacitado: El personal de la papelería tiene experiencia y conocimientos en el sector, lo que les permite ofrecer un buen servicio a los clientes.

### Debilidades

1. Falta de innovación: La papelería no ha innovado en sus productos y servicios, lo que la hace vulnerable a la competencia.
2. Estructura organizativa confusa: La falta de claridad en las tareas y responsabilidades puede generar conflictos y duplicidades.
3. Alta rotación de personal: La falta de motivación y oportunidades de crecimiento puede llevar a que los empleados busquen oportunidades en otros lugares.
4. Falta de presencia en línea: La papelería no tiene una presencia en línea fuerte, lo que la hace menos visible para los clientes potenciales.

### Oportunidades

1. Crecimiento del mercado: El mercado de las papelerías sigue creciendo, lo que ofrece oportunidades para expandir la clientela y aumentar las ventas.
2. Incorporación de tecnología: La incorporación de tecnología puede ayudar a la papelería a innovar y mejorar su eficiencia.
3. Expansión de productos y servicios: La papelería puede expandir su oferta de productos y servicios para atraer a nuevos clientes y aumentar las ventas.
4. Colaboraciones y alianzas: La papelería puede colaborar con otras empresas o organizaciones para ofrecer productos y servicios más completos y atractivos.

### Amenazas

1. Competencia: La competencia en el mercado de las papelerías es fuerte, lo que puede llevar a una pérdida de clientela y ventas.
2. Cambios en la demanda: Los cambios en la demanda pueden afectar negativamente a la papelería si no se adapta a las nuevas tendencias.
3. Crisis económica: Una crisis económica puede afectar negativamente a la papelería, ya que los clientes pueden reducir sus gastos en productos y servicios.
4. Regulaciones y leyes: Los cambios en las regulaciones y leyes pueden afectar negativamente a la papelería si no se adapta a las nuevas exigencias.

### 3.4 Problemática

La papelería familiar *La Asturiana*, ubicada en Chalco, Estado de México, se enfrenta a una serie de desafíos que afectan de manera significativa su operación, competitividad y

sostenibilidad en el mercado. Estos problemas han surgido principalmente debido a la falta de una planeación estratégica que permita optimizar los procesos internos, innovar en los servicios y producto ofrecidos, y consolidar una estructura organizativa clara y funcional. Estas problemáticas están estrechamente relacionadas y se retroalimentan entre sí, agravando la situación general del negocio.

A continuación, se enumeran las problemáticas específicas detectadas en la empresa:

1. Falta de claridad en las tareas: No existe una definición clara de roles y responsabilidades entre los empleados, lo que genera confusiones, retrabajos y falta de eficiencia en las operaciones diarias.
2. Alta rotación de personal: La constante entrada y salida de empleados afecta la continuidad de los procesos y limita la formación de un equipo de trabajo consolidado y comprometido.
3. Ausencia de innovación: La empresa no ha implementado nuevas tecnologías ni estrategias innovadoras que le permitan diferenciarse de la competencia o mejorar su eficiencia operativa.
4. Pérdida de clientes: La limitada diversificación de productos, el servicio poco atractivo y la falta de estrategias de fidelización han provocado la disminución de su base de clientes, lo que afecta directamente los ingresos.
5. Duplicidad de mando: En esta empresa familiar, varios integrantes toman decisiones de manera simultánea, lo que genera conflictos internos, contradicciones en las órdenes y su ambiente laboral tenso.

La Papelería La Asturiana enfrenta una serie de problemáticas interrelacionadas que afectan su operación, competitividad y sostenibilidad en el mercado. La falta de claridad en las tareas y responsabilidades, la alta rotación de personal, la ausencia de innovación, la pérdida de clientes y la duplicidad de mando son solo algunos de los desafíos que deben ser abordados de manera integral y estratégica.

Es fundamental que la empresa reconozca la gravedad de estas problemáticas y tome medidas concretas para abordarlas. Esto puede incluir la implementación de un plan estratégico que incluya la definición de roles y responsabilidades claras, la inversión en innovación y tecnología, la implementación de programas de capacitación y desarrollo para los empleados, y la creación de estrategias de fidelización y servicio atractivo para recuperar y retener clientes.

La resolución de estas problemáticas requerirá un esfuerzo conjunto y comprometido de todos los miembros de la organización, así como una visión clara y estratégica para el futuro de la empresa. Solo mediante la implementación de cambios significativos y sostenibles, La Papelería La Asturiana podrá superar los desafíos actuales y asegurar su sostenibilidad y competitividad en el mercado.



## CAPITULO IV

# ANALISIS GRAFICO, DIAGNOSTICO Y PROPUESTAS DE SOLUCION.

---

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

### 4.1 Análisis gráfico

Este análisis se realizó por medio de dos encuestas como se muestran en el capítulo 1.6.3.3, las cuales fueron aplicadas a clientes y empleados. El objetivo de este análisis es visualizar y comprender los resultados.

- Analizar tendencias y patrones
- Informar decisiones estratégicas
- Comunicar resultados de manera efectiva

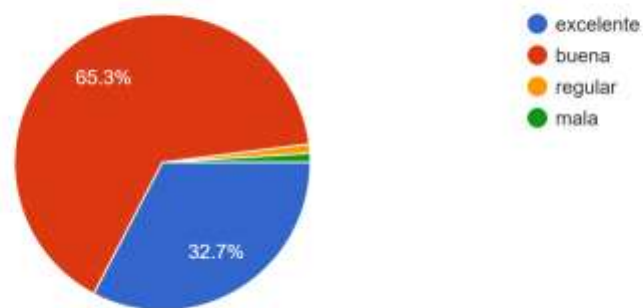
### Resultados de la encuesta aplicada a “Clientes de Papelería La Asturiana”

#### Dimensión: Calidad en el servicio

#### Gráfica No. 1 calidad en atención y servicio al cliente

¿Cómo calificarías la atención y el servicio que has recibido en nuestra papelería?

101 respuestas

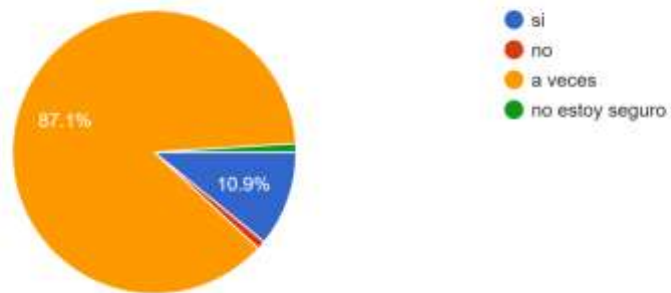


Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

En la gráfica número 1 se puede observar que el **65% de clientes califican como “buena” la atención y el servicio al cliente**, mientras que el 32.7% la califica con un servicio de excelencia, los resultados son favorables para la papelería, pues indican que el servicio es de buena calidad.

### Gráfica No. 2 Resolución de dudas o problemas al cliente.

¿Te han resuelto de manera efectiva y rápida tus dudas o problemas en nuestra papelería?  
101 respuestas



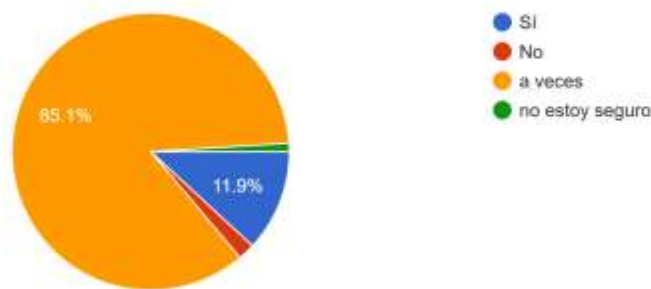
Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

En la gráfica número 2 se muestra el resultado sobre la manera de resolver las dudas al cliente **el 87% de los clientes indicaron que a “veces” los empleados resuelven de manera efectiva** y rápida, mientras que el 10.9% indicó que “si” se les resolvió de manera rápida y efectiva. Este resultado es desfavorable para la papelería, indica que hay una falla en la calidad en el servicio.

### Dimensión: Innovación

#### Gráfica No.3 Productos y servicios innovadores.

¿Consideras que nuestra papelería ofrece productos y servicios innovadores y actualizados?  
101 respuestas



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

En la gráfica número 3. Se muestra que **el 85% de los clientes consideran que la papelería “no” ofrece productos innovadores**, Este resultado es desfavorable porque indica que no existe innovación en la papelería.

**Gráfica No.4 Nuevas opciones de productos o servicios en la papelería.**

¿Te gustaría ver nuevas opciones de productos o servicios en nuestra papelería?  
101 respuestas



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

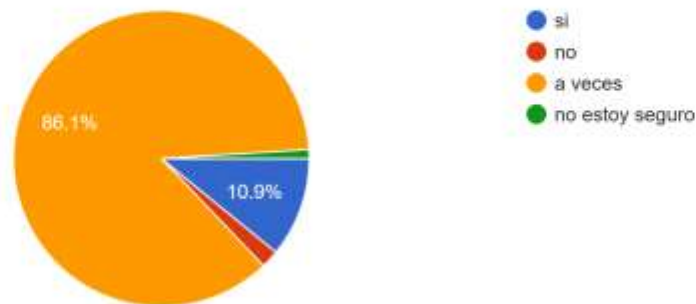
La gráfica número 4 refleja que **el 100% de clientes desean que la papelería tenga nuevas opciones de productos y servicios**, convirtiendo este resultado en una oportunidad de innovación.

## Dimensión: Competitividad

**Gráfica No. 5 Precios competitivos con otros establecimientos.**

¿Consideras que los precios de nuestros productos y servicios son competitivos en comparación con otros establecimientos?

101 respuestas



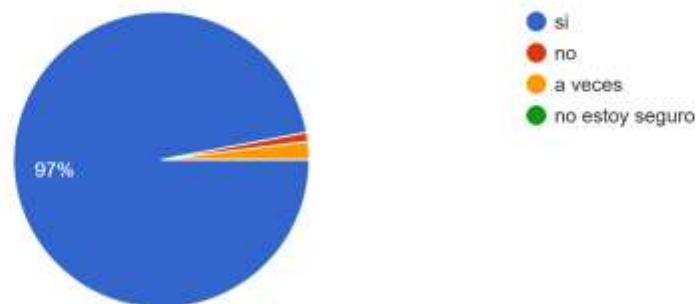
Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

La gráfica número 5. nos indica que **el 86% de los clientes consideran que los productos “a veces” son competitivos en comparación con otros establecimientos**, lo cual crea que la papelería esté dentro del mercado competitivo.

#### Gráfica. No. 6 Recomendación de la papelería.

¿Recomendarías nuestra papelería a amigos y familiares?

101 respuestas



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

La gráfica número 6 muestra que **el 97% de clientes si recomiendan la papelería**, indicando un resultado favorable para la empresa, pues la vuelve competitiva.

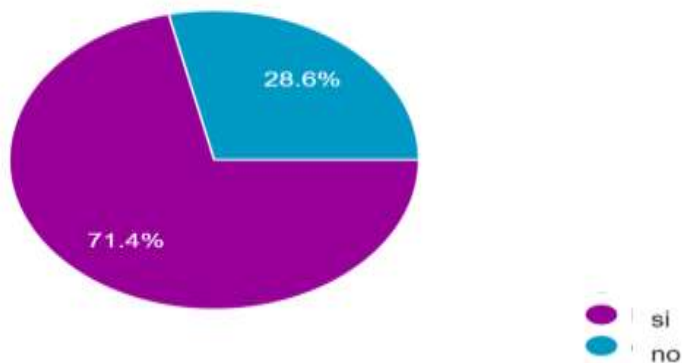
### Resultados en la encuesta aplicada a los “Empleados de La Papelería la Asturiana”

#### Dimensión: Calidad en el servicio

Gráfica No. 7 Disfrutar del trabajo.

¿Disfrutas tu trabajo?

7 respuestas



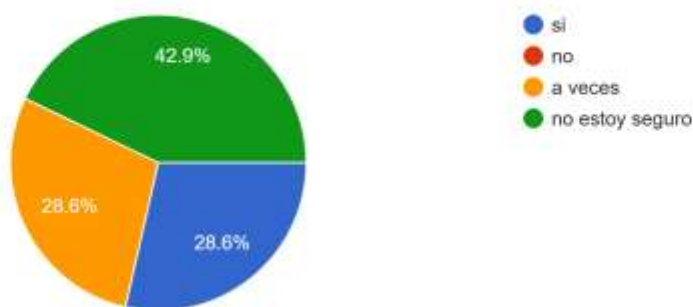
Fuente: Elaboración propia, 2024.

En la gráfica número 7 se puede observar que **el 71% de empleados indican que si disfrutan su trabajo**. Esto indica que los empleados sienten que desempeñan buena calidad en el servicio.

Gráfica. No. 8 Capacitados para la resolución de problemas.

¿Te sientes capacitado para resolver las dudas y problemas de los clientes de manera efectiva?

7 respuestas



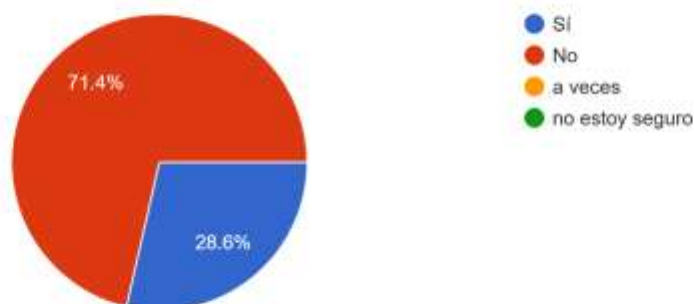
Fuente: Elaboración propia, 2024.

La gráfica número 8 muestra que **el 43% de empleados no están seguros de sentirse capacitados para resolver dudas y problemas de los clientes de manera efectiva**, este resultado muestra una debilidad dentro de la papelería, la cual se podrá convertir en una oportunidad para mejorar la calidad del servicio.

Dimensión: Innovación

### Gráfica No. 9 Motivación para aportar ideas.

¿Se te ha incentivado o motivado para proponer nuevas ideas o mejorar procesos en la papelería?  
7 respuestas

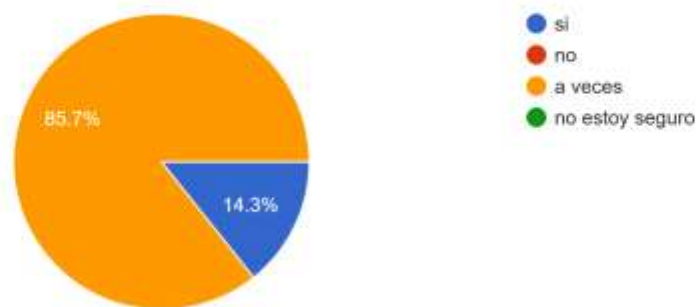


Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

La gráfica número 9 nos muestra que **el 71% de empleados no se les ha incentivado y motivado para proponer ideas de mejora.** Este resultado nos muestra una deficiencia de innovación en la motivación.

### Gráfica No. 10 Implementación de nuevos sistemas

¿te gustaría que la papelería implementara sistemas de fácil acceso con capacitación constante?  
7 respuestas



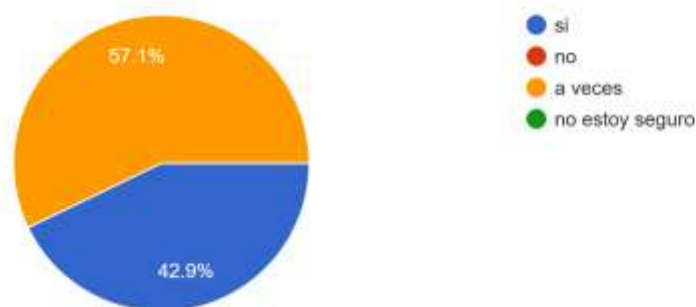
Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

En la gráfica número 10 se puede observar que **el 86% de empleados “ a veces” les gustaría la implementación de sistemas de fácil acceso y ser capacitados.** Este resultado se puede interpretar como una fuerte resistencia al cambio.

### Dimensión: Competitividad

**Gráfica No. 11 Incentivos y reconocimiento de logros**

¿te gustaría que la papelería te incentivara y reconociera tus logros?  
7 respuestas



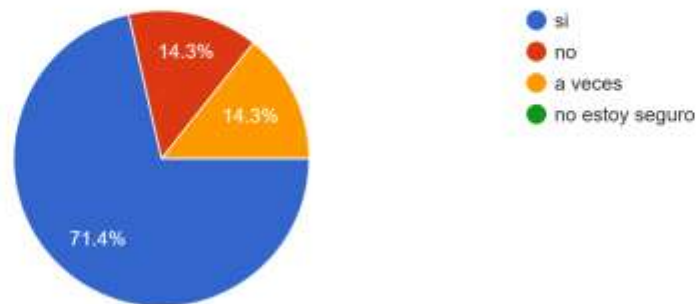
Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

La gráfica número 11 indica que **el 57% de empleados consideran que a veces quisieran sentirse reconocidos, e incentivados,** mientras que el 42.9% de empleados indican que quieren los incentivos, lo cual es favorable para la papelería porque es una oportunidad para volverse competitiva y atractiva para trabajar y permanecer a la empresa.

**Gráfica No. 12 Pertenencia en el trabajo.**

¿Te sientes orgulloso de trabajar en nuestra papelería y crees que ofrecemos un valor agregado a nuestros clientes en comparación con la competencia?

7 respuestas



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

En la gráfica número 12 se puede observar que el **71% de empleados se sienten orgullosos de trabajar en la papelería**, mientras que el 14% indica que a veces y el 14.3% indicaron que no se sienten orgullosos. Este resultado refleja que pocos empleados no se sienten parte de la organización.

## 4.2 Diagnóstico

Cuadro No. 1 Diagnóstico.

DIAGNÓSTICO			
NO.	PROBLEMA	SOLUCIÓN	EVIDENCIA
1	Falta de claridad en las tareas	<p>a) El organigrama es otra herramienta valiosa para abordar la falta de claridad en las responsabilidades y la estructura organizativa.</p> <p>b) La descripción de puestos es una excelente solución para abordar la falta de claridad en las tareas y responsabilidades</p>	<p>a) organigrama</p> <p>b) descripción de puestos</p>

2	Ausencia de innovación	<p>a) La implementación de un sistema de inventario como SICAR puede ayudar a mejorar la gestión de inventarios y aumentar la eficiencia</p> <p>b) La implementación del pago con tarjeta de débito y crédito es una excelente forma de mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas</p> <p>c) Crear un inventario en Excel es una forma de organizar y gestionar los productos</p>	<p>a) implementación de un sistema de inventario (SICAR)</p> <p>b) Pago con tarjeta de débito y crédito a MSI.</p> <p>c) Inventario en Excel</p>
3	Pérdida de clientes	<p>a) Realizar un cuestionario es una forma efectiva de recopilar información valiosa de los clientes y conocer sus opiniones y percepciones sobre la Papelería</p>	<p>a) estrategia de innovación y calidad</p>
4	duplicidad de mando	<p>a) Realizar un organigrama es una forma efectiva de visualizar y definir la estructura organizativa</p>	<p>a) organigrama</p>
5	Ausencia de innovación	<p>a) La implementación de un sistema de inventario como SICAR puede ayudar a mejorar la gestión de inventarios y aumentar la eficiencia</p> <p>b) La implementación del pago con tarjeta de débito y crédito es una excelente forma de mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas</p> <p>c) Crear un inventario en Excel es una forma de organizar y gestionar los productos</p>	<p>a) implementación de un sistema de inventario (SICAR)</p> <p>b) Pago con tarjeta de débito y crédito a MSI.</p> <p>c) Inventario en Excel</p>

6	Alta rotación de personal	<p>a) Los contratos semestrales son acuerdos laborales que se establecen entre un empleador y un empleado por un período de seis meses.</p> <p>b) La afiliación al IMSS es un paso importante para garantizar la seguridad social de los empleados.</p> <p>c) Los incentivos son una forma efectiva de motivar a los empleados y mejorar su desempeño. Los incentivos que se propusieron, como el Bono de puntualidad, Empleado del mes, vales de despensa y reconocimiento de logros, pueden tener un impacto positivo en la moral y la productividad de los empleados.</p>	<p>a) contrato semestral</p> <p>b) afiliación al IMSS</p> <p>c) incentivos</p>
---	---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

El diagnóstico ayuda a identificar oportunidades para expandir la empresa, mejorar la calidad, la innovación y la competitividad.

El diagnóstico realizado a La Papelería La Asturiana es fundamental para identificar problemas y oportunidades, establecer objetivos y estrategias, mejorar la toma de decisiones, aumentar la competitividad y, en última instancia, mejorar la rentabilidad y el éxito de la empresa.

### 4.3 Propuesta de solución

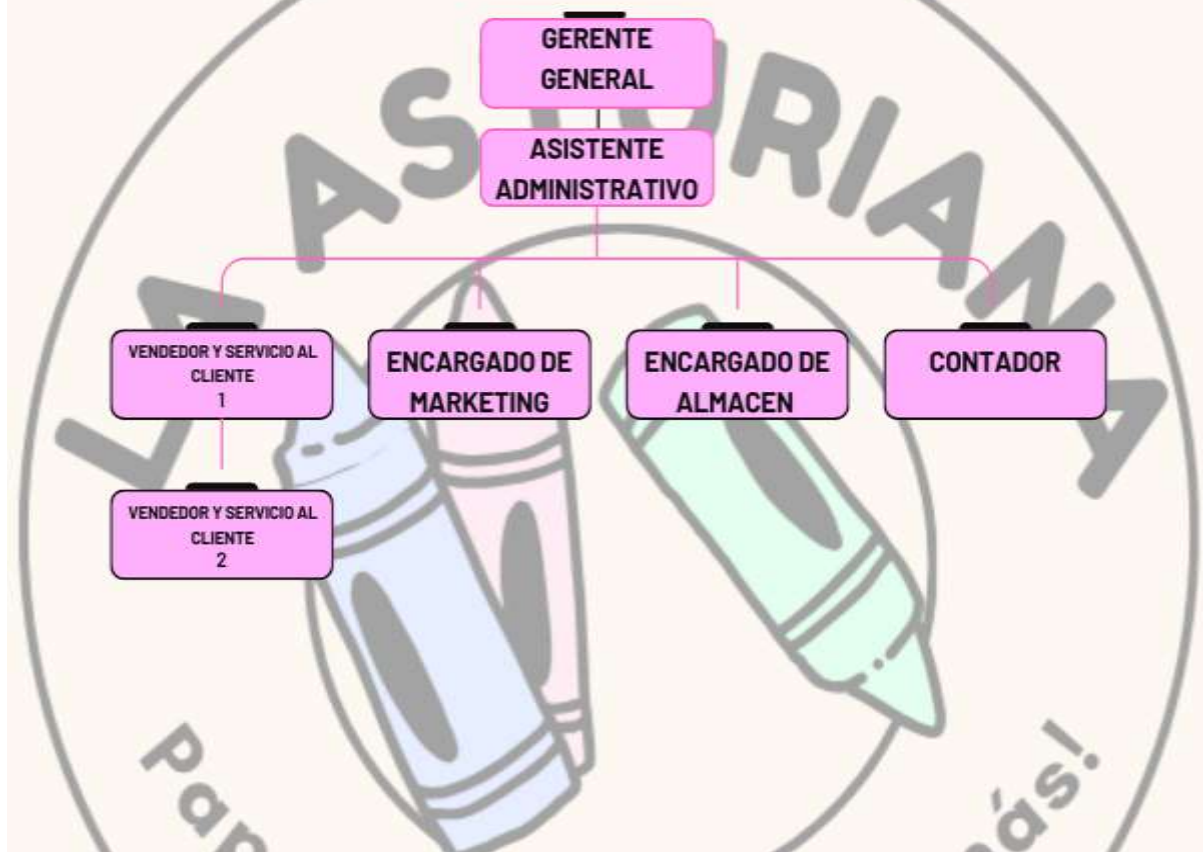
1. Falta de claridad en las tareas

Solución:

**a) organigrama**

**Imagen No. 8 Organigrama**

## ORGANIGRAMA DE LA PAPELERIA LA ASTURIANA



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

El organigrama es una herramienta valiosa para abordar la falta de claridad en las responsabilidades y la estructura organizativa en La Papelería La Asturiana.

Al implementar el organigrama, La Papelería La Asturiana puede mejorar la claridad en la estructura organizativa, definir roles y responsabilidades, y aumentar la eficiencia y productividad.

## b) descripción de puestos

<b>PUESTO</b>	<b>Gerente general</b>
<b>ÁREA</b>	Administrativa
<b>REPORTAR A</b>	Gerencia
<b>EDAD</b>	25-50 años
<b>ESCOLARIDAD</b>	Licenciatura
<b>OBJETIVO</b>	Dirigir y administrar la empresa para alcanzar sus objetivos y metas, asegurando la eficiencia, productividad y rentabilidad de la organización.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$9,000.00
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Título universitario: En administración de empresas, finanzas, contabilidad o un campo relacionado.</li> <li>● Experiencia laboral: Mínimo 5 años de experiencia en puestos gerenciales o de liderazgo.</li> <li>● Habilidades gerenciales: Liderazgo, comunicación, toma de decisiones, resolución de problemas y gestión de equipos.</li> <li>● Conocimientos: Finanzas, contabilidad, marketing, operaciones y recursos humanos.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Liderazgo: Inspirar y motivar a los demás para alcanzar objetivos comunes.</li> <li>● Comunicación efectiva: Comunicarse de manera clara y efectiva con diferentes audiencias.</li> <li>● Toma de decisiones: Tomar decisiones informadas y estratégicas.</li> <li>● Resolución de problemas: Analizar problemas complejos y desarrollar soluciones innovadoras.</li> <li>● Gestión de equipos: Gestionar y motivar a equipos de trabajo para alcanzar objetivos comunes.</li> <li>● Visión estratégica: Desarrollar una visión estratégica para la empresa y alinear con los objetivos y metas.</li> <li>● Flexibilidad y adaptabilidad: Adaptarse a los cambios en la empresa y la industria.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dirección estratégica: Establecer y ejecutar la estrategia de la empresa.</li> <li>● Administración de recursos: Gestionar los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa.</li> <li>● Liderazgo del equipo: Dirigir y motivar al equipo de gerentes y empleados.</li> <li>● Toma de decisiones: Tomar decisiones informadas y estratégicas para la empresa.</li> <li>● Representación de la empresa: Representar a la empresa en eventos y reuniones con clientes, proveedores y socios.</li> <li>● Análisis y evaluación: Analizar y evaluar el desempeño de la empresa y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.</li> <li>● Cumplimiento de objetivos: Asegurarse de que la empresa cumpla con sus objetivos y metas.</li> </ul>

Cuadro No. 2 Descripción de puesto Gerente general

Fuente: Elaboración propia, 2024

Cuadro No. 3 Descripción de puesto encargado de almacén.

<b>PUESTO</b>	<b>Encargado de Almacén</b>
<b>ÁREA</b>	Almacén
<b>REPORTAR A</b>	Asistente administrativo
<b>EDAD</b>	18-30 años
<b>ESCOLARIDAD</b>	secundaria
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo del Encargado de Almacén es garantizar la gestión eficiente y organizada del almacén, asegurando la recepción, almacenamiento y distribución de mercancías de manera segura y eficaz.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$6,672.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos relacionados con almacén o logística.</li> <li>● Habilidades gerenciales: Liderazgo, comunicación, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>● Conocimientos: Gestión de inventarios, control de stock, manejo de equipos de almacén y seguridad laboral.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organización y planificación: Capacidad para organizar y planificar el trabajo en el almacén.</li> <li>● Liderazgo y comunicación: Habilidad para liderar y comunicarse con el equipo de almacén.</li> <li>● Toma de decisiones: Capacidad para tomar decisiones informadas y rápidas en situaciones de emergencia.</li> <li>● Resolución de problemas: Habilidad para resolver problemas y conflictos en el almacén.</li> <li>● Atención al detalle: Capacidad para detectar errores y desviaciones en el inventario y el proceso de almacenamiento.</li> <li>● Manejo de tecnología: Conocimiento de sistemas de gestión de inventarios y tecnología de almacén.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Supervisión del almacén: Supervisar el trabajo del equipo de almacén y asegurarse de que se cumplan los objetivos y metas.</li> <li>● Gestión de inventarios: Gestionar los inventarios, incluyendo la recepción, almacenamiento y distribución de mercancías.</li> <li>● Control de stock: Controlar el stock y asegurarse de que se mantengan los niveles de inventario adecuados.</li> <li>● Manejo de equipos de almacén: Manejar los equipos de almacén, incluyendo la selección, capacitación y evaluación del personal.</li> <li>● Seguridad laboral: Asegurarse de que se cumplan las normas de seguridad laboral en el almacén.</li> <li>● Reportes y análisis: Preparar reportes y análisis sobre el desempeño del almacén y presentarlos a la gerencia.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

**Cuadro No. 4 Descripción de puesto encargado de marketing.**

<b>PUESTO</b>	<b>Encargado de Marketing</b>
<b>ÁREA</b>	Marketing
<b>REPORTAR A</b>	Asistente administrativo
<b>EDAD</b>	20-30 años
<b>ESCOLARIDAD</b>	Licenciatura trunca o finalizada
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo del Encargado de Marketing es desarrollar y ejecutar estrategias de marketing efectivas para aumentar la visibilidad y la presencia de la empresa en el mercado, y contribuir al crecimiento de las ventas y la rentabilidad.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$6,672.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título universitario o certificado: En marketing, publicidad, comunicación o un campo relacionado.</li> <li>• Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos relacionados con marketing.</li> <li>• Habilidades gerenciales: Liderazgo, comunicación, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>• Conocimientos: Marketing digital, redes sociales, publicidad, análisis de mercado y estadísticas.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad: Capacidad para desarrollar ideas innovadoras y efectivas para campañas de marketing.</li> <li>• Comunicación efectiva: Habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva con diferentes audiencias.</li> <li>• Análisis de datos: Capacidad para analizar datos y estadísticas para tomar decisiones informadas.</li> <li>• Liderazgo: Habilidad para liderar equipos y proyectos de marketing.</li> <li>• Flexibilidad y adaptabilidad: Capacidad para adaptarse a los cambios en el mercado y la industria.</li> <li>• Conocimiento de tecnologías de marketing: Conocimiento de herramientas y plataformas de marketing digital, como Google Analytics, Facebook Ads, etc.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de estrategias de marketing: Desarrollar y ejecutar estrategias de marketing para aumentar la visibilidad y la presencia de la empresa en el mercado.</li> <li>• Gestión de campañas de marketing: Gestionar campañas de marketing, incluyendo la creación de contenido, la publicidad y la promoción.</li> <li>• Análisis de mercado y competencia: Analizar el mercado y la competencia para identificar oportunidades y amenazas.</li> <li>• Gestión de redes sociales: Gestionar las redes sociales de la empresa, incluyendo la creación de contenido y la interacción con los seguidores.</li> <li>• Medición y evaluación del desempeño: Medir y evaluar el desempeño de las campañas de marketing y ajustar las estrategias según sea necesario.</li> <li>• Colaboración con otros departamentos: Colaborar con otros departamentos, como ventas y producto, para asegurarse de que las estrategias de marketing estén alineadas con los objetivos de la empresa.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

#### **Cuadro No. 5 Descripción del puesto asistente administrativo**

<b>PUESTO</b>	<b>Asistente administrativo</b>
<b>ÁREA</b>	Administrativa
<b>REPORTAR A</b>	Gerencia
<b>EDAD</b>	20-50 años
<b>ESCOLARIDAD</b>	Licenciatura en administración
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo del Asistente Administrativo es brindar apoyo administrativo a la gerencia y otros departamentos de la empresa, asegurando la eficiencia y eficacia en la gestión diaria.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$6,672.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título universitario: En administración de empresas, contabilidad, secretariado o un campo relacionado.</li> <li>• Experiencia laboral: Mínimo 1 año de experiencia en puestos administrativos.</li> <li>• Habilidades gerenciales: Organización, planificación, comunicación y atención al detalle.</li> <li>• Conocimientos: Microsoft Office, Google Suite, sistemas de gestión de bases de datos y otros software de productividad.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y planificación: Capacidad para organizar y planificar tareas y proyectos.</li> <li>• Comunicación efectiva: Habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva con diferentes audiencias.</li> <li>• Atención al detalle: Capacidad para detectar errores y desviaciones en la documentación y los procesos.</li> <li>• Trabajo en equipo: Habilidad para trabajar en equipo y colaborar con otros departamentos.</li> <li>• Adaptabilidad: Capacidad para adaptarse a cambios en la empresa y la industria.</li> <li>• Confidencialidad: Capacidad para mantener la confidencialidad en la gestión de información sensible.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo administrativo: Brindar apoyo administrativo a la gerencia y otros departamentos.</li> <li>• Gestión de documentos: Gestionar la creación, revisión y archivo de documentos.</li> <li>• Coordinación de eventos: Coordinar eventos, reuniones y viajes.</li> <li>• Gestión de bases de datos: Gestionar bases de datos y sistemas de información.</li> <li>• Elaboración de informes: Elaborar informes y presentaciones.</li> <li>• Atención a clientes: Atender a clientes y proveedores.</li> <li>• Mantenimiento de registros: Mantener registros y archivos actualizados.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

**Cuadro No. 6 Descripción de puesto contador**

<b>PUESTO</b>	<b>Contador</b>
<b>ÁREA</b>	Contable
<b>REPORTAR A</b>	Administración
<b>EDAD</b>	25-50
<b>ESCOLARIDAD</b>	Licenciatura en contabilidad
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo del Contador es garantizar la precisión y eficiencia en la gestión financiera de la Papelería Asturiana, asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones fiscales.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$7,784.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Título universitario: En contabilidad, finanzas o un campo relacionado.</li> <li>● Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos de contabilidad.</li> <li>● Certificaciones: Certificado de Contador Público (CP) o equivalente.</li> <li>● Conocimientos: Contabilidad financiera, contabilidad de costos, impuestos, legislación laboral y sistemas de información contable.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis financiero: Capacidad para analizar estados financieros y tomar decisiones informadas.</li> <li>● Organización y planificación: Habilidad para organizar y planificar tareas y proyectos.</li> <li>● Comunicación efectiva: Capacidad para comunicarse de manera clara y efectiva con diferentes audiencias.</li> <li>● Atención al detalle: Habilidad para detectar errores y desviaciones en la contabilidad.</li> <li>● Conocimiento de software contable: Conocimiento de software contable como QuickBooks, SAP, o similar.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contabilidad financiera: Realizar la contabilidad financiera de la empresa, incluyendo la preparación de estados financieros.</li> <li>● Análisis financiero: Analizar los estados financieros y proporcionar recomendaciones para mejorar la situación financiera de la empresa.</li> <li>● Gestión de impuestos: Gestionar los impuestos de la empresa, incluyendo la preparación y presentación de declaraciones de impuestos.</li> <li>● Legislación laboral: Asegurarse de que la empresa cumpla con la legislación laboral y las regulaciones fiscales.</li> <li>● Sistemas de información contable: Implementar y mantener sistemas de información contable para garantizar la precisión y eficiencia en la contabilidad.</li> <li>● Auditorías: Preparar y realizar auditorías internas y externas para asegurarse de que la contabilidad sea precisa y completa.</li> <li>● Asesoramiento financiero: Proporcionar asesoramiento financiero a la gerencia y otros departamentos de la empresa.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Cuadro No. 7 Descripción de Puesto Vendedor y servicio al cliente.

<b>PUESTO</b>	<b>Vendedor y servicio al cliente.</b>
<b>ÁREA</b>	ventas
<b>REPORTAR A</b>	administración
<b>EDAD</b>	18-30
<b>ESCOLARIDAD</b>	secundaria
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo es alcanzar los objetivos de ventas y satisfacción del cliente, asegurando una experiencia de compra excepcional y fomentando la lealtad del cliente.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$6,672.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos de ventas y servicio al cliente.</li> <li>Habilidades gerenciales: Liderazgo, comunicación, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>Conocimientos: Ventas, marketing, servicio al cliente, gestión de equipos y tecnologías de información.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo: Capacidad para liderar y motivar al equipo de ventas y servicio al cliente.</li> <li>Comunicación efectiva: Habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva con clientes, colegas y gerentes.</li> <li>Toma de decisiones: Capacidad para tomar decisiones informadas y rápidas en situaciones de ventas y servicio al cliente.</li> <li>Resolución de problemas: Habilidad para resolver problemas y conflictos con clientes de manera eficiente y efectiva.</li> <li>Orientación al cliente: Capacidad para entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.</li> <li>Conocimiento de productos: Conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>alcanzar los objetivos de ventas y satisfacción del cliente.</li> <li>Desarrollar estrategias de ventas y servicio al cliente: Desarrollar y ejecutar estrategias para aumentar las ventas y mejorar la satisfacción del cliente.</li> <li>Gestionar la relación con los clientes: Gestionar la relación con los clientes, incluyendo la resolución de problemas y conflictos.</li> <li>Analizar y reportar resultados: Analizar y reportar resultados de ventas y servicio al cliente para identificar áreas de mejora.</li> <li>Colaborar con otros departamentos: Colaborar con otros departamentos, como marketing y operaciones, para asegurarse de que los objetivos de ventas y servicio al cliente se alineen con los objetivos de la empresa.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

La descripción de puestos es una excelente solución para abordar la falta de claridad en las

tareas y responsabilidades en La Papelería La Asturiana. Al establecer descripciones de puestos claras y precisas, se pueden lograr varios beneficios:

1. Claridad en las responsabilidades
2. Reducción de la confusión
3. Mejora de la comunicación
4. Aumento de la productividad
5. Mejora de la satisfacción laboral

2. Alta rotación de personal

solución:

**a) contrato semestral**

**Imagen No. 9 Contrato laboral.**

<b>Papelería La Asuriana</b>	
CONTRATO LABORAL	
Chalco, Estado de México. 2024	
<b>Reunidos</b>	
De una parte, ANTONIO RAMÍREZ PONCE DE LEÓN, con número de identificación [NÚMERO], en calidad de representante legal de PAPELERÍA ASTURIANA, con RFC [NÚMERO] y domicilio social en AV. CUAHUTEMOO #21, CHALCO CENTRO, ESTADO DE MÉXICO, CP. 56600, en adelante EL EMPLEADOR.	
De otra parte, [NOMBRE DEL TRABAJADOR], con DNI [NÚMERO] y domicilio en [DIRECCIÓN], en adelante EL TRABAJADOR.	
<b>Manifiestan</b>	
1. Que EL EMPLEADOR desarrolla la actividad comercial de venta al por menor de artículos de papelería y material de oficina.	
2. Que EL TRABAJADOR declara reunir los requisitos necesarios para la realización del trabajo convenido.	
3. Que ambas partes acuerdan celebrar el presente CONTRATO DE TRABAJO TEMPORAL, que se registrará por las siguientes:	
<b>Clausulas</b>	
<b>PRIMERA. - OBJETO Y DURACIÓN</b>	
- El trabajador prestará sus servicios como [PUESTO DE TRABAJO] en las instalaciones de la empresa.	
- La duración del contrato será de SEIS (6) MESES, iniciando el [FECHA INICIO] y finalizando el [FECHA FIN].	
<b>SEGUNDA. - JORNADA Y HORARIO</b>	
- La jornada laboral será de 40 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.	
- El horario será de [HORA INICIO] a [HORA FIN], con [TIEMPO] para comida.	
<b>TERCERA. - RETRIBUCIÓN</b>	
- El trabajador percibirá una retribución bruta mensual de [CANTIDAD] pesos mxn.	
- El salario se distribuirá en 12 pagas mensuales.	
- Las pagas extraordinarias se prorratearán mensualmente.	
<b>CUARTA. - VACACIONES</b>	
- El trabajador tendrá derecho a 15 días naturales de vacaciones, por el período semestral trabajado.	
- Las fechas de disfrute se acordarán entre empresa y trabajador.	
<b>QUINTA. - PERÍODO DE PRUEBA</b>	
- Se establece un período de prueba de UN (1) MES.	
<b>SEXTA. - LEGISLACIÓN APLICABLE</b>	
- En lo no previsto en este contrato, se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores y demás normativa aplicable.	
Y para que conste, se firma el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha indicados.	
_____	_____
Empleador	Empleado

**Fuente:** *Elaboración propia, 2024.*

El contrato semestral que se utilizara para evitar la rotacion de personal y fomentar el compromiso laboral entre empleado y empleador.

## b) afiliación al imss

### Imagen No. 10 Afiliación al IMSS

**Asignación o localización de NSS**

**Paso 1** Iniciar trámite | **Paso 2** Ingresar domicilio | **Paso 3** Finalizar trámite

Para realizar la consulta o asignación de tu Número de Seguridad Social (NSS), debes tener a la mano:

- CURP
- Correo electrónico válido, el cual será asociado a tu CURP

**LLENAR DATOS**

CURP \*:  **←**

¿No conoces tu CURP? [Consúltala aquí.](#)

Correo electrónico \*:  **←**

Confirma tu correo electrónico \*:  **←**

Escribe las letras de la imagen que se muestra \*, (usa mayúsculas y minúsculas)

T L 2 0 b

\* Campos obligatorios.

**2** Documentos

Tu Número de Seguridad Social (NSS) te será enviado a tu correo electrónico.

**DESCARGAR E IMPRIMIR**

Instituto Mexicano del Seguro Social

tu Número de Seguridad Social es: 2 [REDACTED] 5

Asociado a la CURP: SASA [REDACTED] 7

Imprime y recorta

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

La afiliación al IMSS es un paso importante para garantizar la seguridad social de los empleados. Para afiliar a los empleados, el patrón debe realizar el trámite de alta patronal e inscripción en el seguro de riesgos de trabajo [OBJ].

Se pueden realizar trámites como altas, inscripciones o registros de manera digital a través del Escritorio Virtual del IMSS, para lo cual se necesita tener a la mano la CURP, FIEL y correo electrónico..

### c) incentivos

**Cuadro No. 8 Incentivos.**

INCENTIVO	BENEFICIOS	IMPLEMENTACIÓN
Bono de puntualidad	Fomenta la puntualidad y la responsabilidad, lo que puede mejorar la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un umbral de puntualidad: Definir un porcentaje de asistencia puntual para que los empleados sean elegibles para el bono.</li> <li>2. Frecuencia de pago: Pagar el bono de puntualidad mensual o trimestralmente.</li> <li>3. Monto del bono: Establecer un monto fijo o variable según la frecuencia de la puntualidad.</li> </ol>
Empleado del mes	Reconoce y recompensa el desempeño excepcional, lo que puede motivar a los empleados a trabajar más duro y alcanzar sus objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criterios de selección: Establecer criterios claros para seleccionar al Empleado del Mes, como la productividad, la calidad del trabajo, la colaboración con los colegas, etc.</li> <li>2. Reconocimiento público: Reconocer al Empleado del Mes en una reunión de equipo, en un correo electrónico o en una publicación en las redes sociales de la empresa.</li> <li>3. Premio o incentivo: Ofrecer un premio o incentivo, como un bono, un día libre, un título de "Empleado del Mes" o un reconocimiento especial.</li> </ol>
vales de despensa	Ofrece una recompensa práctica y tangible que puede ayudar a los empleados a cubrir sus necesidades básicas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monto y frecuencia: Establecer un monto fijo y una frecuencia para la entrega de los vales de despensa (por ejemplo, \$50 al mes).</li> <li>2. Elegibilidad: Definir quiénes son elegibles para recibir los vales de despensa (por ejemplo, empleados que han completado un año de servicio).</li> <li>3. Uso de los vales: Establecer reglas para el uso de los vales de despensa (por ejemplo, solo pueden ser utilizados en tiendas específicas).</li> </ol>
reconocimiento de logros	Fomenta la motivación y la autoestima al reconocer y celebrar los logros y contribuciones de los empleados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de reconocimiento: Implementar un sistema de reconocimiento que permita a los empleados reconocer y celebrar los logros de sus colegas.</li> <li>2. Categorías de logros: Establecer categorías de logros que se pueden reconocer, como "Logro del mes", "Proyecto exitoso", "Contribución excepcional", etc.</li> <li>3. Formas de reconocimiento: Ofrecer diferentes formas de reconocimiento, como certificados, medallas, reconocimiento público, etc.</li> </ol>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

El incentivo son una forma efectiva de motivar a los empleados y mejorar su desempeño. Los incentivos que se propusieron, como el Bono de puntualidad, Empleado del mes, vales de despensa y reconocimiento de logros, pueden tener un impacto positivo en la moral y la productividad de los empleados.

Es importante comunicar claramente los criterios y las reglas para cada incentivo, así como establecer un sistema de seguimiento y evaluación para asegurar de que los incentivos estén funcionando de manera efectiva.

### 3. Ausencia de innovación

solución:

#### a) Inventario en excel

Tabla No. 1 inventario en Excel

INVENTARIO				INVENTARIO			
codigo	productos	cantidad	precio	codigo	productos	cantidad	precio
1234	Lapiz maped n2	24	\$ 7.00	1257	prit	12	\$ 20.00
1235	lapiz mirado 2 1/2	30	\$ 7.00	1258	calculadora cientifica	5	\$ 250.00
1236	boligrafo bic p medio	24	\$ 7.00	1259	calculadora basica	5	\$ 30.00
1237	boligrafo bic p fino	24	\$ 7.00	1260	caja de clips	12	\$ 30.00
1238	boligrafo azor	24	\$ 7.00	1261	clips sueltos	100	\$ 1.00
1239	marcador permante	20	\$ 25.00	1262	grapadora	15	\$ 25.00
1240	plumon permanente	29	\$ 15.00	1263	tijeras	30	\$ 13.00
1241	marcador acuacolor	12	\$ 18.00	1264	pintarrones	12	\$ 25.00
1242	plumon marcana	12	\$ 12.00	1265	dedal	20	\$ 5.00
1243	resaltador	10	\$ 15.00	1266	hoja de fomy	60	\$ 3.00
1244	libreta profesionalc5	25	\$ 28.00	1267	pliego de fomy	30	\$ 28.00
1245	libreta profesional c7	25	\$ 28.00	1268	cartulina blanca	25	\$ 7.50
1246	libreta francesa c5	25	\$ 28.00	1269	cartulina de colores	25	\$ 13.00
1247	libreta francesa c7	25	\$ 28.00	1270	papel lustre	100	\$ 7.00
1248	libreta italiana c5	25	\$ 28.00	1271	papel ilustración	25	\$ 19.00
1249	libreta italiana c7	25	\$ 28.00	1272	papel america	400	\$ 12.00
1250	block de hojas blancas	5	\$ 36.00	1273	limpiapiipas	150	\$ 2.50
1251	block de hojas c5	5	\$ 36.00	1274	ponpones	150	\$ 1.00
1252	folder tamaño carta	5	\$ 7.00	1275	sellos	15	\$ 15.00
1253	folder tamaño oficio	100	\$ 8.00	1276	tinta para sellos	5	\$ 36.00
1254	diurex 12x18	25	\$ 18.00	1277	papel china	400	\$ 3.00
1255	cinta canela	10	\$ 25.00	1278	papel crape	60	\$ 9.00
1256	pegamento en barra dixon	12	\$ 13.00	1279	papel caple	12	\$ 28.00

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Crear un inventario en Excel es una forma de organizar y gestionar los productos en la Papelería La Asturiana.

Al crear un inventario en Excel, la Papelería La Asturiana puede mejorar la gestión de sus productos, reducir errores y tomar decisiones informadas sobre la compra y el almacenamiento de productos.

#### b) implementación de un sistema de inventario (SICAR)

Imagen No. 11 Registro a SICAR





Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Imagen No. 13 Pago con Transferencias



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Imagen No. 14 Pago con tarjeta de crédito a MSI

# ¡BIENVENIDOS MESES SIN INTERESES!



Aprovecha todas tus compras hasta a 9 MSI  
En compras mayores a \$500  
se aceptan todas las tarjetas de crédito

La implementación del pago con tarjeta de débito, crédito y transferencias es una excelente forma de mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas en la Papelería La Asturiana. Al aceptar todas las tarjetas mencionadas, como BBVA, Citibanamex, Santander, HSBC, NU, Banorte, Bancoppel, Scotiabank, Bancoppel, Banco Azteca y PayPal, se puede:

4. pérdida de clientes

solución:

**a) estrategia de innovación y calidad**

**Imagen No. 15 Empleado del mes**



Fuente: *Papelería la asturiana, 2024.*

**Imagen No. 16 Calidad en el servicio**



Fuente: *Papelería la asturiana, 2024.*

**Imagen No. 17 Sistema de Inventario**



Fuente: *Papelería la asturiana, 2024.*

### ***Imagen No. 18 Pagos con tarjetas***



Fuente: *Papelería la Asturiana, 2024.*

La estrategia de innovación y calidad es fundamental para cualquier organización que busque mantenerse competitiva y alcanzar el éxito a largo plazo.

Al implementar sistemas y procesos que fomenten la innovación, la calidad y la eficiencia, se puede mejorar la satisfacción del cliente, aumentar la productividad y la rentabilidad, y diferenciarse de los competidores

5. Duplicidad de mando

solución:

a) organigrama

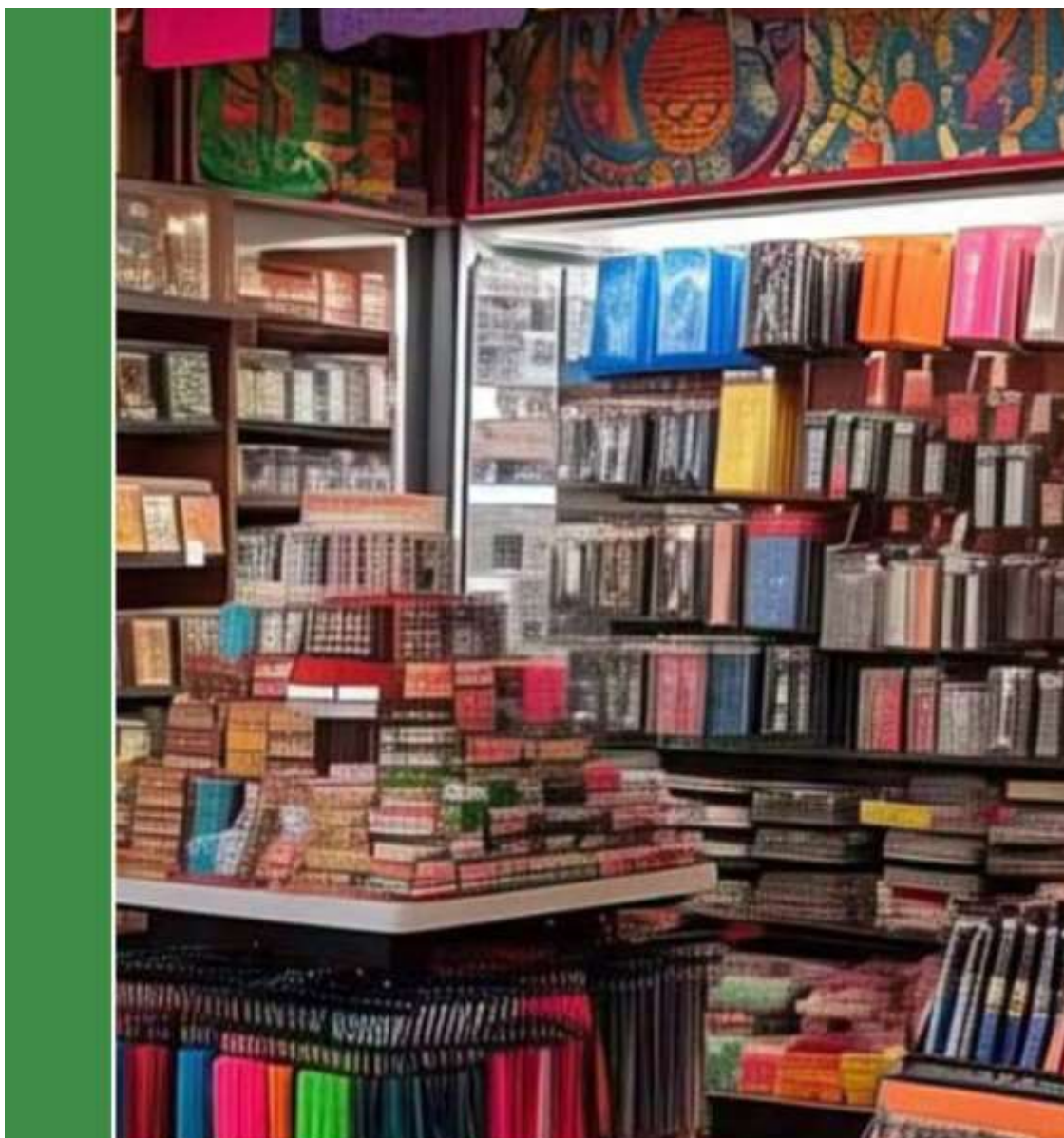
Imagen No. 4 Organigrama



**Fuente:** *Elaboración propia, 2024.*

Realizar un organigrama es una forma efectiva de visualizar y definir la estructura organizativa de la Papelería La Asturiana, lo que puede ayudar a eliminar la duplicidad de mando, mejorar la comunicación y la coordinación, y aumentar la eficiencia y productividad.

## CONCLUSIONES



## CONCLUSIONES

---

Fuente: *Elaboración Propia, 2024.*

La Papelería La Asturiana es una empresa que se enfoca en ofrecer productos y servicios de alta calidad a sus clientes, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. A través de la implementación de estrategias de innovación y calidad, la empresa busca mantenerse competitiva en el mercado y alcanzar el éxito a largo plazo.

Algunos de los puntos clave que se destacan en esta investigación son:

- La importancia de la calidad en el servicio y los productos ofrecidos por la empresa.
- La necesidad de implementar sistemas y procesos que fomenten la innovación y la eficiencia.
- La relevancia de la satisfacción del cliente y la lealtad en la estrategia de la empresa.
- La importancia de mantener una imagen y una identidad corporativa sólidas.

En general, se puede concluir que la Papelería La Asturiana es una empresa que se enfoca en ofrecer productos y servicios de alta calidad, y que busca mantenerse competitiva en el mercado a través de la implementación de estrategias de innovación y calidad.

Las empresas familiares como La Asturiana suelen priorizar la calidad y el servicio al cliente, ya que su reputación y éxito dependen de la satisfacción de sus clientes, la empresa familiar a menudo tiene una fuerte conexión con sus tradiciones y valores, lo que puede influir en su toma de decisiones y estrategias. Debido a su estructura y tamaño, la empresa familiar puede ser más flexible y adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado, a menudo tienen un fuerte compromiso con la comunidad local y pueden participar en iniciativas de responsabilidad social.

Los conflictos familiares pueden afectar la toma de decisiones y la gestión de la empresa. también puede enfrentar desafíos para crecer y expandirse, especialmente si no tienen acceso a recursos financieros o de capital humano.

Las empresas familiares pueden enfrentar desafíos para mantener su identidad y cultura en un entorno empresarial en constante cambio.

La planificación es crucial para el éxito a largo plazo de las empresas familiares.

La comunicación efectiva entre los miembros de la familia y los empleados es fundamental para evitar conflictos y asegurar la continuidad de la empresa. Debe ser innovadora y adaptarse a los cambios en el mercado para mantenerse competitivas.

Las PYMEs como La Asturiana pueden ser más flexibles y adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado. Al priorizar la satisfacción del cliente pueden innovar para ofrecer servicios y productos personalizados.

La empresa puede aprovechar tecnologías emergentes como el comercio electrónico, las redes sociales y la inteligencia artificial para innovar y mejorar su competitividad, pueden colaborar con otras empresas, instituciones y organizaciones para acceder a recursos, conocimientos y mercados nuevos.

La colaboración con otras empresas, instituciones y organizaciones es fundamental para las PYMEs que buscan innovar. La asturiana debe fomentar una cultura innovadora y experimentadora para aprovechar al máximo su potencial innovador, deben utilizar sus recursos de manera efectiva para innovar y mejorar su competitividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Fuente: *Elaboración Propia*, 2024.

*Castrillo, L. y San Martín, J. M. (2007). La propiedad familiar como mecanismo de gobierno disciplinador de la dirección en las empresas mexicanas, una evidencia empírica. Contaduría y Administración, 222, 59-82.*

- Cdmx, I. (2022, 12 enero). Factores de competitividad de una empresa. IMEF CDMX. <https://cdmx.imef.org.mx/blog/crecimiento-economico-en-mexico/factores-de-competitividad-de-una-empresa/>
- Chiavenato, Idalberto (2017). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. México, Mc Graw Hill.
- Cogliati, P. (2029). *Atributos de las empresas familiares exitosas*. Consejo Profesional de ciencias economicas de la provincia de santa fe. <https://www.cpcesfe2.org.ar/10-atributos-de-las-empresas-familiares-exitosas/>
- Comercio al por Menor de Artículos de Papelería, para el Esparcimiento y otros Artículos de Uso Personal: Salarios, producción, inversión, oportunidades y complejidad. Data México. (2024). Data México. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/industry/retail-sale-of-stationery-leisure-and-other-items-for-personal-use>
- Contreras Sierra. E. R. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762013000200007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762013000200007)
- de Azkue, Inés (10 de abril de 2024). *Innovación*. Enciclopedia Humanidades. Recuperado el 5 de noviembre de 2024 de <https://humanidades.com/innovacion/>.
- Domínguez Ríos, M. D. C., Hernández Contreras, R. G., & Medina Hernández, R. M. (2017). *Innovación Y Sustentabilidad de la Industria de Papel En México (Innovation and Sustainability in the Mexico Paper Industry)*. *Revista global de negocios*, 5(5), 87-97.
- Drucker F. Peter., (1986). *La innovación y el empresario innovador. La práctica y los principios*. Ed. Sudamericana.
- Encalada, J. A. D., & Reyna, J. M. S. M. (2013). *Estudio comparativo de la empresa familiar en México en el contexto mundial*. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 2(5), 21-54.
- Enríquez, L. A., Adame, M. G., & Camacho, R. R. (2011). *Estrategias empresariales para la competitividad y el crecimiento de las PYMES. Una evidencia empírica*.

*Investigación y Ciencia: de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, (53), 39-48.

[Fayol, H. \(1949\). \*General and Industrial Management\*. Sir Isaac Pitman & Sons Ltd.](#)

Feldman, M. (1994). *The geography of innovation*. Dordrecht: Kluwer.

Fernández, M. (2023). *Indicadores de competitividad en las empresas*. Factorial MX.  
<https://factorial.mx/blog/indicadores-de-competitividad/>

González, A. C. L. (2017). *Plan estratégico de negocios*. Grupo Editorial Patria.

Google Maps, (2024). *Ubicación de la papelería La asturiana, Chalco*.  
<https://www.google.com/maps/place/Papelería+la+Asturiana,+Av.+Cuauhtémoc+Pte.+21-A,+San+Antonio,+56600+Chalco+de+Díaz+Covarrubias,+Méx./@19.2609616,-98.8973427,13z/data=!4m6!3m5!1s0x85ce1ecbf3365b2b:0x658ca1d2aee8f114!8m2!3d19.2609616!4d-98.8973427!16s%2Fq%2F11btly2x6f?hl=es-mx>

Gutiérrez, D. (2017, junio). *Plan, programa y proyecto [Diapositivas]*. RI UAEMEX.  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/112123/Conceptos%20y%20diferencias%20de%20plan%20programa%20y%20proyecto.pdf>

Hamel, Gary (2001). *Liderando la revolución*. Bogotá. Ediciones Norma, 456p.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000200&pid=S0120-6346200800020000900010&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000200&pid=S0120-6346200800020000900010&lng=en)

Hernandez Espindola, H. M. D. la L., Alonso Reyes, A., & Vázquez Díaz, M. (2024). *Innovación Social: Transformando el Mundo a través de Empresas con Propósito*. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(2), 585–600.  
<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.159>

Hernández, H. M., Hernández, C. J. R., Xacalco, E. L., & García, J. J. L. (2023). *Emprendimiento y liderazgo en las IES: Fomentando la Innovación Empresarial*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 212-227.

Hernández, H. M., Martínez, J. E. H., Fuentes, M. F. G., & Cárdenas, L. F. P. (2023). *Liderazgo Sostenible e Innovación en la Empresa: Integrando Objetivos*

*Económicos, Sociales y Ambientales en la Zona Oriente del Estado de México. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(5), 278-297.*

Hernandez, H. M., Sánchez, E. Q., & Claudio, G. P. (2024). *Empresas Sociales en México: Innovación Empresarial con Impacto Social. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(1), 7844-7861.*

Hernández, H. M., Sequera, J. C., Cervantes, D. F. I., & Serrano, A. V. R. (2023). *El Papel del Liderazgo Inspirador: Cultura de Innovación Empresarial en Empresas Queseras de Ayapango, Estado de México. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(5), 1456-1471.*

<https://alianza.bunam.unam.mx/cch/tipos-de-planeacion/>

[Julián Pérez Porto](#) y Ana Gardey. Actualizado el 5 de noviembre de 2021. *Plan operativo - Qué es, importancia, definición y concepto. Disponible en <https://definicion.de/plan-operativo/>*

Labarca, (2007). *Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. <https://www.nacionmulticultural.unam.mx/empresasindigenas/docs/354.pdf>*

López, J. F. (2012). *Proceso administrativo. Red Tercer Milenio.*

*Los modelos de planeación estratégica claves para potenciar tu empresa. (2024, abril). Zubia. <https://blog.zubia.com.mx/los-modelos-de-planeacion-estrategica-claves-para-potenciar-tu-empresa>*

Maciel, A. S. (2013). *La empresa familiar en México situación actual de la investigación. Contaduría y administración, 58(2), 135-171.*

Münch, L. (2007). *Administración. Pearson, México.*

Oblitas Loayza, A. A. (2021). *Propuesta de un plan estratégico para la empresa Papelera Panamericana SA Arequipa, 2020.*

Rivera, M. L., & Moctezuma, M. M. (2015). *Administración estratégica. En RI UAEMEX. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/33725/secme-18458.pdf?sequence=1>*

- Saavedra García, M. L. (2012). *Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. Pensamiento & gestión, (33), 93-124.*
- Spaccesi, C. (2022). *“Diseño de un plan estratégico para la empresa Grupo Ledesma, en su unidad de negocio: papel, para aumentar su rentabilidad a través de la estrategia de diferenciación enfocada en la penetración de mercado en plena pandemia mundial (Bachelor's thesis).*
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación.*
- Vadillo, S. (2014). *Desventajas y ventajas de las empresas familiares. Universo PYME. Ri UAEMEX. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/31754/secme-18664.pdf?sequence=1>*
- Valenzuela Argoti, C. E. (2016). *Importancia de la planeación estratégica en las empresas.*

**ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS, IMÁGENES, FOTOS Y GRÁFICOS**

Fuente: *Elaboración Propia, 2024.*

Índice de Imágenes

NO.	NOMBRE	PAGINA
Imagen 1	Cuestionario aplicado a empleados	19
Imagen 2	Cuestionario aplicado a clientes.	20
Imagen 3	Proceso Administrativo	47
Imagen 4	Ubicación de La Papelería Asturiana.	52
Imagen 5	La Papelería Asturiana.	52
Imagen 6	Foda.	55
Imagen 7	Organigrama	70
Imagen 8	Contrato laboral.	78
Imagen 9	Afiliación al IMSS	79
Imagen 10	Registro a SICAR	82
Imagen 11	Implementación de SICAR.	82

Imagen 12	Aceptación de Pago con tarjeta	83
Imagen 13	Pago con Transferencias	83
Imagen 14	Pago con tarjeta de crédito a MSI	84
Imagen 15	Empleado del mes	85
Imagen 16	Calidad en el servicio	85
Imagen 18	Sistema de Inventario	86
Imagen 19	Pagos con tarjetas	86

#### Índice de tablas

NO.	NOMBRE	PAGINA
Tabla 1	Inventario en excel	81

#### Índice de cuadros

NO.	NOMBRE	PAGINA
Cuadro 1	Diagnóstico	68
Cuadro 2	Descripción de puesto Gerente general	71

Cuadro 3	Descripción de puesto encargado de almacén.	72
Cuadro 4	Descripción de puesto encargado de marketing.	73
Cuadro 5	Descripción del puesto asistente administrativo	74
Cuadro 6	Descripcion de puesto contador	75
Cuadro 7	Descripción del Puesto Vendedor y servicio al cliente.	76
Cuadro 8	Incentivos.	80

#### Indice de graficos


NO.	NOMBRE	PAGINA
Grafica 1	Calidad en atención y servicio al cliente	60
Grafica 2	Resolución de dudas o problemas al cliente.	61
Grafica 3	Productos y servicios innovadores.	62
Grafica 4	Nuevas opciones de productos o servicios en la papelería.	62

Grafia 5	Precios competitivos con otros establecimientos.	63
Grafica 6	Recomendación de la papelería.	63
Grafica 7	Disfrutar del trabajo.	64
Grafica 8	Capacitados para la resolución de problemas.	64
Grafica 9	Motivación para aportar ideas	65
Grafica 10	Implementación de nuevos sistemas	66
Gráfica 11	Incentivos y reconocimiento de logros	66
Gráfica 12	Pertenencia en el trabajo.	67

## ANEXOS

### Anexo 1 Permiso de investigación.

# PERMISO DE INVESTIGACION

5533970281 

danielafernanda.ic@gmail.com 

Chalco de Díaz Covarrubias, Estado de Mexico, cp. 56600. 

Junio, 2024.

Estimado C. Antonio Ramírez Ponce de León

Me dirijo a usted con el fin de solicitar su permiso para realizar una investigación en La Papelería Asturiana, con el objetivo de desarrollar la investigación titulada "Plan Estratégico de la Innovación y Competitividad en la Papelería Familiar: Estudio de Caso de la Papelería Asturiana". La investigación tiene por objetivo analizar y evaluar la situación actual de la Papelería Asturiana en términos de innovación y competitividad, identificar oportunidades y desafíos, y desarrollar un plan estratégico que permita mejorar la posición competitiva de la empresa en el mercado. Para llevar a cabo esta investigación, es necesario el acceso a información confidencial de la empresa, como estrategias de marketing, procesos de productividad, entre otros. También es necesario realizar entrevistas con empleados y clientes de la empresa para obtener información cualitativa y cuantitativa.

Aseguro que toda la información recopilada será tratada con confidencialidad y utilizada exclusivamente para fines 100% académicos respetando la privacidad de datos. La investigación no tendrá ningún costo siendo beneficiosa para la Papelería Asturiana, ya que proporcionará una evaluación objetiva de su situación actual y recomendaciones para mejorar su competitividad.

Agradezco de antemano su consideración y permiso para realizar esta investigación. Estoy dispuesto a discutir los detalles de la investigación y a proporcionar cualquier información adicional que necesiten durante y al final de la misma.

Atentamente

C. Daniela Fernanda Islas Cervantes

Egresada de la licenciatura en Administración del Centro Universitario Uaem Amecameca  
con numero de cuenta: 1971255

Bajo la dirección de:

Dra. Heidi Ma. de la Luz Hernández Espíndola Catedrática del Centro Universitario Uaem  
Amecameca

Universidad Autónoma del Estado de Mexico C.U. Amecameca

**ANTONIO RAMIREZ PONCE DE LEON**

**DANIELA FERNANDA ISLAS CERVANTES**

Fuente: *Elaboración, propia, 2024.*

## Anexo 2. Respuesta del permiso.




## PAPELERÍA LA ASTURIANA

### RESPUESTA A PERMISO

55559155094 

antonio\_poncedeleon@hotmail.com 

Av. Cuahutemoc, No. 21, Chalco de Díaz Covarrubias   
Estado de Mexico, cp. 56600.

Junio, 2024.

Estimada C. Daniela Fernanda Islas Cervantes  
alumna del centro universitario Uaem Amecameca  
con número de cuenta 1971255

Estimada Daniela Fernanda Islas Cervantes

Nos complace responder a su solicitud de realizar una investigación en nuestra empresa, la Papelería Asturiana, con el objetivo de desarrollar La investigación titulada "Plan Estratégico de la Innovación y Competitividad en la Papelería Familiar: Estudio de Caso de la Papelería Asturiana".

Después de considerar su solicitud, estamos encantados de informarle que aceptamos realizar la investigación en nuestra empresa. Creemos que su investigación puede ser beneficiosa para nuestra empresa, ya que nos proporcionará una evaluación objetiva de nuestra situación actual y recomendaciones para mejorar nuestra competitividad.

Estamos dispuestos a proporcionarle acceso a la información necesaria para realizar su investigación, incluyendo datos, estrategias de marketing, procesos de producción, entre otros. También estamos dispuestos a facilitarle entrevistas con nuestros empleados y gerentes para obtener información cualitativa y cuantitativa.

A continuación, se detallan los términos y condiciones de nuestra aceptación:

- Acceso a la información: Le proporcionaremos acceso a la información necesaria para realizar su investigación, siempre y cuando sea posible y no comprometa la confidencialidad de nuestra empresa.
- Entrevistas: Le facilitaremos entrevistas con nuestros empleados y clientes, siempre y cuando sea posible y no comprometa la confidencialidad de nuestra empresa.
- Confidencialidad: Se compromete a mantener la confidencialidad de la información proporcionada por nuestra empresa y a no divulgarla a terceros sin nuestro consentimiento previo.
- Reconocimiento: Se compromete a reconocer la contribución de nuestra empresa en la investigación y a proporcionarnos una copia de la misma una vez finalizada.

Agradecemos su interés en realizar su investigación en nuestra empresa y estamos seguros de que será beneficiosa para ambas partes.

Atentamente,

Antonio Ramírez Ponce de León  
Papelería Asturiana  
Universidad Autónoma del Estado de Mexico C.U. Amecameca

ANTONIO RAMIREZ PONCE DE LEON

DANIELA FERNANDA ISLAS CERVANTES

### Anexo No. 3 Cuestionario aplicado a empleados



#### Universidad Autónoma del Estado de México Centro Universitario UAEM Amecameca Licenciatura en Administración

Estimado empleado.

El presente cuestionario es con fines 100% académicos y únicamente es para medir el grado de Innovación, competitividad y la calidad, dentro y fuera de la papelería familiar "La Asturiana". Se reservará la información de los datos personales.

Indicaciones: Lee cuidadosamente y selecciona la respuesta correcta de acuerdo con tu criterio.

Pregunta:	si	no	No estoy seguro	A veces
<b>Dimensión: Calidad en el servicio.</b>				
¿Disfrutas tu trabajo?				
¿Te sientes capacitado para resolver las dudas y problemas de los clientes de manera efectiva?				
<b>Dimensión: Innovación</b>				
¿Se te ha incentivado o motivado para proponer nuevas ideas o mejorar procesos en la papelería?				
¿Te gustaría que la papelería implementara sistemas de fácil acceso con capacitación constante?				
<b>Dimensión: Competitividad</b>				
¿Te gustaría que la papelería te incentivara y reconociera tus logros?				
¿Consideras que nuestros sistemas de servicio son competitivos en comparación de otros establecimientos?				

Agradecemos tu honestidad y participación en esta encuesta. Tus respuestas nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio, la innovación y la competitividad en

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

### Anexo No. 4 Cuestionario aplicado a clientes.



**Universidad Autónoma del Estado de México Centro Universitario UAEM  
Amecameca Licenciatura en Administración**

Estimado cliente.

El presente cuestionario es con fines 100% académicos y únicamente es para medir el grado de Innovación, competitividad y la calidad, dentro y fuera de la papelería familiar "La Asturiana". Se reservará la información de los datos personales.

Indicaciones: Lee cuidadosamente y selecciona la respuesta correcta de acuerdo con tu criterio.

Pregunta:	si	no	No estoy seguro	A veces
<b>Dimensión: Calidad en el servicio.</b>				
¿Cómo calificarías la atención y el servicio que has recibido en nuestra papelería?				
¿Te han resuelto de manera efectiva y rápida tus dudas o problemas en nuestra papelería?				
<b>Dimensión: Innovación</b>				
¿Consideras que nuestra papelería ofrece un sistema de pago actualizado?				
¿Te gustaría que se implementaran nuevos sistemas de pago, como pago con tarjeta de crédito, débito o transferencias?				
<b>Dimensión: Competitividad</b>				
¿Consideras que nuestros servicios son competitivos en comparación con otros establecimientos?				
¿Recomendarías nuestra papelería a amigos y familiares?				

Agradecemos tu honestidad y participación en esta encuesta. Tus respuestas nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio, la innovación y la competitividad en nuestra papelería.

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

**Anexo No. 21 Diagnóstico.**

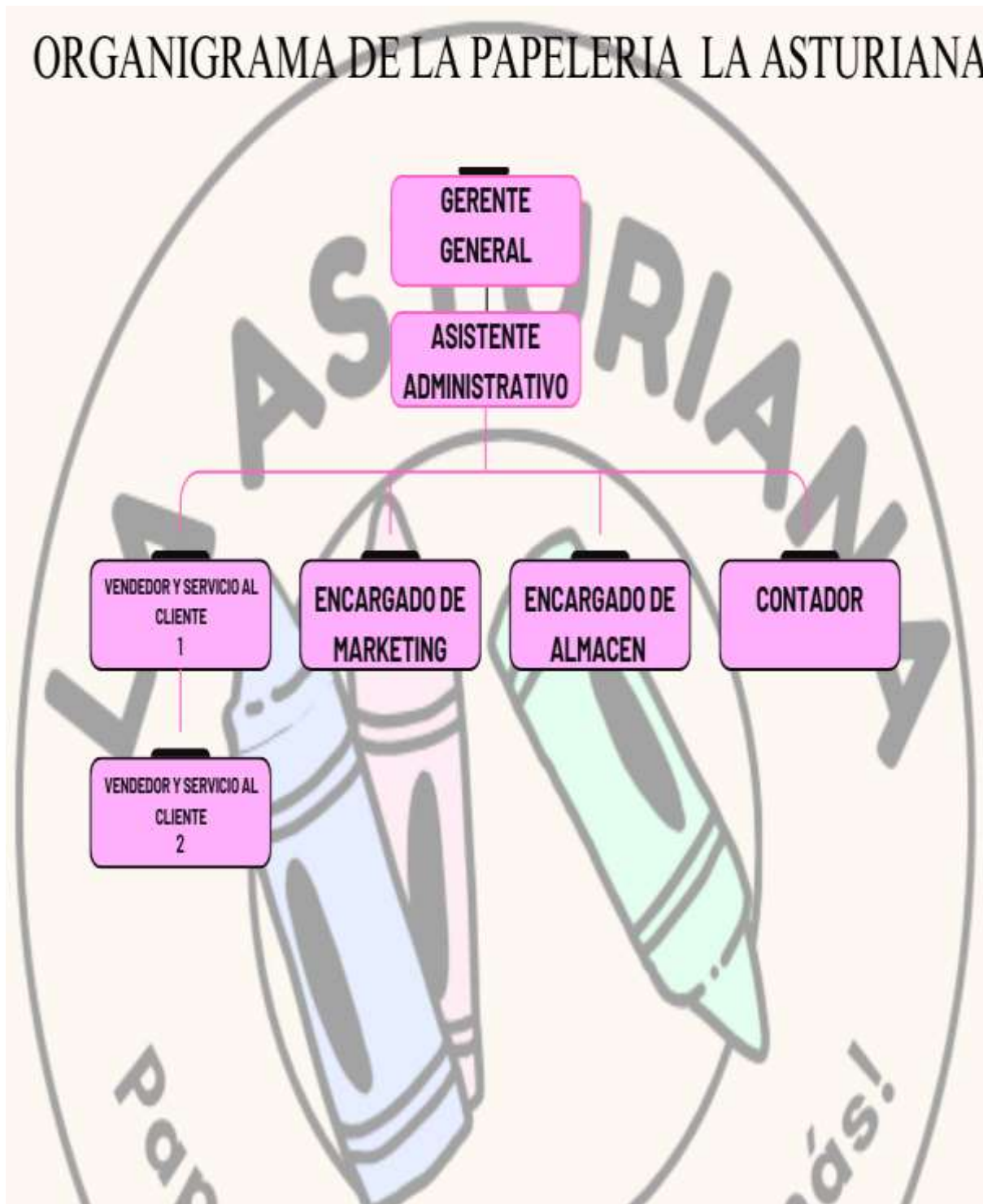
DIAGNÓSTICO			
NO.	PROBLEMA	SOLUCIÓN	EVIDENCIA
1	Falta de claridad en las tareas	<p>a) El organigrama es otra herramienta valiosa para abordar la falta de claridad en las responsabilidades y la estructura organizativa.</p> <p>b) La descripción de puestos es una excelente solución para abordar la falta de claridad en las tareas y responsabilidades</p>	<p>a) organigrama</p> <p>b) descripción de puestos</p>
2	Ausencia de innovación	<p>a) La implementación de un sistema de inventario como SICAR puede ayudar a mejorar la gestión de inventarios y aumentar la eficiencia</p> <p>b) La implementación del pago con tarjeta de débito y crédito es una excelente forma de mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas</p> <p>c) Crear un inventario en Excel es una forma de organizar y gestionar los productos</p>	<p>a) implementación de un sistema de inventario (SICAR)</p> <p>b) Pago con tarjeta de débito y crédito a MSI.</p> <p>c) Inventario en Excel</p>
3	Pérdida de clientes	<p>a) Realizar un cuestionario es una forma efectiva de recopilar información valiosa de los clientes y conocer sus opiniones y percepciones sobre la Papelería</p>	<p>a) estrategia de innovación y calidad</p>
4	duplicidad de mando	<p>a) Realizar un organigrama es una forma efectiva de visualizar y definir la estructura organizativa</p>	<p>a) organigrama</p>
5	Ausencia de innovación	<p>a) La implementación de un sistema de inventario como SICAR puede ayudar a mejorar la gestión de inventarios y aumentar la eficiencia</p> <p>b) La implementación del pago con tarjeta de débito y crédito es una excelente forma de mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas</p>	<p>a) implementación de un sistema de inventario (SICAR)</p> <p>b) Pago con tarjeta de débito y crédito a MSI.</p> <p>c) Inventario en Excel</p>

		<p>c) Crear un inventario en Excel es una forma de organizar y gestionar los productos</p>	
6	Alta rotación de personal	<p>a) Los contratos semestrales son acuerdos laborales que se establecen entre un empleador y un empleado por un período de seis meses.</p> <p>b) La afiliación al IMSS es un paso importante para garantizar la seguridad social de los empleados.</p> <p>c) Los incentivos son una forma efectiva de motivar a los empleados y mejorar su desempeño. Los incentivos que se propusieron, como el Bono de puntualidad, Empleado del mes, vales de despensa y reconocimiento de logros, pueden tener un impacto positivo en la moral y la productividad de los empleados.</p>	<p>a) contrato semestral</p> <p>b) afiliación al IMSS</p> <p>c) incentivos</p>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

### Imagen No. 23 Organigrama

# ORGANIGRAMA DE LA PAPELERIA LA ASTURIANA



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

**Cuadro No. 3 Descripción de puesto encargado de almacén.**

<b>PUESTO</b>	<b>Encargado de Almacén</b>
<b>ÁREA</b>	Almacén
<b>REPORTAR A</b>	Asistente administrativo
<b>EDAD</b>	18-30 años
<b>ESCOLARIDAD</b>	secundaria
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo del Encargado de Almacén es garantizar la gestión eficiente y organizada del almacén, asegurando la recepción, almacenamiento y distribución de mercancías de manera segura y eficaz.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$6,672.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos relacionados con almacén o logística.</li> <li>● Habilidades gerenciales: Liderazgo, comunicación, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>● Conocimientos: Gestión de inventarios, control de stock, manejo de equipos de almacén y seguridad laboral.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organización y planificación: Capacidad para organizar y planificar el trabajo en el almacén.</li> <li>● Liderazgo y comunicación: Habilidad para liderar y comunicarse con el equipo de almacén.</li> <li>● Toma de decisiones: Capacidad para tomar decisiones informadas y rápidas en situaciones de emergencia.</li> <li>● Resolución de problemas: Habilidad para resolver problemas y conflictos en el almacén.</li> <li>● Atención al detalle: Capacidad para detectar errores y desviaciones en el inventario y el proceso de almacenamiento.</li> <li>● Manejo de tecnología: Conocimiento de sistemas de gestión de inventarios y tecnología de almacén.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Supervisión del almacén: Supervisar el trabajo del equipo de almacén y asegurarse de que se cumplan los objetivos y metas.</li> <li>● Gestión de inventarios: Gestionar los inventarios, incluyendo la recepción, almacenamiento y distribución de mercancías.</li> <li>● Control de stock: Controlar el stock y asegurarse de que se mantengan los niveles de inventario adecuados.</li> <li>● Manejo de equipos de almacén: Manejar los equipos de almacén, incluyendo la selección, capacitación y evaluación del personal.</li> <li>● Seguridad laboral: Asegurarse de que se cumplan las normas de seguridad laboral en el almacén.</li> <li>● Reportes y análisis: Preparar reportes y análisis sobre el desempeño del almacén y presentarlos a la gerencia.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

<b>PUESTO</b>	<b>Encargado de Marketing</b>
<b>ÁREA</b>	Marketing
<b>REPORTAR A</b>	Asistente administrativo
<b>EDAD</b>	20-30 años
<b>ESCOLARIDAD</b>	Licenciatura trunca o finalizada
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo del Encargado de Marketing es desarrollar y ejecutar estrategias de marketing efectivas para aumentar la visibilidad y la presencia de la empresa en el mercado, y contribuir al crecimiento de las ventas y la rentabilidad.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$6,672.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título universitario o certificado: En marketing, publicidad, comunicación o un campo relacionado.</li> <li>• Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos relacionados con marketing.</li> <li>• Habilidades gerenciales: Liderazgo, comunicación, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>• Conocimientos: Marketing digital, redes sociales, publicidad, análisis de mercado y estadísticas.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad: Capacidad para desarrollar ideas innovadoras y efectivas para campañas de marketing.</li> <li>• Comunicación efectiva: Habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva con diferentes audiencias.</li> <li>• Análisis de datos: Capacidad para analizar datos y estadísticas para tomar decisiones informadas.</li> <li>• Liderazgo: Habilidad para liderar equipos y proyectos de marketing.</li> <li>• Flexibilidad y adaptabilidad: Capacidad para adaptarse a los cambios en el mercado y la industria.</li> <li>• Conocimiento de tecnologías de marketing: Conocimiento de herramientas y plataformas de marketing digital, como Google Analytics, Facebook Ads, etc.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de estrategias de marketing: Desarrollar y ejecutar estrategias de marketing para aumentar la visibilidad y la presencia de la empresa en el mercado.</li> <li>• Gestión de campañas de marketing: Gestionar campañas de marketing, incluyendo la creación de contenido, la publicidad y la promoción.</li> <li>• Análisis de mercado y competencia: Analizar el mercado y la competencia para identificar oportunidades y amenazas.</li> <li>• Gestión de redes sociales: Gestionar las redes sociales de la empresa, incluyendo la creación de contenido y la interacción con los seguidores.</li> <li>• Medición y evaluación del desempeño: Medir y evaluar el desempeño de las campañas de marketing y ajustar las estrategias según sea necesario.</li> <li>• Colaboración con otros departamentos: Colaborar con otros departamentos, como ventas y producto, para asegurarse de que las estrategias de marketing estén alineadas con los objetivos de la empresa.</li> </ul>

**Cuadro No. 4 Descripción de puesto encargado de marketing.**

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Cuadro No. 5 Descripción del puesto asistente administrativo

<b>PUESTO</b>	<b>Asistente administrativo</b>
<b>ÁREA</b>	Administrativa
<b>REPORTAR A</b>	Gerencia
<b>EDAD</b>	20-50 años
<b>ESCOLARIDAD</b>	Licenciatura en administración
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo del Asistente Administrativo es brindar apoyo administrativo a la gerencia y otros departamentos de la empresa, asegurando la eficiencia y eficacia en la gestión diaria.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$6,672.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título universitario: En administración de empresas, contabilidad, secretariado o un campo relacionado.</li> <li>• Experiencia laboral: Mínimo 1 año de experiencia en puestos administrativos.</li> <li>• Habilidades gerenciales: Organización, planificación, comunicación y atención al detalle.</li> <li>• Conocimientos: Microsoft Office, Google Suite, sistemas de gestión de bases de datos y otros software de productividad.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y planificación: Capacidad para organizar y planificar tareas y proyectos.</li> <li>• Comunicación efectiva: Habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva con diferentes audiencias.</li> <li>• Atención al detalle: Capacidad para detectar errores y desviaciones en la documentación y los procesos.</li> <li>• Trabajo en equipo: Habilidad para trabajar en equipo y colaborar con otros departamentos.</li> <li>• Adaptabilidad: Capacidad para adaptarse a cambios en la empresa y la industria.</li> <li>• Confidencialidad: Capacidad para mantener la confidencialidad en la gestión de información sensible.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo administrativo: Brindar apoyo administrativo a la gerencia y otros departamentos.</li> <li>• Gestión de documentos: Gestionar la creación, revisión y archivo de documentos.</li> <li>• Coordinación de eventos: Coordinar eventos, reuniones y viajes.</li> <li>• Gestión de bases de datos: Gestionar bases de datos y sistemas de información.</li> <li>• Elaboración de informes: Elaborar informes y presentaciones.</li> <li>• Atención a clientes: Atender a clientes y proveedores.</li> <li>• Mantenimiento de registros: Mantener registros y archivos actualizados.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

**Cuadro No. 6 Descripción de puesto contador**

<b>PUESTO</b>	<b>Contador</b>
<b>ÁREA</b>	Contable
<b>REPORTAR A</b>	Administración
<b>EDAD</b>	25-50
<b>ESCOLARIDAD</b>	Licenciatura en contabilidad
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo del Contador es garantizar la precisión y eficiencia en la gestión financiera de la Papelería Asturiana, asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones fiscales.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$7,784.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título universitario: En contabilidad, finanzas o un campo relacionado.</li> <li>• Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos de contabilidad.</li> <li>• Certificaciones: Certificado de Contador Público (CP) o equivalente.</li> <li>• Conocimientos: Contabilidad financiera, contabilidad de costos, impuestos, legislación laboral y sistemas de información contable.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis financiero: Capacidad para analizar estados financieros y tomar decisiones informadas.</li> <li>• Organización y planificación: Habilidad para organizar y planificar tareas y proyectos.</li> <li>• Comunicación efectiva: Capacidad para comunicarse de manera clara y efectiva con diferentes audiencias.</li> <li>• Atención al detalle: Habilidad para detectar errores y desviaciones en la contabilidad.</li> <li>• Conocimiento de software contable: Conocimiento de software contable como QuickBooks, SAP, o similar.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad financiera: Realizar la contabilidad financiera de la empresa, incluyendo la preparación de estados financieros.</li> <li>• Análisis financiero: Analizar los estados financieros y proporcionar recomendaciones para mejorar la situación financiera de la empresa.</li> <li>• Gestión de impuestos: Gestionar los impuestos de la empresa, incluyendo la preparación y presentación de declaraciones de impuestos.</li> <li>• Legislación laboral: Asegurarse de que la empresa cumpla con la legislación laboral y las regulaciones fiscales.</li> <li>• Sistemas de información contable: Implementar y mantener sistemas de información contable para garantizar la precisión y eficiencia en la contabilidad.</li> <li>• Auditorías: Preparar y realizar auditorías internas y externas para asegurarse de que la contabilidad sea precisa y completa.</li> <li>• Asesoramiento financiero: Proporcionar asesoramiento financiero a la gerencia y otros departamentos de la empresa.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

Cuadro No. 7 Descripción de Puesto Vendedor y servicio al cliente.

<b>PUESTO</b>	<b>Vendedor y servicio al cliente.</b>
<b>ÁREA</b>	ventas
<b>REPORTAR A</b>	administración
<b>EDAD</b>	18-30
<b>ESCOLARIDAD</b>	secundaria
<b>OBJETIVO</b>	El objetivo es alcanzar los objetivos de ventas y satisfacción del cliente, asegurando una experiencia de compra excepcional y fomentando la lealtad del cliente.
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$6,672.00 mensual
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos de ventas y servicio al cliente.</li> <li>Habilidades gerenciales: Liderazgo, comunicación, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>Conocimientos: Ventas, marketing, servicio al cliente, gestión de equipos y tecnologías de información.</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo: Capacidad para liderar y motivar al equipo de ventas y servicio al cliente.</li> <li>Comunicación efectiva: Habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva con clientes, colegas y gerentes.</li> <li>Toma de decisiones: Capacidad para tomar decisiones informadas y rápidas en situaciones de ventas y servicio al cliente.</li> <li>Resolución de problemas: Habilidad para resolver problemas y conflictos con clientes de manera eficiente y efectiva.</li> <li>Orientación al cliente: Capacidad para entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.</li> <li>Conocimiento de productos: Conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>alcanzar los objetivos de ventas y satisfacción del cliente.</li> <li>Desarrollar estrategias de ventas y servicio al cliente: Desarrollar y ejecutar estrategias para aumentar las ventas y mejorar la satisfacción del cliente.</li> <li>Gestionar la relación con los clientes: Gestionar la relación con los clientes, incluyendo la resolución de problemas y conflictos.</li> <li>Analizar y reportar resultados: Analizar y reportar resultados de ventas y servicio al cliente para identificar áreas de mejora.</li> <li>Colaborar con otros departamentos: Colaborar con otros departamentos, como marketing y operaciones, para asegurarse de que los objetivos de ventas y servicio al cliente se alineen con los objetivos de la empresa.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

**Anexo No. 30 Contrato laboral.**

# Papelería La Asuriana

## CONTRATO LABORAL

Chalco, Estado de Mexico, 2024

### Reunidos

De una parte, ANTONIO RAMIREZ PONCE DE LEON, con numero de identificación [NÚMERO], en calidad de representante legal de PAPELERÍA ASTURIANA, con RFC [NÚMERO] y domicilio social en AV. CUAHUTEMOO #21, CHALCO CENTRO, ESTADO DE MEXICO, CP. 56600, en adelante EL EMPLEADOR.

De otra parte, [NOMBRE DEL TRABAJADOR], con DNI [NÚMERO] y domicilio en [DIRECCIÓN], en adelante EL TRABAJADOR.

### Manifiestan

1. Que EL EMPLEADOR desarrolla la actividad comercial de venta al por menor de artículos de papelería y material de oficina.
2. Que EL TRABAJADOR declara reunir los requisitos necesarios para la realización del trabajo convenido.
3. Que ambas partes acuerdan celebrar el presente CONTRATO DE TRABAJO TEMPORAL, que se registrará por las siguientes:

### Clausulas

#### PRIMERA. - OBJETO Y DURACIÓN

- El trabajador prestará sus servicios como [PUESTO DE TRABAJO] en las instalaciones de la empresa.
- La duración del contrato será de SEIS (6) MESES, iniciando el [FECHA INICIO] y finalizando el [FECHA FIN].

#### SEGUNDA. - JORNADA Y HORARIO

- La jornada laboral será de 40 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.
- El horario será de [HORA INICIO] a [HORA FIN], con [TIEMPO] para comida.

#### TERCERA. - RETRIBUCIÓN

- El trabajador percibirá una retribución bruta mensual de [CANTIDAD] pesos mxn.
- El salario se distribuirá en 12 pagas mensuales.
- Las pagas extraordinarias se prorratearán mensualmente.

#### CUARTA. - VACACIONES

- El trabajador tendrá derecho a 15 días naturales de vacaciones, por el período semestral trabajado.
- Las fechas de disfrute se acordarán entre empresa y trabajador.

#### QUINTA. - PERÍODO DE PRUEBA

- Se establece un período de prueba de UN (1) MES.

#### SEXTA. - LEGISLACIÓN APLICABLE

- En lo no previsto en este contrato, se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores y demás normativa aplicable.

Y para que conste, se firma el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha indicados.

---

Empleador

---

Empleado

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

### Anexo No. 31 Afiliación al IMSS

### Asignación o localización de NSS

Paso 1  
Inicio trámite
Paso 2  
ingresar domicilio
Paso 3  
Finalizar trámite

1

Para realizar la consulta o asignación de tu Número de Seguridad Social (NSS) debes tener a la mano:

- CURP
- Correo electrónico válido, el cual será asociado a tu CURP

**CURP \***  ←

¿No conoces tu CURP?  
[Consúltala aquí.](#)

**Correo electrónico \***  ←

**Confirma tu correo electrónico \***  ←

**Escribe las letras de la imagen que se muestra \*** (usa mayúsculas y minúsculas)

T L 2 Ca b

\* Campos obligatorios.

Continuar

2

Paso 1  
Inicio trámite
Paso 2  
Finalizar trámite
✓

Tu NSS es: [redacted]

**Documentos**

Tu Número de Seguridad Social (NSS) te será enviado a tu correo electrónico.

DESCARGAR E IMPRIMIR

↓

Fecha	Título	Documento	[icon] [icon] [icon]
2024/05/20 10:30 AM	Asignación de NSS	Documento de Asignación de NSS	[icon] [icon] [icon]
2024/05/20 10:30 AM	Asignación de NSS	Documento de Asignación de NSS	[icon] [icon] [icon]

Instituto Mexicano del Seguro Social

tu Número de Seguridad Social es: 2 [redacted] 5

Asociado a la CURP:  
SASA [redacted] 7

Imprime y recorta

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

**Anexo No. 32 Incentivos.**

INCENTIVO	BENEFICIOS	IMPLEMENTACIÓN
Bono de	Fomenta la	1. Establecer un umbral de

puntualidad	puntualidad y la responsabilidad, lo que puede mejorar la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo.	<p>puntualidad: Definir un porcentaje de asistencia puntual para que los empleados sean elegibles para el bono.</p> <p>2. Frecuencia de pago: Pagar el bono de puntualidad mensual o trimestralmente.</p> <p>3. Monto del bono: Establecer un monto fijo o variable según la frecuencia de la puntualidad.</p>
empleado del mes	Reconoce y recompensa el desempeño excepcional, lo que puede motivar a los empleados a trabajar más duro y alcanzar sus objetivos.	<p>1. Criterios de selección: Establecer criterios claros para seleccionar al Empleado del Mes, como la productividad, la calidad del trabajo, la colaboración con los colegas, etc.</p> <p>2. Reconocimiento público: Reconocer al Empleado del Mes en una reunión de equipo, en un correo electrónico o en una publicación en las redes sociales de la empresa.</p> <p>3. Premio o incentivo: Ofrecer un premio o incentivo, como un bono, un día libre, un título de "Empleado del Mes" o un reconocimiento especial.</p>
vales de despensa	Ofrece una recompensa práctica y tangible que puede ayudar a los empleados a cubrir sus necesidades básicas.	<p>1. Monto y frecuencia: Establecer un monto fijo y una frecuencia para la entrega de los vales de despensa (por ejemplo, \$50 al mes).</p> <p>2. Elegibilidad: Definir quiénes son elegibles para recibir los vales de despensa (por ejemplo, empleados que han completado un año de servicio).</p> <p>3. Uso de los vales: Establecer reglas para el uso de los vales de despensa (por ejemplo, solo pueden ser utilizados en tiendas específicas).</p>
reconocimiento de logros	Fomenta la motivación y la autoestima al reconocer y celebrar los logros y contribuciones de los empleados	<p>1. Sistema de reconocimiento: Implementar un sistema de reconocimiento que permita a los empleados reconocer y celebrar los logros de sus colegas.</p> <p>2. Categorías de logros: Establecer categorías de logros que se pueden reconocer, como "Logro del mes", "Proyecto exitoso", "Contribución excepcional", etc.</p> <p>3. Formas de reconocimiento: Ofrecer diferentes formas de reconocimiento, como certificados, medallas, reconocimiento público, etc.</p>

Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

### Anexo No. 33 inventario en Excel

INVENTARIO				INVENTARIO			
codigo	productos	cantidad	precio	codigo	productos	cantidad	precio
1234	Lapiz maped n2	24	\$ 7.00	1257	prit	12	\$ 20.00
1235	lapiz mirado 2 1/2	30	\$ 7.00	1258	calculadora cientifica	5	\$ 250.00
1236	boligrafo bic p medio	24	\$ 7.00	1259	calculadora basica	5	\$ 30.00
1237	boligrafo bic p fino	24	\$ 7.00	1260	caja de clips	12	\$ 30.00
1238	boligrafo azar	24	\$ 7.00	1261	clips sueltos	100	\$ 1.00
1239	marcador permante	20	\$ 25.00	1262	grapadora	15	\$ 25.00
1240	plumon permanente	29	\$ 15.00	1263	tijeras	30	\$ 13.00
1241	marcador acuacolor	12	\$ 18.00	1264	pintarrones	12	\$ 25.00
1242	plumon marcana	12	\$ 12.00	1265	dedal	20	\$ 5.00
1243	resaltador	10	\$ 15.00	1266	hoja de fomy	60	\$ 3.00
1244	libreta profesionalc5	25	\$ 28.00	1267	pliego de fomy	30	\$ 28.00
1245	libreta profesional c7	25	\$ 28.00	1268	cartulina blanca	25	\$ 7.50
1246	libreta francesa c5	25	\$ 28.00	1269	cartulina de colores	25	\$ 13.00
1247	libreta francesa c7	25	\$ 28.00	1270	papel lustre	100	\$ 7.00
1248	libreta italiana c5	25	\$ 28.00	1271	papel ilustración	25	\$ 19.00
1249	libreta italiana c7	25	\$ 28.00	1272	papel america	400	\$ 12.00
1250	block de hojas blancas	5	\$ 36.00	1273	limpiapiipas	150	\$ 2.50
1251	block de hojas c5	5	\$ 36.00	1274	ponpones	150	\$ 1.00
1252	folder tamaño carta	5	\$ 7.00	1275	sellos	15	\$ 15.00
1253	folder tamaño oficio	100	\$ 8.00	1276	tinta para sellos	5	\$ 36.00
1254	diurex 12x18	25	\$ 18.00	1277	papel china	400	\$ 3.00
1255	cinta canela	10	\$ 25.00	1278	papel crape	60	\$ 9.00
1256	pegamento en barra dixon	12	\$ 13.00	1279	papel caple	12	\$ 28.00

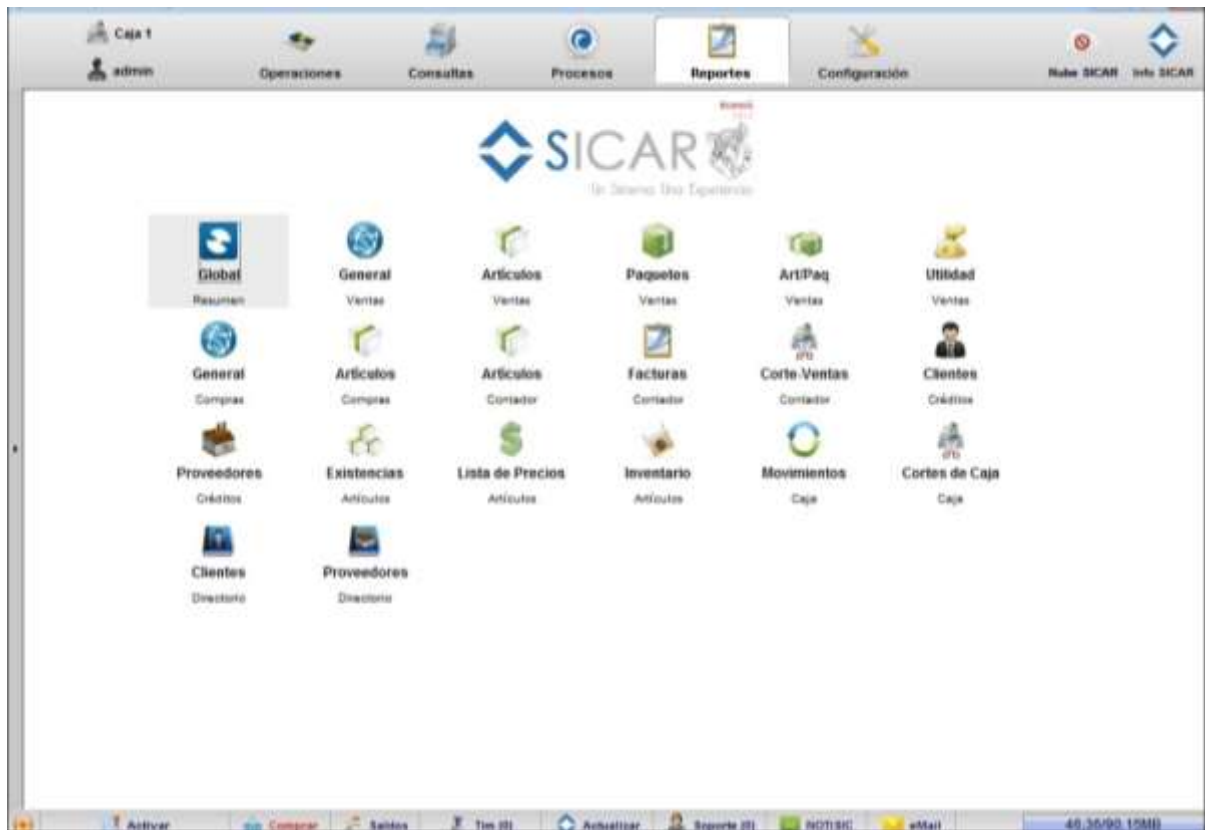
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Anexo No. 34 Registro a SICAR



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Anexo No. 35 Implementación de SICAR.



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

## Anexo No. 36 Aceptación de Pago con tarjeta



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

#### Anexo No. 37 Pago con Transferencias



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*

#### Anexo No. 38 Pago con tarjeta de credito a MSI

# ¡BIENVENIDOS MESES SIN INTERESES!



Aprovecha todas tus compras hasta a 9 MSI  
En compras mayores a \$500  
se aceptan todas las tarjetas de crédito

Fuente: *Elaboración Propia, 2024.*

## Anexo No. 39 Empleado del mes



Fuente: *Papelería la asturiana, 2024.*

## Anexo No. 40 Calidad en el servicio



Fuente: *Papelería la asturiana, 2024.*

#### Anexo No. 41 Sistema de Inventario



Fuente: *Papelería la asturiana, 2024.*

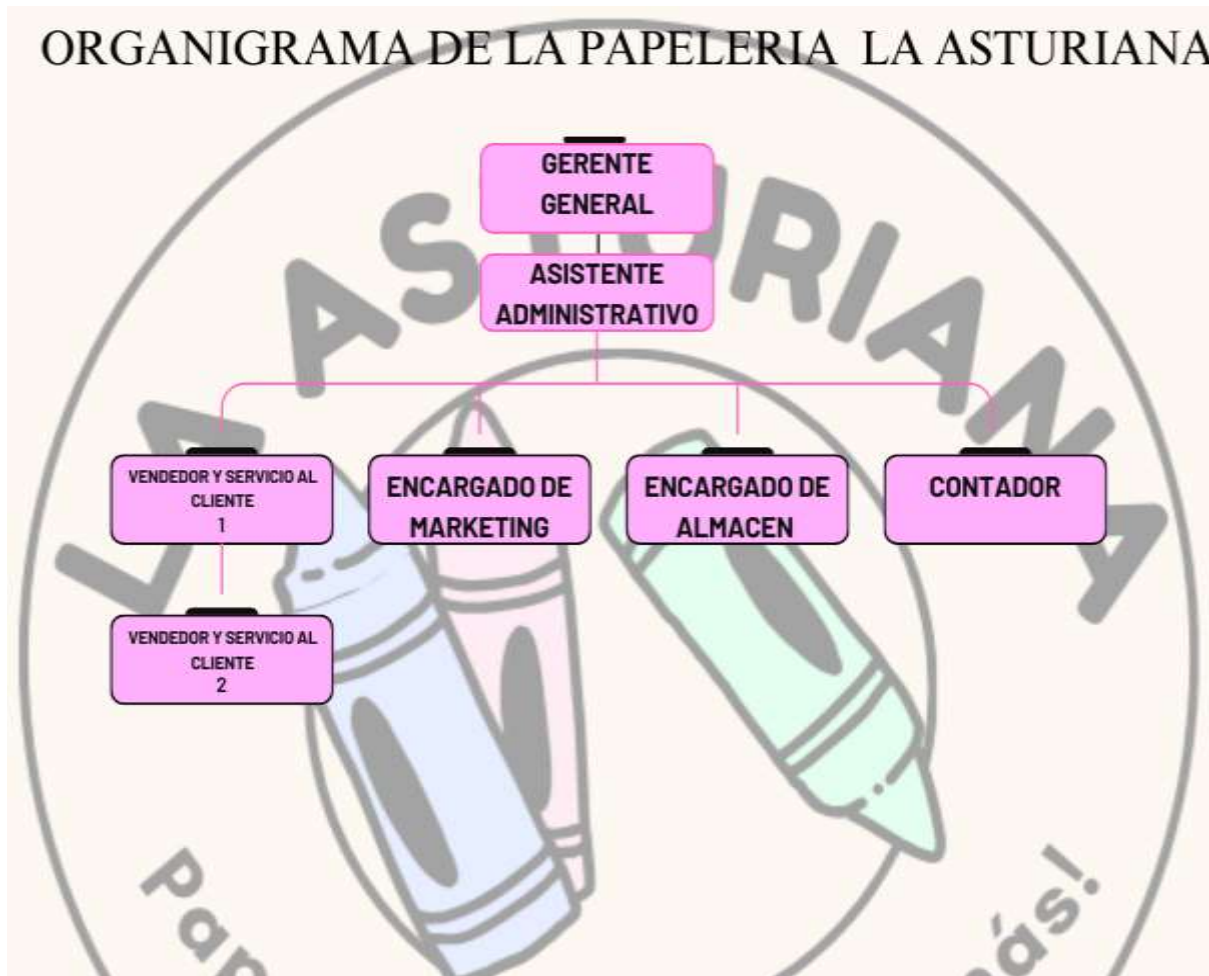
**Anexo No. 42 Pagos con tarjetas**



Fuente: *Papelería la Asturiana, 2024.*

**Anexo No. 43 Organigrama**

## ORGANIGRAMA DE LA PAPELERIA LA ASTURIANA



Fuente: *Elaboración propia, 2024.*