

Abril de 2007

# Negociando **ASCI.**

## ¿Cuál es la utilidad de un Plan de Sugerencias?

### Contenido:

Logística empresarial	2
Opciones de retiro de efectivo	3
Nueve tips para ser prudentes	4
Como despedir a empleados difíciles	5
Cinco ingredientes para la lealtad	6
Los 7 hábitos de la gente efectiva y triunfadora	7
Rumbo a la excelencia	7
Indicadores	8

En muchas empresas, se ha optado por la institución de un plan de sugerencias, el cual está definido como “promover la participación del personal en el **Mejoramiento Continuo** de su Trabajo y obtener un reconocimiento a través de un beneficio económico”, y surge una duda, ¿por qué buscar al personal de la empresa y no contratar a consultores externos?.

Esto se debe a que dentro de las empresas, quienes conocen los problemas a profundidad, son quienes están inmersos en los mismos, y son ellos quienes, por raro que parezca pueden dar o



**“Soluciones de Excelencia y calidad nos distinguen...”**

proponer la forma de hacer más eficiente la operación, disminuir el trámite burocrático o aumentar la productividad.

Para motivar estas acciones, es conveniente establecer

un programa de reconocimientos, ya sea monetarios o de otra especie, lo cual desarrollaría el espíritu propositivo dentro del personal operativo de la firma.

Este planteamiento es a final de cuentas más económico que contratar especialistas externos, los cuales no garantizan los resultados a obtener.

CP. Jaime Z.R.

### 5 Tips para triunfar en su carrera...

Haga de su trabajo una aventura, imprima emoción a sus actividades.

**No acepte** las fallas como una opción, pero sí aprenda de los errores.

**Integre el trabajo** a su vida personal pero equilibre y armonice estas dos facetas. Busque siempre el justo medio.

**Fije metas personales** y realice sus planes. Comprométase siempre con algún proyecto específico y además sostenga este compromiso hasta el final del proyecto.

**Exalte siempre sus habilidades** y fortalezca sus debilidades.

**Creative Secretary's Letter**

## Logística en las empresas (continuación)..

“¿El cliente es el centro de la logística..?”

### Componentes de un sistema de logística.

Son componentes de un sistema integral de logística los siguientes.

- 1.- Servicio al cliente;
2. Administración de inventarios;
3. Transporte;
4. Almacenaje y manejo de materiales; y
5. Procesamiento de información.

Aquí se considera la logística impulsada por el servicio al cliente, considerado uno de los medios más eficaces y utilizados por las empresas para diferenciarse de la competencia y desarrollar una ventaja sobre las otras empresas.

### Definición del servicio al cliente

Para entender como toda actividad que relaciona a la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con el producto o servicio prestado.

### Elementos del Servicio al Cliente:

1. Elementos pre-transacción.
2. Elementos de la transacción
3. Elementos postransacción

### Como crear un sistema de logística por el servicio al cliente

El papel de la logística comprende el desarrollo de sistemas y procesos de soporte y coordinación para asegurar que los objetivos de servicio al cliente se alcancen.

te se alcancen.

Las estrategias y sistemas de logística, deben crearse a partir de los siguientes puntos:

**1. Qué servicios se ofrecerán.,** determinando las tendencias temporales de la necesidad de atención de los clientes..

**2. Qué nivel de servicios se debe ofrecer.** Detectando la cantidad y calidad que ellos necesitan o desean. Algunas técnicas para obtener esta información es mediante buzones de sugerencias, sistemas de quejas y reclamos o encuestas.

**3.Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios.** Se debe decidir sobre el precio y la forma de suministrar el servicio.

Además de los puntos mencionados, una estrategia integral de servicio al cliente debe involucrar a todos los integrantes de la organización.

Así, para lograr la participación de los trabajadores en la estrategia de atención al cliente, es indispensable la estimulación, la cual radica en dos factores:

1. Valoración del trabajo.
2. Motivación.

Para mas información consulte los siguientes ediciones , o en nuestra pagina web sección mejoras.

## Tips ejecutivos...

**Sea Autosuficiente.**– No dependa demasiado de los asistentes, estudie el uso del equipo de oficina. Aprenda a poner cartuchos de tinta a la impresora y fotocopadoras, el papel al fax y a configurar programas sencillos en las computadoras. En pocas palabras: enfrente las pequeñas complicaciones de la tecnología.

### **Síntesis de Ideas.**

## Opciones de retiro de efectivo en las Empresas. Personas Morales y Personas Físicas.

*“Asegúrese de mantener la rentabilidad de su empresa...”*

### Introducción.

Es muy común apreciar en la práctica, que nuestros clientes, ya sean personas morales, o en su caso personas físicas, tienen una situación en común: ¿Cómo puedo retirar cantidades de efectivo del negocio de la manera más económica, y sin incurrir en omisión de las disposiciones fiscales? En el presente trabajo, mencionaremos algunas estrategias para poder retirar cantidades de efectivo de las empresas, de tal manera que no se infrinjan las disposiciones fiscales vigentes, y sobre todo, partiendo de la reforma fiscal que se está dando a mitad de este ejercicio, existen varias reformas fiscales, sobre todo al Código Fiscal de la Federación (CFF) y la Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR), que, sin lugar a dudas, deberán de observarse para evitar problemas con las Autoridades Fiscales.

Lo anterior se vuelve un problema cuando, analizando la fuente de ingresos del empresario, nos damos cuenta de dos situaciones a saber: (Se mencionan de manera enunciativa y nunca limitativa).

A) En el mejor de los escenarios, el empresario (Ya sea a través de una persona moral, o directamente como persona física con actividad empresarial, principalmente) está registrado ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), pero si analizamos las declaraciones de impuestos de los últimos cinco ejercicios, en la mayoría de los casos, vamos a apreciar que seguramente, los ingresos que tiene declarados para los efectos

del Impuesto sobre la Renta (ISR), no son suficientes para poder mantener el nivel de vida que el empresario ostenta, lo cual, ya de entrada, nos causa un problema bastante grave. Si el contribuyente declaró ingresos para los efectos del ISR, por ejemplo, de \$ 1'000,000.00, y resulta que en el ejercicio fiscal realizó erogaciones a razón de \$ 1'500,000.00, y no tiene otra fuente de ingresos y no tiene ahorros, o en su caso, una explicación legal y razonable, de donde tomó el dinero para poder gastarlo, nos hacemos una pregunta que sin duda las Autoridades Fiscales consideran: Si te ganaste \$ 100.00 y gastaste \$ 150.00, ¿De dónde obtuviste el dinero excedente? A la pregunta anterior pueden darse diversas respuestas, siendo las más comunes:

No fueron declarados todos los ingresos

No expedí comprobantes fiscales de todas las actividades que realicé en el ejercicio

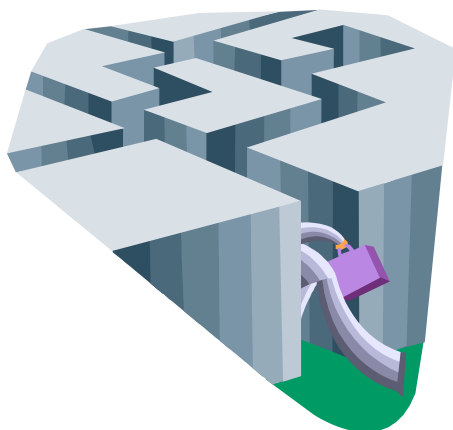
Se realizan actividades que no están registradas en el SAT y en consecuencia la Autoridad Fiscal “no se entera”

**Y en el peor de los casos, puede ser que la persona esté “lavando dinero” para los efectos de transparentar los recursos que se obtiene de actividades ilícitas.** Aunque en este último caso, podemos afirmar que si bien es cierto, existe, también es cierto que no es el más común.

**C.P. y M.F. Edgar Ulises Hernández Campos, Director General de Hernández Campos y Asociados, S.C.** Obtenga el artículo completo en nuestra página, sección Tips y sugerencias.

## Nueve Tips para ser prudentes

*“La prudencia es una virtud muy poco reconocida, pero muy útil...”*



### **Descubriendo caminos..**

Dar información confidencial a la persona equivocada, hablar de más, enviar correos electrónicos sensibles a personas ajenas a la empresa y demás actos imprudentes que pueden ser considerados como descuidados, podrían atentar contra la confidencialidad de una organización. Con un poco de esfuerzo se puede conservar la privacidad. Aquí le mostramos cómo:

**Si realiza una llamada telefónica** en modalidad de conferencia, pida a cada interlocutor que se identifique.

Verifique dos veces o más las

direcciones de los correos electrónicos, especialmente cuando los envíe a distintos destinatarios.

**Redacte mensajes inofensivos** que puedan leerse por cualquier persona dentro de la organización. Medite, ¿se siente cómodo con lo que escribió?

**No comente con nadie** el monto de su salario ni pregunte por el de otras personas.

**No platique** acerca de los problemas de la empresa con otros compañeros, familiares de los empleados o los jefes.

**Cuando discuta** asuntos de negocios, siempre fíjese en quien está a su alrededor.

**Evite las reuniones** y pláticas dentro de los sanitarios.

**Antes de abrir un sobre,** verifique siempre si usted es el destinatario.

**Evite hablar mal** de sus compañeros y jefes cuando está en casa.

**Fair, Square and Legal,**  
**Donald H. Weiss**

### **Frases Celebres...**

**“Negociar es el arte de extraer dinero del bolsillo de otra persona sin ninguna violencia”.**

Max Amsterdam

**“Usted habrá llegado al punto más alto del éxito cuando deje de estar interesado en el dinero, los halagos o la publicidad”.**

A. Bautista

## Como despedir empleados difíciles



### **Pistas muy útiles...**

Despedir a un empleado es de por sí incómodo. Ahora imagine lo que le espera cuando esa persona acostumbra a reaccionar violentamente. Le mostramos algunas ideas que lo pueden ayudar a reducir este riesgo:

**Seguridad.** Si sospecha cierta reacción de violencia, alerte a su departamento de seguridad o contáctelo a alguien para que lo proteja mientras habla con el empleado.

**Elija la hora correcta.** Despídalo al inicio o al final de la jornada. No permita que el empleado regrese al área de trabajo sin la supervisión de algún miembro de la em-

presa.

**Tenga listos los documentos.** Prepare con anticipación toda la información necesaria y los papeles que deba firmar.

**Explique.** Hable con el empleado separando la calidad personal del desempeño laboral. Indique el tipo de referencias que la empresa puede darle.

**No se meta en problemas.** Evite discutir el asunto. Sea claro y conciso. No abunde demasiado en el tema pues la decisión ya está tomada.

**Recupere los objetos** propiedad de la empresa. Asegúrese de que el empleado devuelva gafete, llaves, documentos y demás artículos que pertenecen a la compañía.

**Sugerencia:** Cambie las chapas de las puertas y los códigos de acceso al sistema de cómputo lo más pronto posible.

**Holman Group Web Site**

*Habilidades que nos catapultan en cualquier trabajo!!*

### ¿Sabias que...?

**Evite decir: “sin comentarios”.** Durante una entrevista en cualquier medio de comunicación, eluda esta respuesta. Un estudio al respecto demostró que el 65% de las personas que acostumbran este enunciado, asumen automáticamente que el interlocutor está descubriendo algo ilegal.

#### **Compendio**

La realidad es algo muy personal y relativo, por lo que no nos debemos sorprender si alguien no comparte nuestro punto de vista.

#### **Extracto**

## Cinco Ingredientes para la Lealtad



### **Leal mente...**

Para ganarse la lealtad de su personal haga lo siguiente

**Investigue:** Antes de actuar, Ud. necesita saber lo que su personal está pensando. Pero no lo haga superficialmente. Haga encuestas internas de opinión y convoque a grupos focus tanto de análisis cuantitativo como cualitativo.

**Muestre candor.** Ello se logra dando al personal los "hechos" sin maquillar y sin censura y exponiéndolos en persona. No se oculte detrás de un e-mail, intercomunicador o memos.

**Ofrezca respuestas.** Los empleados se ponen inseguros cuando saben lo que está pasando pero no saben por qué. Ciertamente, las preguntas que comienzan con "¿Por qué..." son las más difíciles de contestar. Pero Ud. no conseguirá la lealtad del personal sino responde a preguntas tales como: ¿"Por qué estamos haciendo esto?" "¿Por qué lo hacemos ahora?" "¿Por qué hemos decidido que ésta es la mejor opción?"

**Muestre respeto.** Estudios muestran que el personal valora el respeto tanto como el dinero. Esto remarca el hecho que Ud. generará lealtad si respeta a los empleados como individuos y los reconoce por lo que ellos contribuyen a la organización. Trátelos como socios, no como dependientes.

**Liderazgo.** Los líderes que ganan la lealtad de su personal necesitan visión, coraje y carácter. Eso significa que Ud. necesita llevar una clara dirección de la organización (visión), reforzar esa visión con sus palabras y acciones, reunir coraje para enfrentar sin demora las decisiones difíciles y preocuparse e interesarse de las personas que Ud. dirige.

**Competitividad.net**

ZUÑIGA RODRIGUEZ  
Y ASOCIADOS.

Servicios de defensa fiscal, reestructura organizativa, contabilidad y administración.

Saturno 213  
Col. Cortijo, León, Guanajuato, México, Tel 01 (477) 713 66 44, Cel. 01 (477) 145 48 21

[http://mx.geocities.com/asci\\_infgral.htm](http://mx.geocities.com/asci_infgral.htm)

## ¿Sabías que...?

**Antes de atender a una reunión de alto nivel reúname con su personal para discutir los asuntos claves que se tratarán en ella.** Al pedir aportes de su personal y reconocer su involucramiento Ud. fortificará su lealtad y obtendrá algunas ideas valiosas que podrá llevar a la reunión.

**Pregúntese diariamente:** ¿Están mis clientes internos y externos satisfechos?

**Ofrezca a sus clientes al menos un servicio que ellos no pueden conseguir en otra parte.** De esa manera Ud. asegura su continuo patrocinio.

## Los siete hábitos de la gente altamente efectiva

“¿Cuántos de estos identifico?..”

A continuación se listan los hábitos que se encuentran en las gentes altamente efectivas, ¿Cuántos de estos identifica en su persona?.

**Primer Hábito:** Ser Proactivo

**Segundo Hábito:** Empiece con un fin en mente

**Tercer Hábito:** Establezca primero lo primero

**Cuarto Hábito:** Pensar en Ganar-Ganar.

**Quinto Hábito:** Procure primero comprender y después ser comprendido.

**Sexto Hábito:** La sinergia

**Séptimo Hábito:** Afile la sierra

Es increíble como, aunque la gente triunfadora tiene características

diferentes y contrastantes, todos

estos hábitos están presentes en cada una de ellas, y lo más impor-

tante es que con esfuerzo y dedicación todos podemos desarrollarlos, el esfuerzo que pongamos en potencializar nuestras habilidades, se verá reflejado directamente en nuestro desempeño y desarrollo profesional, sirviendo de catapulta para lograr lo que a los demás les parezca imposible, es gracioso cómo la aplicación de estos hábitos en ocasiones es confundida con el término “suerte”, y se intenta dejar sin valor el tiempo y capacidades que se pone en adquirirlos o desarrollarlos, en el siguiente número hablaremos de ser **proactivo**, y en nuestra página lo trataremos a más detalle.

*CP. Jaime Zuñiga Romero; Administración organizativa, Zuñiga Rodríguez y Asociados*

## Rumbo a la Excelencia...

**Para lograr su desarrollo personal y profesional, use la propuesta del 4%.** La idea es dedicar el cuatro por ciento de su día concentrado en Ud. Eso simplemente significa una hora cada día en una dosis balanceada –en su mayor parte fuera de las horas de trabajo– para leer, estudiar, escuchar cintas o ver videos instructivos o motivadores, repasar sus metas y planes de acción, meditar, escribir en su diario o hacer actividades que contribuyan a su desarrollo. El poder del ritual del 4% reside en la repetición de una hora todos y cada uno de los días. Ésta es una buena idea también para todo su personal.

Es increíble lo que una hora de lectura diaria hace por nuestra preparación y desarrollo profesional, ya que nos coloca en una posición de constante actualización, lo mismo cuando nos dedicamos a reflexionar, recapitular nuestras actividades, las hacemos más eficientes; cuando escribimos, nos elevamos al rango de pensadores independientes, con la firme intención de brindar algo a la sociedad. Independientemente de lo que sea su elección, comience de inmediato.

*CP. Jaime Zuñiga Romero; Administración organizativa, Zuñiga Rodríguez y Asociados*

**¡Estamos  
en el Web!**

## ZUÑIGA RODRIGUEZ Y ASOCIADOS

Saturno #213  
Col. El Cortijo  
C.P.37250

Teléfono: (01477)713-66  
-44  
asci01@gmail.com.  
cpjaimezr@gmail.com

### Valores:

Los valores que dentro de la firma observamos en nuestro desempeño profesional son los siguientes:

- Ética
- Profesionalismo
- Eficiencia
- Eficacia
- Confidencialidad
- Honestidad
- Orden
- Puntualidad
- Dedicación
- Respeto
- Congruencia
- Solidaridad
- Espíritu de Servicio
- Apertura

### Dirección, Edición y Coordinación

**General:** CP. Jaime Zuñiga Romero;  
**Negociando ASCI,** No de Registro en Tramite, Es publicado 12 veces por año por “Zuñiga-Rodriguez y Asociados; **e-mail** ASCIconultas@gmail.com; todos los derechos reservados; prohibida su reproducción total o parcial por cualquier medio; Los suscriptores están autorizados a utilizar dos artículos de este número en sus propias publicaciones citando como referencia nuestra publicación.

Revista de distribución entre los clientes, colaboradores, socios y amigos de la Firma “ASCI”.

Publicación de recopilación, análisis, opinión y/o información.

Asesores de Servicios Corporativos Integrales no se hace responsable de las acciones que se desprendan por la implementación o uso de las opiniones vertidas en el presente, las cuales son responsabilidad de sus autores y no generan derechos u obligaciones distintos a los que se establecen en las disposiciones aplicables..

## Indicadores de Importancia

Recargos para el mes de Marzo.	1.13%
Recargos para el mes de Abril	1.13%
INPC de Febrero	121.980
Enero	121.640
Salarios Mínimos:	
Zona A	50.57
Zona B	49.00
Zona C	47.60

## Humor

**Placebo de Peters:** “Un gramo de imagen vale más que un kilo de buen desempeño.”

**Paradoja de Murphy:** “Hacer algo de la manera más difícil es siempre más fácil.”

**La observación de Richards:** “Si usted es bueno, a Ud. se le asignará todo el trabajo. Si Ud. es realmente bueno, Ud. Sabrá como librarse de que le asignen el trabajo”

Suscríbese a esta publicación y a nuestro boletín semanal enviando un correo a: [Asci01@gmail.com](mailto:Asci01@gmail.com)