

# La empresa en el aula: tú eres empresa.



## Caso práctico

Jaime y Alba son dos antiguos alumnos del Ciclo de Gestión Administrativa. Recientemente enviaron sus  Currículum Vitae a una empresa de cosmética y recibieron una llamada para realizar las pruebas de selección.



Hoy después de pasar dichas pruebas, les han confirmado que van a ser contratados. Están de enhorabuena, ¡porque con los tiempos que corren!. También hay que decir que fueron un alumno y una alumna muy esforzados y todo esfuerzo tiene su recompensa ¿no crees?.

La empresa en la que van a empezar a trabajar, denominada PROCOS S.L se dedica a la comercialización al por mayor de productos cosméticos y de belleza. Es una empresa pequeña y su actividad es íntegramente comercial. Nuestros amigos, Jaime y Alba, van a empezar a conocer la empresa por dentro. Ya conocían algo derivado de sus estudios, pero esto es otra cosa, ahora van a llevar a la práctica sus conocimientos y tienen una responsabilidad sobre lo que hacen y sobre lo que no hacen, pero la vida hay que afrontarla y uno no puede quedarse en casa con la cabeza gacha.

Pedro Javier es uno de los jefes de la empresa. Es un socio fundador. Ha llamado a Jaime y a Alba a su despacho y hoy lo van a dedicar a conocer a groso modo la empresa, a qué se dedica, cómo está organizada, sus departamentos, las tareas que realizan sus trabajadores, la comunicación con el exterior, proveedores habituales, qué tienen que hacer, qué no tienen que hacer y a quién se tienen que dirigir si tienen alguna duda.

A Jaime todas estas cosas le están empezando a poner un poco nervioso. No sabe si será capaz de quedarse con tanta información. Alba sin embargo está más tranquila y asiente con la cabeza a cada cosa que Pedro Javier dice.



**Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional.**

[Aviso Legal](#)

# 1.- Actividad de la empresa.



## Caso práctico



Pedro Javier empieza la reunión saludando a Jaime y a Alba. A ambos les da la mano puesto que la relación que les une es estrictamente profesional.

Después de preguntarles cómo se encuentran, Pedro Javier les comenta a qué se dedica su empresa. La actividad de la empresa es comercial, puesto que adquieren productos cosméticos de varios proveedores y los comercializan por todo el territorio nacional sin transformación de dichos productos adquiridos.

Alba pregunta que cuánto tiempo hace que PROCOS S.L está en funcionamiento, a lo que su Jefe le contesta que cinco años y que aunque los inicios fueron duros, ahora tienen unos ingresos suficientes que les permiten mantenerse en el mercado.

¿Si tú tuvieras que iniciar una actividad empresarial, a qué te dedicarías?. Cuando un promotor decide iniciar su proyecto de empresa, debe aclarar cuál será la **actividad** a la que se va a dedicar su empresa.

La actividad de la empresa da respuesta a las siguientes preguntas clásicas:

- ✓ Qué **producto o servicio** va a producir, transformar o comercializar.
- ✓ A **quién va a adquirir** dichos productos o servicios, esto es, sus proveedores.
- ✓ Quienes serán sus **clientes** potenciales.
- ✓ En qué **mercado** va a operar, me estoy refiriendo al mercado mundial, nacional o local.



La empresa **PROCOS S.L.**, es una empresa del sector terciario que se dedica a la adquisición a nivel nacional de productos cosméticos de calidad de distintas firmas comerciales. Posteriormente, y a través de la tienda on-line, distribuye sus productos.

Se trata de una empresa pequeña, con dos socios capitalistas, Pedro Javier, socio mayoritario con el 65% de las participaciones y Javier, con el 35% restante. Ambos dirigen la actividad, si bien la decisión última corresponde a Pedro Javier.

La empresa se ha distribuido en tres departamentos, RR.HH o personal; Económico – Financiero y Comercial, donde el equipo de trabajo lo componen 8 personas.



## Para saber más

Para poder trabajar en nuestra empresa PROCOS S.L, debemos conocer sus datos esenciales. A continuación te muestro un enlace donde podrás conocer algo más de PROCOS S.L, aunque muchos de esos datos se te irán facilitando a lo largo del curso.

[Cuadro resumen con información de la empresa PROCOS S.L. \(Anexo I\).](#)



## Ejercicio resuelto

¿Podrías responder a las siguientes preguntas en el caso de PROCOS S.L.?

- ✓ ¿ Qué producto o servicio va a producir, transformar o comercializar.?
- ✓ ¿ A quién va a adquirir dichos productos o servicios.?
- ✓ ¿ Quienes serán sus clientes potenciales.?
- ✓ ¿ En qué mercado va a operar.?

Mostrar retroalimentación

- ✓ Productos cosméticos y de belleza.
- ✓ A tres proveedores concretos.
- ✓ Tanto a clientes finales a través de la tienda virtual como a clientes habituales como Peluquerías y Salones de Belleza.
- ✓ En el mercado nacional.

# 1.1.- Clasificación de la empresa.



## Caso práctico



Alba, que fue una muy buena estudiante, recuerda mentalmente cuáles eran los tipos de empresas y trata de encuadrar a PROCOS S.L en sus distintas clasificaciones. Conocer la actividad de la empresa, quiénes son sus socios y en qué mercado actúa, le da la información suficiente para poder hacerlo.

Como sabes, las empresas tienen unos elementos comunes que hacen que todas funcionen de una manera similar, aunque si entramos en detalle vemos que cada una tiene unas características propias.

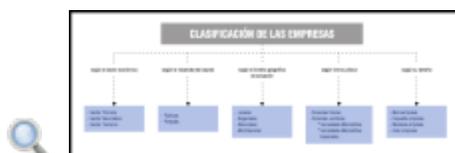
Atendiendo a estas características propias podemos **clasificar las empresas** según distintos criterios. En el esquema siguiente te muestro un extracto de esta clasificación si bien te propongo un enlace para que puedas analizarlo con más detenimiento.



## Para saber más

A continuación puedes ver un cuadro comparativo de las diferentes formas jurídicas que se pueden crear en nuestro país, organizado en función de la personalidad jurídica, el número mínimo de socios, la responsabilidad, ...

 [Cuadro resumen de las formas jurídicas.](#)





## Ejercicio resuelto

**Clasifica la empresa PROCOS S.L en función de los criterios descritos en la clasificación anterior:**

Mostrar retroalimentación

- a. En cuanto al **sector**, PROCOS S.L es una empresa del Sector Terciario, puesto que comercializa mercaderías, esto es, productos sin transformación.
- b. En cuanto a la titularidad del capital, se trata de una empresa 100% privada.
- c. En cuanto al ámbito geográfico donde actúa, PROCOS SL actúa en el mercado nacional.
- d. En cuanto a la **forma jurídica**, es una empresa Social de Responsabilidad Limitada, puesto que está identificada con las siglas S.L y así lo quisieron sus socios en el momento de su fundación.
- e. En cuanto al **tamaño**, es una microempresa puesto que cuenta con menos de 10 trabajadores.

## 1.2.- Elección de la forma jurídica de constitución.



### Caso práctico



Jaime y Alba recuerdan que su profesor les explicó en un cuadro comparativo cuáles eran los requisitos para constituir los distintos tipos de sociedades. PROCOS S.L. podría funcionar como una sociedad de otro tipo, pero Jaime piensa que es una sociedad limitada por sus características principales, como lo son sus dos socios, la conveniencia para ellos de tener una responsabilidad limitada y que el capital necesario para la actividad no es demasiado grande. reciente.

Supongo que a estas alturas conoces bien las distintas formas jurídicas de constitución en que puede constituirse una empresa. Siglas como S.L, S.A, S.L.L, etc, no deben tener ningún secreto para ti, pero ¿qué induce a un empresario a elegir una u otra?.

Las empresas se pueden clasificar según distintos criterios. Uno de ellos es atendiendo a su **forma jurídica de constitución**, que son las distintas posibilidades que existen en España de constituir legalmente una empresa. De la elección de una u otra forma se derivan distintas responsabilidades para los 🙌 socios promotores, en cuanto a capital a aportar, 🙌 responsabilidad civil, exigencias legales, etc

TIPO	Nº SOCIOS	CAPITAL	RESPONSABILIDAD
<b>PERSONA EMPRESARIA INDIVIDUAL O AUTÓNOMA</b>	1	No existe mínimo inicial	Ilimitada
<b>SOCIEDAD CIVIL</b>	2 o más	No existe mínimo inicial	Ilimitada
<b>COMUNIDAD DE BIENES</b>	2 o más	No existe mínimo inicial	Ilimitada
<b>SOCIEDAD LIMITADA</b>	Mínimo 1	3.000 €	Limitada al capital aportado

<b>SOCIEDAD LIMITADA NUEVA EMPRESA</b>	Mínimo 1-Máximo 5	Mín. 3.012 € Máx. 120.202 €	Limitada al capital aportado
<b>SOCIEDAD ANÓNIMA</b>	Mínimo 1	60.000 €	Limitada al capital aportado
<b>SOCIEDAD LIMITADA LABORAL</b>	Mínimo 3	3.000 €	Limitada al capital aportado
<b>SOCIEDAD ANÓNIMA LABORAL</b>	Mínimo 3	60.000 €	Limitada al capital aportado
<b>SOCIEDAD COOPERATIVA</b>	Mínimo 3	1.803 €	Limitada al capital aportado



## Debes conocer

Existen básicamente dos formas alternativas de realizar la actividad empresarial.

**El empresario individual**, cuando una sola persona física aporta el capital, dirige el negocio, y asume el riesgo, o

**El empresario social**, cuando varias personas se asocian para desarrollar en común la acción empresarial, aunque el ordenamiento jurídico vigente admite la existencia de sociedades anónimas y de responsabilidad limitada de carácter unipersonal.

Las señas de identidad de las principales formas jurídicas son las siguientes: [formas jurídicas.](#)



## Reflexiona

Aunque la forma jurídica de constitución de las empresas difiere unas de otras, lo que es el día a día de la empresa no cambia casi nada. La actividad comercial, productora o extractiva es independiente a su forma jurídica de constitución.



## Ejercicio resuelto

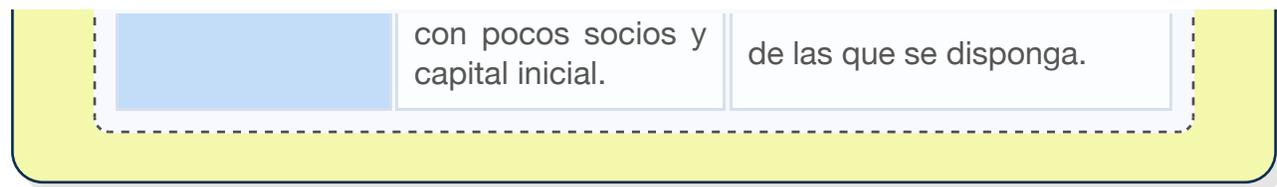
La denominación de PROCOS S.L no es casual. El “nombre” nos indica su actividad, PROductos COSméticos y el “apellido” su forma jurídica de constitución, Sociedad Limitada. Aunque a Pedro Javier le surgió la duda en el momento de crear la empresa sobre si adoptar la forma jurídica de Persona Física o una sociedad, comprobó cuales eran las ventajas y desventajas de ambas situaciones. Entra en la página que se te propone en el enlace anterior y localiza la Ventajas y el inconvenientes por el que creas que finalmente Pedro Javier adoptó finalmente la forma jurídica de Sociedad de Responsabilidad Limitada:

- ✓ Empresario individual.
- ✓ Sociedades Limitadas.

Mostrar retroalimentación

### Ventajas e inconvenientes del Autónomo y la Sociedad Limitada.

Forma jurídica	Ventajas	Inconvenientes
<b>EMPRESARIO INDIVIDUAL</b>	Total autonomía del empresario para tomar decisiones sin depender de otros socios.	Responde con todo su patrimonio, personal y empresarial, de las posibles pérdidas (responsabilidad ilimitada).
<b>SOCIEDAD LIMITADA</b>	Solución para pequeñas y medianas empresas	La participación en la sociedad dependerá del número de participaciones



## 1.3.- Elementos de la empresa.



### Caso práctico



La actividad de la empresa determina muchas cosas: tipo de empresa, forma jurídica de constitución, elementos patrimoniales, objetivos, etc. PROCOS S.L. está ubicada en la localidad de Madrid, concretamente en el Polígono “Rancho Grande” parcela 23, siendo su C.P. 28.080.

Durante la visita de las instalaciones, Jaime se ha fijado en los distintos elementos materiales que tiene la empresa, que no son más que inversiones necesarias para llevar a cabo la actividad.

En el almacén un elevador que es manejado con gran destreza por un operario de almacén y mucho mobiliario en las distintas oficinas, varios ordenadores y un coche de empresa... y dinero claro. Toda esta información está codificada en cuentas contables en el balance, donde a través de su análisis podemos “radiografiar” los elementos de nuestra empresa. Recuerda que en el “Debes conocer” del apartado “ACTIVIDAD DE LA EMPRESA” tienes un enlace a los datos de PROCOS S.L.

La empresa no son cuatro paredes... bueno al principio sí. Después hay que empezar a comprar maquinaria, mercancías, contratar trabajadores, etc. Son muchos los elementos que hacen funcionar una empresa, siendo el principal el elemento humano.

Los **elementos internos de la empresa** son los medios o recursos de los que se sirven las organizaciones para alcanzar sus objetivos. Se pueden dividir en:



- ✓ **Financieros:** Capital o recursos monetarios con los que cuenta la empresa para adquirir el resto de recursos. Pueden ser de aportación propia o ajena.
- ✓ **Materiales:** Recursos físicos que necesita la empresa para concretar la actividad. Entre ellos figuran por un lado el capital, que no son más que recursos financieros que permiten hacer inversiones, es decir, adquirir el resto de recurso materiales y por otro lado los elementos materiales propiamente dicho, como la maquinaria, los terrenos, los locales, EPs, etc. Quizá la partida de elementos materiales más importante, tanto en

número como en inversión realizada lo constituyan las  mercaderías o  materias primas que la empresa necesita para atender a la actividad productivo/comercial.

- ✓ **Inmateriales:** Son propiedad de la empresa pero no tienen un ente físico, a diferencia de los materiales. Entre ellos podemos citar las  patentes, el logotipo, marca comercial, el software de gestión empresarial, etc.
- ✓ **Humanos:** Son los más importantes, y son los trabajadores, en sus distintas categorías, con los que cuenta la empresa.



## Reflexiona

A continuación te muestro cuáles son los elementos de la empresa PROCOS S.L.

- ✓ **Elementos materiales:** Lo primero sería constituir la empresa con un **capital** suficiente que le permita hacer inversiones y tener dinero líquido para soportar las eventualidades que vayan surgiendo. En nuestro caso hay cuentas corrientes en los Bancos EuroSol y Montedólar con distinto importe. Después, un **local** que se ajusta a nuestras necesidades, en cuanto a metros cuadrados, distribución y localización, cercano a la red viaria. El local al ser alquilado no podemos decir que sea una inversión. Además por un lado **mobiliario** para los distintos departamentos, como sillas, mesas, armarios, estanterías, y por otro EPIs para la gestión integral de la empresa y la conexión en red de todos los departamentos. Para el almacén, las **estructuras para el almacenaje y un elevador** para mover los  palets y cargar y descargar los productos en medio de transporte. Además, un **vehículo** de empresa. Las **mercaderías** que PROCOS S.L tiene inmovilizadas en su almacén son las que figuran en el balance.
- ✓ **Elementos inmateriales:** Nos podríamos referir a los programas informáticos para la gestión integral de la empresa. PROCOS S.L no tiene patentes, puesto que adquiere productos a otras empresas.
- ✓ **Elementos humanos:** **personal cualificado** que se ajuste a las tareas que se han de desempeñar en los distintos departamentos según se indica en apartados siguientes.

## 1.4.- Objetivos de la empresa.



### Caso práctico



Jaime y Alba se han quedado sorprendidos de lo bien cuidadas que están las instalaciones. Su jefe les ha recalorado en varias ocasiones a lo largo de la mañana que la imagen de la empresa es fundamental. ¿Para qué?.

Pues, lógicamente, para conseguir el principal objetivo planteado, que en esta empresa no es otro que el de maximizar el beneficio, aunque no es el único y esto se consigue a través de la filosofía de calidad de los productos y relaciones laborales y la atención al cliente.

Gracias a ésto, los clientes se fidelizan, las ventas aumentan y los ingresos son mayores... así se puede subir entre otras cosas las pagas a los empleados ¿no?.

Pero ¿para qué crees que vale tanto esfuerzo?. Todo este esfuerzo organizativo solo tiene sentido en la consecución de unos **objetivos**. Como bien sabes, cuando hablamos de empresa, en el término económico que aquí se está tratando, vemos cómo el objetivo a lograr es múltiple, diferenciando entre objetivo primario o principal y secundarios.

El **principal objetivo** de una empresa privada es el objetivo económico, que consiste en maximizar el  beneficio empresarial. El Beneficio es igual a los Ingresos menos los Gastos por tanto puede aumentarse el beneficio empresarial por dos vías, disminuyendo los Gastos o aumentando los ingresos, o mejor ambas cosas a la vez.

$$\underline{\text{Beneficio (Bº)}} = \text{Ingresos} - \text{Gastos}$$

Como **objetivos secundarios** encontramos:

- ✓ **Objetivos de crecimiento:** como aumentar el tamaño de la empresa, plantillas, número de clientes, etc.
- ✓ **Objetivos de eficacia y eficiencia:** como son aumentar la productividad, minimizar costes o conseguir mayor rentabilidad.

- ✔ **Objetivos sociales:** como garantizar la continuidad de los trabajadores en la empresa, desarrollo profesional, desarrollar planes de pensiones, seguros médicos, etc. De cara al entorno, el objetivo social consistiría en devolver a la sociedad aquello que previamente nos ha dado, a través de ofertas de trabajo, políticas medioambientales de producción, 📍 esponsorización de eventos, etc.



Hay otro tipo de organizaciones que no tienen como objetivo principal el máximo beneficio económico. Me estoy refiriendo a las **organizaciones sin ánimo de lucro**, públicas o privadas, los cuales tienen como objetivo principal el incrementar las cotas de logro social basadas en el interés general, este es el caso de las ONGs.



## Ejercicio resuelto

Calcula los ingresos que debería tener una empresa si la misma desea incrementar su beneficio en un 2% sobre el del ejercicio anterior, sabiendo que el mismo fue de 150.000 € y los gastos previstos para este año son 37.000 €.

Mostrar retroalimentación

Los pasos para **obtener los ingresos esperados** para este ejercicio serían:

1. Beneficio año anterior = 150.000 €.
2. Calculamos el 2% de incremento sobre el beneficio del año anterior  
 $= 150.000 \times 2\% = 3.000$
3. Realizamos la fórmula del beneficio sustituyendo los valores calculados y despejando los Ingresos esperados:

$$150.000 + 3.000 = \text{Ingresos} - 37.000.$$

De donde obtenemos unos ingresos esperados de 190.000 €.

## 1.5.- Aprendemos trabajando: documentos.

Como bien sabes, la mejor manera de aprender a trabajar es trabajando. Esto que parece algo obvio, es esencial en el mundo de la empresa. Estar especializado en todos los ámbitos es imposible, así que uno acaba sabiendo de aquello que realiza rutinariamente.



Antes de empezar a trabajar y una vez que conoces los datos esenciales de nuestra empresa PROCOS S.L, te propongo que consultes y utilices si lo estimas conveniente algunos modelos de documentos que pueden serte útiles.

### Documentos en la empresa.

DOCUMENTO	PROCESO RELACIONADO	MODELO
Solicitud de pedido.	COMPRA - VENTA	 <a href="#">Solicitud de pedido</a> (0.21 MB)
Pedido.		 <a href="#">Pedido</a> (0.02 MB)
Albarán.		 <a href="#">Albarán</a> (0.02 MB)
Factura.		 <a href="#">Factura</a> (0.02 MB)
Factura rectificativa.		 <a href="#">Factura rectificativa.</a> (0.02 MB)
Nota de abono.		 <a href="#">Nota de abono</a> (0.02 MB)
Ficha control almacén.		CONTROL ALMACÉN
Libro auxiliar bancos.	ECONÓMICO	 <a href="#">Libro auxiliar bancos</a> (0.01 MB)
Transferencia on-line.	ECONÓMICO	 <a href="#">Transferencia on-line</a> (0.03 MB)
Carta comercial	COMUNICACIÓN	 <a href="#">Carta comercial</a> (0.01 MB)
Nota de aviso	COMUNICACIÓN	 <a href="#">Nota de aviso</a> (0.01 MB)



## Debes conocer

### HERRAMIENTAS: EL LIENZO DE MODELOS DE NEGOCIO. MODELO CANVAS.

Es un instrumento que facilita comprender y trabajar con el modelo de negocio desde un punto de vista integrado que entiende a la empresa como un todo.

Se trata de una herramienta diseñada por [Alex Osterwalder](#) con la ayuda de Yves Pigneur y que fue presentada “en sociedad” en “Business Model Generation” un libro imprescindible (posteriormente traducido al castellano como “Generación de Modelos de Negocio”). En él además habla sobre las ventajas y desventajas de adoptar distintas estrategias de ingresos (freemium, long tail...) y su relación con las herramientas de los océanos azules.

 [Descarga el lienzo CANVAS](#)

[http://www.youtube.com/embed/v28\\_C2LE3GY](http://www.youtube.com/embed/v28_C2LE3GY)

 [EL LIENZO DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS](#)

## 1.6.- Aprendemos trabajando: la actividad en la empresa.

Vamos a entrar ya en materia y vamos a empezar a trabajar en nuestra empresa PROCOS S.L. A continuación te muestro unas actividades típicas en el día a día y que están relacionadas con los contenidos vistos hasta ahora.

### Actividad 1

ACTIVIDAD 1: ACTIVIDAD DE LA EMPRESA																				
<b>Enunciado</b>	<p>Antes de formar la sociedad, Pedro Javier y Javier tuvieron varias ideas de negocio. Aunque Javier es químico y trabajó durante muchos años en Francia, en el Departamento de Investigación y nuevos productos de una conocida marca de cosméticos, debido al capital con el que contaban, decidieron que PROCOS S.L no se dedicaría a la producción, sino que decidieron que debía dedicarse exclusivamente a la comercialización.</p>																			
<b>Se pide</b>	<p>Describe tres tipos de empresas que dediquen sus actividades a las ideas con las que se relacionan, cumplimentando una tabla como la que sigue:</p> <p style="text-align: center;"><b>Ideas de negocio.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>IDEA DE NEGOCIO Y LOCALIZACIÓN</th> <th>DENOMINACIÓN SOCIAL</th> <th>FORMA JURÍDICA</th> <th>ACTIVIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lavandería Industrial en Barcelona.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ocio y Turismo en Badajoz.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reforestación en Palencia.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				IDEA DE NEGOCIO Y LOCALIZACIÓN	DENOMINACIÓN SOCIAL	FORMA JURÍDICA	ACTIVIDAD	Lavandería Industrial en Barcelona.				Ocio y Turismo en Badajoz.				Reforestación en Palencia.			
IDEA DE NEGOCIO Y LOCALIZACIÓN	DENOMINACIÓN SOCIAL	FORMA JURÍDICA	ACTIVIDAD																	
Lavandería Industrial en Barcelona.																				
Ocio y Turismo en Badajoz.																				
Reforestación en Palencia.																				
<b>Enlace a la solución</b>	<p><a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo II).</a></p>																			

### Actividad 2

#### ACTIVIDAD 2: VENTAJAS DE LA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

## ACTIVIDAD 2: VENTAJAS DE LA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

<b>Enunciado</b>	Pedro Javier y Javier, los socios de PROCOS S.L antes de formar la sociedad se informaron sobre las distintas formas jurídicas que existían, sus requisitos y formalismos. Como la estructura que querían montar no era demasiado grande y además no tenían mucho dinero, se decantaron finalmente por la Sociedad Limitada.
<b>Se pide</b>	Localiza en internet las ventajas que tiene una Sociedad de Responsabilidad Limitada frente a una Sociedad Anónima y en base a ellas, razona por qué crees que PROCOS adoptó la forma de Sociedad Limitada.
<b>Enlace a la solución</b>	<a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo III).</a>

## Actividad 3

### ACTIVIDAD 3: EL MOBILIARIO EN LA EMPRESA

<b>Enunciado</b>	PROCOS S.L tiene que adquirir mobiliario tras la remodelación del nuevo Departamento de Administración.
<b>Se pide</b>	Localiza en internet un suministrador de materiales de oficina y de su catálogo, extrae distinto mobiliario que a tu juicio necesita el departamento de administración, diferenciando entre mobiliario y equipos o máquinas de oficina. Incluye en la relación: Nombre del suministrador; denominación del catálogo; Referencia del artículo; Descripción del artículo; Cantidad; Precio unitario y tipo de IVA.
<b>Enlace a la solución</b>	<a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo IV).</a>

## 2.- Estructura y organización.



### Caso práctico

Alba se ha dado cuenta de que su Jefe es muy cercano a sus empleados. Lo ha comprobado porque al seguirle por las instalaciones, siempre le hacía un comentario, unas veces personal otras, profesional. Se nota que hay un buen clima de trabajo.



En esta empresa, aunque tiene una estructura jerárquica, puesto que los socios fundadores tienen las "riendas" de la empresa y siempre dicen ellos la última palabra, también escuchan a sus trabajadores. Además y según ha visto Jaime en el organigrama de la empresa, cuentan con una  consultora que asesora a los distintos departamentos y secciones en las cuestiones más complicadas.

Pedro J., les enseña el local donde ejercen la actividad y les va presentando a sus futuros compañeros. En principio, tanto Jaime como Alba estarán con Jorge, en la sección de Administración, si bien irán rotando por los distintos departamentos y secciones de tal modo que el día que haga falta podrán cubrir la ausencia de cualquier trabajador.

Ya en su despacho, Pedro J. les entrega una fotocopia que en el anverso tiene el organigrama de PROCOS S.L. Por la parte de atrás, hay una relación de departamentos, secciones y tareas que se desarrollan en la empresa. Jaime le echa un vistazo:

- ✔ **Dirección:** cuyas tareas serán la Planificación y puesta en marcha de políticas concretas.
- ✔ **Departamento económico - financiero:** cuyas tareas principales serán la obtención de financiación, tanto de fuentes propias como ajenas y la gestión económica de la empresa, además de la contabilidad de las distintas operaciones del diario que vayan surgiendo. En PROCOS S.L, este departamento tiene dos secciones que son:
  - Sección de **Contabilidad:** que realiza la gestión contable y todo lo relacionado con la financiación e inversiones monetarias.
  - Sección de **Administración,** que se va a encargar de la tramitación y recepción de correspondencia y posterior distribución entre la estructura interna y viceversa, documentación que elaboran los departamentos y después de registrada, es remitida al entorno. En él se realizan las tareas más generales que no se puedan atribuir específicamente a otro departamento.

- ✓ **Departamento de RR.HH o de personal:** donde se realizarán las tareas de selección, contratación, formación, acogida e integración de los nuevos trabajadores a sus puestos de trabajo, así como la gestión administrativa de los documentos laborales, como son la confección de contratos de trabajo, nóminas, boletines de cotización, etc.
- ✓ **Departamento comercial:** este departamento se distribuye en tres secciones, que son:
  - Sección de **compras:** las tareas a realizar serán: Selección de proveedores, análisis de sus ofertas y realización de pedidos.
  - Sección de **almacén:** cuyas tareas serán la gestión integral del almacén, a través de las fichas de almacén, determinación de las cantidades a pedir y los tiempos de aprovisionamiento por parte de los proveedores.
  - Sección de **ventas:** las tareas a realizar serán: conocimiento del gusto de los clientes, participación en ferias y eventos, formación de la fuerza de ventas, gestión de los documentos de ventas, etc.

## 2.1.- Estructura.



### Caso práctico



Pedro Javier, el jefe de la empresa, les indica en qué casos pueden contactar con la consultora que asesora a la empresa. Para poder llamar, primero deben consultar el caso con su jefe de departamento, siguiendo la estructura del organigrama, y se lo indica con el dedo índice hacia la pared donde está visible. Solo si el jefe del departamento así se lo indica, pueden llamar a la consultora o bien será este el que elevará la

consulta o duda que surja en ese momento.

PROCOS S.L tiene una estructura Jerárquico- Funcional, de este modo capta las ventajas de ambas estructuras, esto es, dotarse de una estructura jerárquica, donde hay una cadena clara de mando y por otra parte tiene el apoyo externo de expertos que asesoran en momentos puntuales, cosa que se realiza a través de la mencionada empresa de consultoría.

La **Estructura de la empresa** es la forma en que se conjugan los Principios organizativos de la empresa, esto es, quién da las órdenes, quién las ejecuta, a quién se le pide consejo, etc.

¿Recuerdas los tipos de Estructuras que podía adoptar una empresa?. Efectivamente, eran tres:

- ✓ **Jerárquica:** El jefe tiene autoridad sobre los subordinados. Esto garantiza la eficacia de la gestión por que asegura la autoridad de mando y evita la confusión de responsabilidades. Rige el Principio de Unidad de Dirección.
- ✓ **Funcional:** En este tipo de estructura la unidad de mando se rompe, a un nivel dado. Cada persona que interviene puede recibir órdenes de distintas autoridades; cada una de las cuales asume una función diferente. Esto puede dar lugar a problemas de coordinación. Rige el principio de especialización de tareas.
- ✓ **Jerárquica – Funcional o Mixta:** Idéntica a la Jerárquica, salvo que dentro de la estructura hay un órgano asesor (👉 staff) que aconseja a los mandos intermedios, que son los que finalmente adoptarán la solución que ellos crean adecuada. Rige el



principio de las dos líneas, que trata de conjugar las ventajas de la autoridad jerárquica y de la competencia funcional.



## Autoevaluación

Lee lo que un trabajador dijo sobre la estructura de su empresa y después indica qué tipo de estructura adopta en tu opinión dicha empresa: “en mi empresa el jefe es el que manda, todo lo supervisa él y casi no deja que sus subordinados tomen ninguna decisión. Es una persona muy controladora...”.

- Jerárquica.
- Funcional.
- Mixta.

Correcto. Es jerárquica puesto que el Jefe ejerce la autoridad llegando al extremo de anular a sus subordinados.

Incorrecto. No es funcional puesto que el Jefe no pide opinión a los especialistas sino que adopta su único criterio.

No es correcto. No es mixta puesto que no deja “margen” al personal especializado ni a los mandos intermedios por lo que no consigue las ventajas de la estructura funcional.

### Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto

## 2.2.- Organización: el organigrama de la empresa.



### Caso práctico



Jaime y Alba ya forman parte de la organización, así que cuando ojean el organigrama de la empresa, creen verse ya en algunos de los departamentos o secciones de PROCOS S.L. ¿Qué jefes tendrán? ¿Cómo serán sus compañeros?. Todas estas dudas se resolverán tan pronto lleguen a su puesto de trabajo.

¿Recuerdas cómo se organizaba una empresa?. Me estoy refiriendo a cómo se organizaban sus individuos, agrupados por tareas homogéneas, con unas líneas de autoridad y responsabilidad según una estructura dada y con una línea de comunicación como elemento coordinador.

Siempre se ha dicho que una imagen vale más que mil palabras, por eso surgió la idea de representar la empresa a través de formas circulares o cuadriláteras unidas por flechas que indicaban distintos grados de relación entre ellos. Ésto tiene un nombre,  **organigrama**.

Definimos el **organigrama** como la representación gráfica de la estructura de una organización, donde se incluyen las estructuras departamentales y, a veces, las personas que las dirigen. Además, incluyen las relaciones jerárquicas o de autoridad, asesoramiento y comunicación entre sus distintos estamentos.

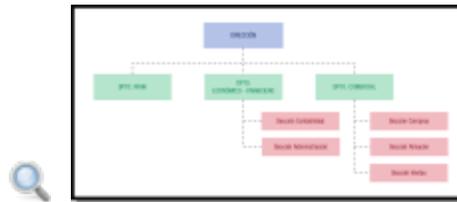


### Para saber más

Para que puedas conocer cómo se elaboran los organigramas y qué tipos hay. Te muestro un enlace que puede ser de interés.

 [Organigramas](#)

Los organigramas pueden ser muy sencillos o complicarse extraordinariamente, como es el caso de los organigramas de los Ministerios o las empresas multinacionales. Veamos el organigrama que **PROCOS S.L** ha adoptado en busca de una distribución eficiente de su personal humano:



## 2.3.- Puestos y tareas de la empresa.



### Caso práctico



Como decía anteriormente, a Jaime y a Alba le asaltan dudas sobre cómo serán sus compañeros de trabajo.

Saben que tendrán varios jefes - intermedios y superiores- y que sus compañeros colaborarán con ellos en todo lo que puedan. Al menos eso les ha dicho Pedro Javier. ¿Cuáles serán sus tareas concretas?

Los departamentos, como te habrán recordado muchas veces, agrupan las tareas y puestos de trabajo homogéneos, esto es, que todas las personas que se dedican a tareas como la selección de personal, confección de nóminas, contratos de trabajo, etc, ocupan un mismo espacio físico (departamento).



### Autoevaluación

**Relaciona cada departamento con las tareas que se llevan a cabo en PROCOS S.L según la información de los epígrafes anteriores escribiendo el número del departamento en el cuadro correspondiente:**

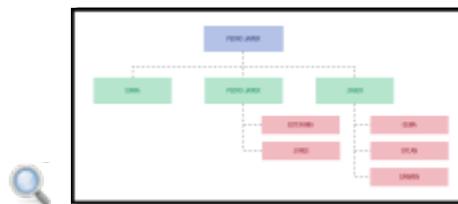
#### Ejercicio de relacionar

Tarea	Relación	Sección/Departamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selección de personal.</li> <li>✓ Elaboración de documentos laborales, como nóminas, contratos laborales, boletines cotización, altas y bajas a la Seguridad Social,</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1. Departamento Comercial: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sección de Compras.</li> <li>✓ Sección de</li> </ul>

etc. ✓ Motivación del personal. ✓ Sistemas de Gratificación.		Almacén. ✓ Sección de Ventas.
✓ Gestión de tesorería. ✓ Contabilidad. ✓ Gestión bancaria. ✓ Gestión de documentos tipo. ✓ Archivo y registro de documentos. ✓ Remisión / recepción de correspondencia.	<input type="checkbox"/>	2. Departamento Económico-financiero.  ✓ Sección de Contabilidad. ✓ Sección de Administración.
✓ Selección de proveedores. ✓ Gestión de ventas. ✓ Atención al cliente. ✓ Gestión de los stocks.	<input type="checkbox"/>	3. Dirección
✓ Planificación y dirección.	<input type="checkbox"/>	4. Departamento de RR.HH

Muchas tareas y personas las justas, ¡bienvenido al entorno real de trabajo!.

Cuando hablábamos de los organigramas, decíamos que podían ser de muchos tipos. Un tipo concreto es aquel que relaciona los nombres de las personas que ocupan cada departamento. A continuación te muestro el ejemplo concreto de PROCOS S.L



## 2.4.- Aprendemos trabajando: estructura y organización.

ACTIVIDAD 4: PUESTOS Y TAREAS DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL	
<b>Enunciado</b>	El departamento Comercial – Sección de Ventas necesita contratar un nuevo administrativo después de que el que estaba ha dejado la empresa para establecerse como empresario individual.
<b>Se pide</b>	<p>Redacta una oferta de empleo que pudiera ser insertada en un periódico, relacionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 📁 Perfil profesional.</li> <li>✔ Tareas a desempeñar.</li> <li>✔ Tipo de contrato.</li> <li>✔ Remuneración bruta.</li> <li>✔ Periodo de prueba en su caso.</li> <li>✔ Dónde remitir los Currículum Vitae de los candidatos.</li> </ul>
<b>Enlace a la actividad resuelta</b>	<a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo V).</a>

Como comprenderás, la selección del candidato adecuado es fundamental para la buena marcha de la organización, no en vano sabemos que el personal humano es el recurso más importante. A continuación te propongo que realices una oferta de empleo para cubrir una vacante en la Sección de Ventas de PROCOS S.L



## 3.- Relaciones internas y externas de la empresa.



### Caso práctico



Pedro Javier, en esta charla inicial dentro del proceso de acogida de los nuevos empleados les comenta que su trabajo va a consistir fundamentalmente en comunicar. Comunicar en el ámbito interno, con sus compañeros, con sus jefes...

También en el ámbito externo habrán de comunicar, aunque claro, la comunicación con el exterior debe ser mucho más cuidada, mucho más "mimada", puesto que es fundamental preservar la imagen de la empresa.

Alba le dice a su jefe que a ella eso de comunicar se le da bien, su madre siempre comenta que parece que tiene el teléfono pegado a la oreja, claro que Jaime no le va a la zaga.

Pedro Javier sonríe. Después les recuerda la responsabilidad que tienen cuando transmiten información o confeccionan documentos. Si aquella o estos no son correctos, por ejemplo un pedido mal confeccionado o una factura incompleta o una información oral a un cliente incorrecta, puede tener consecuencias negativas para todos. Por eso les pide que pidan consejo a sus compañeros y que revisen bien la documentación antes de enviarla.



### Debes conocer

#### [¿Qué es una empresa STARTUP?](#)

Una **startup** podría definirse como una empresa de nueva creación que presenta unas grandes posibilidades de *crecimiento y, en ocasiones, un modelo de negocio escalable*.

Aunque el término de startup puede referirse a compañías de cualquier ámbito, normalmente suele utilizarse para aquellas que tienen un fuerte componente tecnológico y que están relacionadas con el mundo de Internet y

las TICs. Debido a estas características las startups tecnológicas suelen diferenciarse de otras empresas jóvenes en sus posibilidades de crecimiento y necesidades de capital.



## Reflexiona

Una película que se fundamenta en el crecimiento de una startup es "**El Becario**" o The Intern, que es comedia estadounidense de 2015, dirigida por Nancy Meyers y protagonizada por Robert De Niro y Anne Hathaway.

Te recomendamos que la veas porque, además de hablar de una startup y ver su funcionamiento, argumenta la importancia de la creatividad y ganas de comenzar de Anna con la sabiduría de Robert de Niro, el cual ya ha recorrido mucho camino .... No queremos hacer spoiler!!!

Aquí tienes el trailer oficial:

<http://www.youtube.com/embed/pjxNiT6znEE>

[Resumen de texto alternativo](#)

## 3.1.- Las Relaciones internas.



### Caso práctico



Jaime y Alba le preguntan a Pedro Javier qué puesto va a ser concretamente el suyo. Éste les recuerda que estos primeros meses prefiere que pasen por todos los departamentos, así se consiguen varias cosas, por un lado conocer los entresijos de la empresa, relacionarse con todos sus compañeros, familiarizarse con todos los procesos y por otro lado ser capaz de desarrollar cualquier tarea si algún día hace falta sustituir a alguien.

A Alba le agrada la propuesta, así podrán aprender muchas cosas y poner en práctica todo aquello que ya saben. Solo ve una cosa negativa y es que van a tener varios jefes en poco tiempo ¿será capaz de estar a la altura?

¿Qué entiendes tú por relaciones internas?. Vamos a hablar de puertas para adentro. En el ámbito interno, surgen dos **tipos de relaciones** entre los miembros de la organización:

- ✓ **Relación de Autoridad:** como aquella que ejerce el superior sobre el subordinado para la mejora de la tarea. El número de jefes directos estará en función de la longitud de la cadena de mando.
- ✓ **Relación cooperativa o de coordinación:** surge entre miembros no dependientes entre sí y tiene como finalidad consensuar políticas de actuación o bien prestar asesoramiento.

**Ejemplos** de lo anterior serían una orden o instrucción que un jefe intermedio da al operario sobre la forma de acometer una tarea determinada (relación de autoridad) o una llamada desde el Departamento de Contabilidad al de Personal para solicitar las nóminas del mes de junio (relación cooperativa).

Es importante que la organización fomente el **buen clima de trabajo**, de este modo, la motivación del personal en todos los estamentos será alto y se tenderá a aportar lo más valioso del ser humano, **su conocimiento**, en aras a la mejora global de la empresa.



### Debes conocer

Muchas empresas utilizan una red propia (INTRANET), que posibilita la comunicación entre sus distintas unidades próximas o remotas, permitiendo comunicaciones más seguras. Lee con detenimiento el apartado "Una visión global de una intranet" y razona cuál crees que es el motivo de su implantación en las empresas.

 [LA RED INTRANET.](#)

Hablando de las relaciones de colaboración, es importante que al confeccionar documentos en la empresa, algún compañero con más experiencia o jefe directo lo revise antes de enviarlo. Desde la fecha hasta la firma, pasando por cantidades erróneas o artículos descatalogados podrían darte más de un quebradero de cabeza.



## Ejercicio resuelto

**De las siguientes conversaciones ¿cuáles representan relaciones de autoridad y cuáles de cooperación o coordinación?**

- Jorge, ven a mi despacho para revisar las órdenes de trabajo del mes pasado. Creo que no las has rellenado correctamente.**
- Manolo, pide 300 unidades más de Detergente "limpín" de 5 litros. Mañana te mando la hoja de requisición.**
- Y ahora nos encargan que elaboremos el plan de aprovisionamiento para el trimestre que viene, ¿tú sabes la de "curro" que tengo en mi departamento?.**

**Mostrar retroalimentación**

- Relación de Autoridad.
- Relación de Cooperación.
- Relación de Cooperación.

## 3.2.- Las Relaciones externas.



### Caso práctico



Mientras Jaime y Alba siguen a Pedro Javier en su ir y venir, se han dado cuenta de que no para de contestar llamadas de móvil. Habla con clientes, con proveedores, con el Departamento de administración... una locura. El tono que utiliza en cada conversación es distinto, cuando llama alguien de fuera, Pedro Javier se muestra mucho más amable, con un lenguaje afable y

siempre intentando contentar al receptor. No hace falta ser muy listo para darse cuenta de que las relaciones externas son fundamentales para la buena marcha de la empresa.

¿Hacia dónde crees que se dirige la comunicación habitual en la empresa?. Efectivamente, hacia el entorno o ámbito exterior. De hecho, cuando pensamos en el término empresa, automáticamente nos vienen a la cabeza otros términos como el de cliente o proveedor.



La empresa establecerá relaciones en el ámbito externo con:

- ✓ **Cientes** y  **proveedores**, con quienes se van a producir las relaciones más intensas, puesto que permiten la relación comercial. Son por tanto las relaciones "naturales" de la empresa.
- ✓  **Deudores** y  **acreedores**. El deudor sería aquella persona física o jurídica que nos reclama un servicio distinto de nuestra actividad principal u objeto social, por ejemplo en el caso de PROCOS S.L le alquilamos nuestro elevador por un mes a una empresa vecina. Un acreedor es aquella persona física o jurídica que nos suministra distintos servicios de forma puntual o continuada en el tiempo, como por ejemplo una empresa de telefonía, la compañía telefónica, un abogado, una empresa de transportes, etc.
- ✓ **Organismos públicos**, puesto que la actividad comercial es una actividad regulada y precisa de distintas autorizaciones, trámites o licencias del ente público, bien sea a nivel estatal, autonómico o local.
- ✓ **Entidades de crédito**, puesto que son ellas las que facilitan la financiación que la empresa requiere para realizar sus inversiones.

Aunque los documentos en la comunicación escrita, tanto en el ámbito interno como externo no son iguales en todas las empresas, suelen estar **normalizados**, esto es, tienen una

estructura similar para facilitar su cumplimentación. Una vez cumplimentados, la remisión **telemática** de los documentos es la tónica general. ¿Puede la oficina sin "papel" llegar a ser una realidad?



## Ejercicio resuelto

**Pensando en la empresa PROCOS S.L, indica algunos ejemplos de relaciones externas.**

Mostrar retroalimentación

Ejemplos de relaciones externas serían:

- ✓ El cliente D. Pedro López López, que adquiere un perfume para su pareja para el día de San Valentín solicita información al vendedor.
- ✓ Contactamos con la empresa suministradora de electricidad ENDROLA para que los aclare algunos conceptos de la última factura.
- ✓ El Ayuntamiento de Madrid, que nos concedió la licencia de apertura de nuestro negocio nos remite la licencia en cuestión.
- ✓ Remitimos a la Tesorería de la Seguridad Social los boletines de cotización.
- ✓ La Delegación de Hacienda de nuestro domicilio, nos remite un correo electrónico solicitando de nuevo el modelo 111 por problemas en la recepción.
- ✓ Enviamos un correo electrónico al proveedor ALMACENES DEL NORESTE S.A, para solicitar un pedido de productos.

## 3.3.- Las Relaciones externas con clientes y deudores.



### Caso práctico



Durante el tiempo que Alba y Jaime han estado en el despacho del Jefe, Jorge, del departamento de administración, le ha traído tres faxes de solicitud de pedidos y le ha pasado dos llamadas telefónicas de clientes.

Está claro que la tarea que más se va a repetir va a ser la de atender clientes y eso es muy bueno, porque quiere decir que la empresa funciona bien, los productos son de calidad, los precios ajustados y hay seriedad en las relaciones comerciales. Esta es sin duda la fórmula del éxito.

El **cliente** es el agente externo más valioso, supongo que te imaginas por qué. Ellos constituyen la demanda en el mercado, puesto que adquieren los productos o servicios que las empresas ofertan. Los clientes se comunicarán con nosotros a través de distintos canales (correo electrónico, teléfono, correspondencia comercial o fuerza de ventas ), y esta relación va a consistir básicamente en:

- ✓ Ofrecer información básica y/o específica: El **catálogo** permite a los clientes conocer nuestros productos, también se les informará de la recepción de los pedidos, la entrega de los productos, cobro de las facturas, así como de otras condiciones comerciales.
- ✓ Gestión del pedido, desde que el mismo es recibido en nuestra empresa hasta que es entregado y cobrado satisfactoriamente.
- ✓ Gestión de las reclamaciones: sobre el producto, la entrega, el pago, etc. Es muy importante contar con un buen servicio post-venta, puesto que esto fidelizará al cliente y seguramente la primera compra venga seguida de una segunda. Aquí reside el cambio mental que ha de hacer toda empresa para ser competitiva y es esta una de las piedras angulares de la filosofía moderna del marketing.



### Debes conocer

En el siguiente enlace te muestro el catálogo de productos de PROCOS S.L.

[Catálogo de productos de PROCOS S.L \(Anexo VI\).](#)

En el caso de PROCOS S.L, aunque la venta se realiza fundamentalmente por catálogo a través de internet, algunos de nuestros clientes habituales son:

### Cientes habituales.

Denominación	DNI/CIF	Dirección	Teléfono
LIUS LLONGUERAS	B932342432	Av. José Mesa y López, 23, 35006 Las Palmas de Gran Canaria	928 24 95 31
PELUQUERÍA SOL	43.345.667-H	C/ Margallo, 13 10.004 - Cáceres	927-56.00.00
PELUQUERÍA UNISEX	23.564.324-T	C/ Lunas, 34 06.800 – Mérida Badajoz	924-34.34.34
DISTRIBUCIONES MANTUR S.L	B-2112312	C/ Monterrubio, 67 37.002 – Salamanca	923-44.44.44

## 3.4.- Las Relaciones externas con proveedores.



### Caso práctico



Un ruido estremecedor hace que Jaime se levante de su asiento. Pedro Javier ni se ha inmutado y Alba mira contrariada a uno y a otro. Mientras Pedro Javier sigue hablando por teléfono, le indica a Jaime con la mano que vuelva a tomar asiento.

El ruido proviene de la zona de almacén y se ha debido al golpe que uno de los operarios ha dado sobre el cerrojo de la puerta de descarga. Acaban de llegar dos camiones de "Cosméticos del Noreste S.A." uno de los proveedores habituales de la empresa. Supongo que nuestros amigos se tendrán que acostumbrar a este ruido, porque el trasiego carga y descarga de camiones es muy habitual a lo largo del día.

Qué fue antes, el huevo o la gallina. En nuestro caso pasa algo parecido, quién fue antes, el cliente o el proveedor. Supongo que esto será tan antiguo como el acertijo avícola.

Es muy importante que tengas en cuenta dos cosas:

- ✓ Primera: la **cadena de distribución** de los productos, será más o menos larga en función del número de intermediarios que la compongan, uniendo productor con consumidor final.
- ✓ Segundo: cada uno de los **intermediarios** se convierte en primer lugar en cliente para, una vez adquirido el producto, convertirse en proveedor de un nuevo cliente (que a su vez repite la operación).

Es muy importante que cuando hablamos de clientes o proveedores, fijemos quiénes somos nosotros, pues es probable que seamos clientes y proveedores a la vez.



### Para saber más

El **Proceso de Compra - Venta** es sencillo, pero debes conocerlo. A continuación te muestro un enlace con un esquema explicativo de dicho proceso.



Los proveedores habituales de PROCOS S.L en este momento son:

✓ **PROVEEDORES DEL 🏠 INMOVILIZADO:**

### Proveedores de inmovilizado de PROCOS S.L

Denominación	CIF	Dirección	Teléfono
UNIMARS LAS PALMAS S.L	B-39238434	C. Sao Paulo, 46, 35008 Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas	928 46 70 10
ALTAMIRA SANTANDER	B-39432473	Pasep de Pereda, 35, 39004 Santander, Cantabria	942 05 19 00
OFIPLAST S.A.	A-874293449	Polígono industrial "La Mercé", parcela 25 C.P. 08.034 - Barcelona	93-323.21.31
KANGLASS OFFICE STORE S.A	A-405830590	C/ Corominas, 25 C.P. 14.005 - Córdoba	957-23.32.12

✓ **PROVEEDORES DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL:**

### Proveedores habituales PROCOS S.L

Denominación	CIF	Dirección	Teléfono
--------------	-----	-----------	----------

Denominación	CIF	Dirección	Teléfono
ALMACENES REYDIMOBEL S.L	B-34322456	Av. Claudio Delgado Diaz, 51, 38639 Las Chafiras, Santa Cruz de Tenerife	922 73 59 76
COSMÉTICOS INTERNACIONALES S.L	B-23434234	Polígono industrial "Cerro del Soto", 123 C.P. 39011 Santander	942 32 30 20
DISTRIBUCIONES COSMÉTICAS LOUSAN, S.A	A-43233232	C/ Transhumancia, s/n C.P. 32.3434 - León	232-21.22.22

## 3.5.- Las Relaciones externas con acreedores.



### Caso práctico



Alba le comenta a Jaime la cantidad de llamadas de teléfono que se hacen a lo largo del día.

Todas ellas representan alguna gestión pendiente... con clientes que servir, con proveedores que negociar, con administraciones innegociables, bancos que convencer y por último...acreedores que pagar. A todo esto, su jefe sigue al teléfono.

¿Te ha llegado ya la factura del móvil?. Las empresas, al igual que tú odian ese momento.

La empresa, para poder trabajar, necesita que le suministren un servicio fijo y continuado en el tiempo de distintos elementos como el agua, la electricidad, telefonía, internet, etc. Las **empresas suministradoras facturan el consumo de dicho servicio** y las tarifas suelen ser difíciles de negociar, puesto que la mayoría de las empresas acreedoras son multinacionales.

Por ello, recibiremos en la empresa, generalmente a través del departamento de administración, las facturas o  e-facturas de dichos suministradores. La periodicidad depende del servicio, algunas son mensuales y otras bimensuales.



## Para saber más

Seguro que mensualmente recibes más de una factura en tu casa. A continuación y tomando como ejemplo la factura de un suministrador eléctrica, vamos a analizarla en sus distintas partes para que conozcas cómo se distribuyen y cuáles son los datos de interés.

 [Análisis de una factura eléctrica.](#)

En la imagen siguiente, puedes observar qué cosas puedes hacer desde la página principal de un operador de telefonía móvil si eres cliente del mismo. Igual ocurre con otro tipo de suministradores.



## Para saber más

A continuación te muestro un enlace a la página de un suministrador de telefonía móvil para que puedas observar los elementos característicos de la página de inicio.

 [Telefonía móvil.](#)

En el caso concreto de PROCOS S.L, los acreedores que tiene la empresa a fecha de hoy son:

### Acreeedores de PROCOS S.L

DENOMINACIÓN	SERVICIO	IMPORTE	FECHA CARGO	DOMICILIADO
MOVIFONE	INTERNET/TFNO	VARIABLE	Día 3	Si/ BancoEurosol
AGUACOOOL	AGUA	VARIABLE	Día 5	Si / Banco Montedólar

DENOMINACIÓN	SERVICIO	IMPORTE	FECHA CARGO	DOMICILIADO
ENDROLA	ELECTRICIDAD-GAS	VARIABLE	Día 7	Sí / Banco Eurosol
José Sócrates Paz	Alquiler local	475€	Día 15	Sí / Banco Montedólar



## Debes conocer

### ¿Qué es la factura electrónica. e-FACTURA?

Una factura electrónica, también llamada comprobante fiscal digital, es un documento electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas tradicionales garantizando, entre otras cosas, la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

La factura electrónica es una factura que, ajustándose a los requisitos establecidos en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de facturación, ha sido expedida y recibida en formato electrónico.

Para saber más puedes ver el siguiente enlace de  [FACe](#):

 [Facturae](#)

## 3.6.- Las Relaciones externas con organismos públicos.



### Caso práctico



Jaime y Alba están un poco aburridos en el despacho de Pedro Javier. La mañana estaba siendo muy interesante hasta que... empezó a sonar el teléfono del jefe. Desde entonces llevan más de media hora escudriñando sus gestos, sus miradas, leyendo sus labios o tratando de descifrar los dibujitos que hace y tacha en un papel en sucio.

Ahora le toca el turno a la administrativa del Ayuntamiento. Al parecer no ha llegado la notificación de la licencia de obras que había solicitado PROCOS S.L para reparar la fachada de la nave.

Jaime piensa, "madre mía, con la de gente que nos vamos a "pelear".

La actividad mercantil, como bien sabes, es una actividad regulada por distinta normativa, además son varios los **Organismos públicos** que interactúan en el día a día de la empresa. Algunos con los que más se relaciona la empresa PROCOS S.L son:

- ✓ **Delegación de Hacienda** de Madrid, donde liquidaremos los distintos impuestos a los que la empresa está obligada, como la retención a los trabajadores del IRPF en las nóminas, la liquidación del IVA, el pago del IS, etc.
- ✓ **Organismo Autónomo de la Seguridad Social**, donde remitiremos algunos de los documentos laborales como los boletines de cotización, altas y bajas de la Seguridad Social, etc.
- ✓ **Servicio Autónomo de empleo de la Comunidad Autónoma de Madrid**, donde remitiremos tanto las altas, bajas o prórrogas de contratos así como las ofertas de empleo en su caso.
- ✓ **Ayuntamiento de Madrid**, para la tramitación de licencias y autorizaciones, etc.
- ✓ **Consejería de trabajo**, organismo autónomo que se encarga de distintas materias de ámbito laboral, como la autorización de inicio de actividad, calendario laboral, etc.
- ✓ Aquellos **otros** que soliciten información o documentación a nuestra empresa para cumplir con la normativa en vigor.

Entrar a detallar los distintos trámites y documentos sería una labor ardua, si bien a lo largo de este módulo verás en su momento los documentos más habituales, que generalmente se

corresponden con las materias laborales y fiscales.

Es importante que sepas que todas las administraciones públicas disponen de distintos **servicios para la información al administrado**, ejemplo de ello son las ventanillas únicas de los ayuntamientos, los Servicios de Información Administrativa y otros donde, con nombres parecidos, poder consultar plazos, documentos, direcciones, etc. Recuerda que si no funciona internet, siempre puedes recurrir al teléfono.



## Para saber más

Todos los organismos anteriormente descritos poseen página web propia donde hacer consultas, descargar modelos, etc. A continuación puedes entrar en el enlace propuesto y leer qué es el Sistema RED en la Seguridad Social.

 [Sistema RED en la Seguridad Social.](#)

## 3.7.- Las Relaciones externas con entidades financieras.

¿Crees que después de lo visto ya han terminado nuestras relaciones externas?. Te equivocas, aún faltan más.

Las  Entidades financieras facilitan el dinero necesario para la actividad comercial y además realizan funciones de depósito de nuestro dinero. La adquisición de mercaderías, materias primas, maquinaria, pago de indemnizaciones, etc, puede suponer un gran desembolso y puede ser que la empresa no disponga del líquido suficiente en ese momento.

En el caso concreto de PROCOS S.L, las entidades financieras con las que trabaja son:

### Entidades bancarias con las que opera PROCOS S.L

DENOMINACIÓN	ENTIDAD	SUCURSAL	D.C	Nº C/C	Clave operaciones
Banco Montedólar	2424	1234	23	1234567890	Comer35
Banco Eurosol	9999	1234	89	9876543210	Azul75

Hoy en día, toda la gestión bancaria salvo las negociaciones personales, se realizan por internet.

### La banca on-line.

	DATOS ACCESO	VENTAJAS BANCA ON-LINE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Código Usuario.</li> <li>✓ Clave de acceso.</li> <li>✓ Clave de operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ahorro de tiempos: No tienes que ir físicamente al banco, aparcar, se me ha olvidado el DNI...</li> <li>✓ Rapidez: No hay que hacer cola. Se pueden hacer transferencias, consultar tus préstamos, etc.</li> <li>✓ Control de movimientos: La gestión de la cuenta dispone de filtros para buscar por fechas, importes, conceptos, etc.</li> <li>✓ Accesibilidad: 24 horas al día los 365 días al año.</li> </ul>



## Para saber más

Al igual que ocurría con la relación con organismos públicos, todos los bancos disponen de página web propia y segura para poder hacer las gestiones más habituales on-line.

A ésto le llaman Banca a distancia. Observa la página web de la Caixa donde, a través de su **línea abierta**, puedes realizar todo tipo de operaciones online, tal y como se muestra en la imagen:

 [CaixaBank. Línea Abierta](#)

## 3.8.- Aprendemos trabajando: relaciones en la empresa (I).

Supongo que estarás de acuerdo conmigo en que la comunicación bien por un motivo u otro es constante en la empresa. Como trabajadora de PROCOS S.L trata de afrontar las siguientes situaciones del mejor modo en función de quien sea el receptor.

### Actividad 5.

ACTIVIDAD 5: RELACIONES INTERNAS INTERDEPARTAMENTALES	
<b>Enunciado</b>	Pedro Javier, uno de los socios fundadores, encarga al Departamento de Compras que se ponga en contacto con el de almacén y elaboren la previsión de compras para el segundo trimestre del año.
<b>Se pide</b>	<p>Recrea una reunión entre ambos jefes de departamento donde se hablen sobre cuestiones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Identificación de los productos a adquirir.</li> <li>✔ Volumen óptimo de pedido.</li> <li>✔ Posibilidad de Rappel sobre compra.</li> <li>✔ Capacidad del almacén para acoger los stocks.</li> </ul>
<b>Enlace a la actividad resuelta</b>	<a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo VII).</a>

### Actividad 6.

ACTIVIDAD 6: RELACIONES EXTERNAS CON CLIENTES	
<b>Enunciado</b>	El Cliente “Dermoestética McFille”, una multinacional norteamericana establecida en Madrid, desea comenzar una relación comercial con nosotros y está interesada en adquirir un gran pedido de crema exfoliante marca Bloumer. Como es interesante tener clientes de este tipo, se le va a remitir nuestro catálogo.
<b>Se pide</b>	<p>Elabora un catálogo de los productos de la empresa PROCOS S.L. indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Relación de cinco productos por familia, indicando Código, Fotografía del artículo, descripción y precio (IVA no incluido).</li> <li>✔ Familia de Cosméticos.</li> <li>✔ Familia de Cremas antienvjecimiento.</li> </ul>

	✔ Familia de Cuidado Facial.
<b>Enlace a la actividad resuelta.</b>	<a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo VIII).</a>

## Actividad 7.

ACTIVIDAD 7: RELACIONES EXTERNAS CON PROVEEDORES	
<b>Enunciado</b>	El día 05/10/202X se recibe e-factura nº 57/20XX del Albarán nº 66/20XX. Se comprueba que hay un error de facturación, puesto que las cantidades recepcionadas y las facturadas no coinciden.
<b>Se pide</b>	Redacta una carta comercial de reclamación al proveedor “ALMACENES DEL NORESTE S.A.” para solucionar el problema adjuntando una copia del Albarán firmado por el Jefe de Almacén de PROCOS S.L y el transportista. Para no perder tiempo y una vez registrada en el Departamento de Administración con número de salida nº 77 describe cómo remitirías ambos documentos vía e-mail.
<b>Enlace a la actividad resuelta</b>	<a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo IX).</a>

## 3.8.1.- Aprendemos trabajando: relaciones en la empresa (II).

Las relaciones con el ámbito público son muy importantes ¿no crees?. No en vano, son los organismos oficiales los que regulan la actividad comercial. Por otra parte, la gestión bancaria permite a la empresa financiarse adecuadamente para llevar a cabo las inversiones necesarias en cada momento concreto. Además, nos permite negociar los excedentes monetarios propios de la actividad. Realiza las siguientes actividades desde el punto de vista de PROCOS S.L y comprueba tus conocimientos.

### Actividad 8.

ACTIVIDAD 8: LOCALIZACIÓN DE AYUDAS PÚBLICAS A LA ACTIVIDAD	
<b>Enunciado</b>	Debido a la crisis, la Consejería de Industria (o similares) de algunas Comunidades Autónomas ha publicado en el Diario Oficial de la Comunidad ayudas a las 🇪🇺 PYMES.
<b>Se pide</b>	<p>Localiza el Diario Oficial de la Comunidad donde se concedan algún tipo de ayudas/subvenciones a las PYMES y realiza una lectura comprensiva de la norma. Sacar un extracto donde se de respuesta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Modelo de solicitud.</li> <li>✔ Relación de Anexos a cumplimentar.</li> <li>✔ Plazos de presentación de la documentación.</li> <li>✔ Documentación a aportar.</li> <li>✔ Organismo al que remitir dicha documentación.</li> </ul> <p>Razona si a este tipo de ayudas puede acogerse PROCOS S.L.</p>
<b>Enlace a la actividad resuelta</b>	 <a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo X).</a>

### Actividad 9.

ACTIVIDAD 9: GESTIÓN BANCARIA (I) – CONTROL DE CARGO DE IMPUESTO	
<b>Enunciado</b>	La factura nº 57/202X se ha cargado en cuenta el día 06/05/202X por importe de 657,34 €.
<b>Se pide</b>	Después de conocer el funcionamiento del documento “Control c/c” que aparece en la carpeta “Plantillas”, describe cómo localizarías el cargo y cómo te pondrías en contacto con el BANCO SANTANDER para devolver el recibo. (Para ello deberás describir cómo se controla el

	movimiento de cuentas a través de la banca a distancia).
<b>Enlace a la actividad resuelta</b>	 <a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo XI).</a>

## Actividad 10.

<b>ACTIVIDAD 10: GESTIÓN BANCARIA (II) – TRANSFERENCIA A PROVEEDOR</b>	
<b>Enunciado</b>	El día 10/05/20XX el proveedor “ALMACENES DEL NORESTE S.A.” se pone en contacto con la empresa ACATUR NOVA SL y nos remite vía e-mail factura rectificativa nº 2/20XX de la e-factura nº 57/20XX por importe de 537,20 €. Nos solicita que realicemos una transferencia bancaria con concepto “Abono factura rectificativa nº2/20XX” a través de transferencia bancaria al su c/c: ES79 00495683 3521 1603 0379.
<b>Se pide</b>	Realiza la transferencia bancaria a través de banca a distancia desde el Banco SANTANDER hacia el proveedor “ALMACENES DEL NORESTE S.A” utilizando para ello el modelo adecuado.
<b>Enlace a la actividad resuelta</b>	 <a href="#">Resolución de la actividad propuesta.</a> (0.18 MB)

## 3.8.2.- Aprendemos trabajando: relaciones en la empresa (III).

En el día a día de la empresa son muchos los errores y malentendidos que se producen. En PROCOS S.L lo saben muy bien. Muchas veces, el administrativo debe realizar actividades de investigación propias de un inspector policial.

### Actividad 11.

ACTIVIDAD 11: CONSULTA DE LA E-FACTURA DE TELÉFONO	
<b>Enunciado</b>	El departamento económico – financiero, tras consultar los movimientos bancarios de su cuenta corriente del banco BANCO SANTANDER, detecta que la factura de teléfono fijo de la Compañía Movistar S.A ha subido bastante. PROCOS S.L suele gastar unos 70-80 € de importe mensual.
<b>Se pide</b>	Describe cómo entrarías en la página web de la compañía y realizarías la consulta de la e-factura para ver dónde está el problema. Después recrea una conversación con el departamento de facturación de la compañía telefónica para solucionar el problema ya que el incremento se encuentra en el concepto “Otros Servicios” y no detalla cuáles son. Además, no ha habido ninguna llamada “anormal” que haya hecho subir el consumo.
<b>Enlace a la actividad resuelta</b>	 <a href="#">Resolución de la actividad propuesta. (Anexo XII).</a>

### Actividad 12.

ACTIVIDAD 12: CORRECCIÓN DE ERRORES EN DOCUMENTOS	
<b>Enunciado</b>	El Jefe de Compras ha detectado un error en la confección de un pedido a nuestro Proveedor “DISTRIBUCIONES COSMÉTICAS LOUSAN S.A.” ya que el precio unitario no era 12 sino 21€. ¡Menos mal que aún no se ha tramitado dicho pedido!.
<b>Se pide</b>	Elabora un pedido de fecha 21/10/202X, elaborado por PROCOS S.L y remitido al proveedor “DISTRIBUCIONES COSMÉTICAS LOUSAN S.A” y modifica el precio del artículo “Crema regenerante – Referencia CR01”. El número de unidades peticionadas no cambia, son 57.

**Enlace a la  
actividad  
resuelta**



[Resolución de la actividad propuesta.](#) (0.04 MB)

## 4.- Responsabilidades y puntos críticos del proceso.



### Caso práctico

Jaime y Alba, después de la charla con Pedro Javier, empiezan a sentirse parte de la empresa. Saben que su esfuerzo y dedicación contribuirá a que la empresa sea más eficiente y eso redundará por consiguiente en su propio beneficio. Es una responsabilidad que por primera vez en su vida empiezan a sentir, es ... cómo diría yo, una mezcla de orgullo y cierto hormigueo en el estómago que te incita a abandonar.



Pedro Javier les ha hablado de la responsabilidad. Él la tiene por ser el Director, jefe, gerente o como lo quieras llamar, pero les ha incidido en que la responsabilidad la tienen todos los miembros de la organización, puesto que de su trabajo se derivan unas consecuencias.

Jaime piensa en algunos ejemplos. ¿Qué pasaría si no hago bien la liquidación del IVA?. ¿O si no elijo al proveedor adecuado?. ¿Y si seleccionan a un compañero de trabajo que no se ajusta al perfil profesional... y encima me lo "ponen" de compañero?. Jaime deja de pensar porque el hormigueo en el estómago está aumentando.

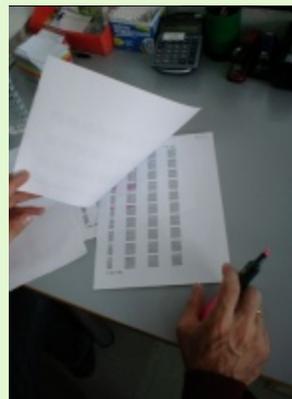
Alba le mira y le hace una mueca cariñosa. Jaime le dice "Alba, me parece que nos estamos empezando a hacer mayores".

## 4.1.- Responsabilidades.



### Caso práctico

Jaime, por su propia forma de ser, trata de "escurrir el bulto" siempre que puede. Alba, por el contrario, suele llevar la iniciativa, más asertiva. Cuando hay algo que hacer, Alba siempre se muestra dispuesta. ¿Habrá percibido Pedro Javier esta diferencia de caracteres?



¿Te gusta asumir la responsabilidad de las tareas?, o acaso eres de esos que esconden la cabeza. La responsabilidad en la empresa es inherente a los puestos de dirección, aunque va más allá y se extiende a todos los miembros de la organización.

La **responsabilidad** en el trabajo puede entenderse desde dos puntos de vista:

- ✓ Legal, como responsabilidad frente al incumplimiento de la normativa. Como bien sabes, la responsabilidad legal la tiene la propia empresa puesto que posee personalidad jurídica propia. Las actuaciones mercantiles se regulan por el 🇪🇸 Código de Comercio y otra normativa más específica como puede ser la laboral o la fiscal.
- ✓ Moral, ya que la persona que ocupa un puesto de trabajo tiene una responsabilidad frente a sus compañeros de equipo. ¿Qué pasa si una carta se cae en un castillo de naipes?.



### Reflexiona

Es muy importante **trabajar coordinadamente** con tus compañeros de departamento o sección, pedir consejo para aquello que no se tiene "claro" o que se desconoce, porque el mundo de la empresa es tan amplio y cambiante que saber de todo es una utopía.



## Autoevaluación

De las siguientes afirmaciones referida a PROCOS S.L, marca todas las que sean correctas?.

- La responsabilidad la tienen solo los socios capitalistas.

- La responsabilidad máxima la tiene el Jefe, si bien cada Jefe de departamento tendrá responsabilidad en su ámbito.

- La responsabilidad recae en todos los miembros por igual al tener que cumplir todos con los objetivos marcados.

- Tiene igual responsabilidad el Jefe del Departamento Económico-Financiero que el Jefe de Personal, puesto que están en el mismo nivel, aunque sus materias sean distintas.

Mostrar retroalimentación

### Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Correcto



## Reflexiona

A continuación te muestro un extracto del artículo 27 de la ley del IVA que habla sobre la sanción que procede si no se presenta la liquidación del IVA en el plazo convenido.

**Artículo 27.** *Recargos por declaración extemporánea sin requerimiento previo.*

1. Los recargos por declaración extemporánea son prestaciones accesorias que deben satisfacer los obligados tributarios como consecuencia de la presentación de autoliquidaciones o declaraciones fuera de plazo sin requerimiento previo de la Administración tributaria.
2. Si la presentación de la autoliquidación o declaración se efectúa dentro de los 3, 6 ó 12 meses siguientes al término del plazo establecido para la presentación e ingreso, el recargo será del cinco, 10 ó 15 %, respectivamente.

## 4.2.- Puntos críticos del proceso de gestión.



### Caso práctico



Jaime le pregunta a Alba si no le da un poco de reparo empezar a trabajar, asumir la responsabilidad, tomar pequeñas decisiones. Ahora se acuerda de que quizá debió estudiar más en el Ciclo. Alba le tranquiliza, durante el proceso de integración, siempre contarán con un compañero con experiencia que revisará sus acciones para evitar los errores que inevitablemente van a cometer.

A partir del mismo momento que el trabajador firma el contrato de trabajo, asume la obligación de trabajar en cuerpo y mente para la empresa que le abona sus salarios.

¿Crees que una persona sin experiencia o con poco interés puede ser un "peligro" para la empresa?. Indudablemente sí. Son muchas las acciones que un trabajador realiza en su día a día, maneja información a veces reservada, toma pequeñas decisiones sin supervisión directa, maneja o manipula maquinaria, dinero y lo que es más importante, forma parte de un equipo que debe estar coordinado y motivado.



### Citas para pensar

"Dirigir es hacer las cosas adecuadamente; Liderar es hacer las cosas adecuadas." *Peter F. Drucker.*

Algunos de los puntos críticos que podemos encontrar en el día a día del auxiliar administrativo son:



1. No identificar adecuadamente el documento que se requiere en cada momento.
2. Confundir datos en la cumplimentación de documentos (nombres, fechas, importes, etc).
3. Confundir asientos contables, importes, cuentas, cálculos, etc.
4. No facilitar la información adecuada en el momento preciso, a clientes, a proveedores, a nuestros jefes directos, etc.
5. Aquellos otros que debieran ser conocidos por el perfil profesional del auxiliar administrativo.



## Autoevaluación

Teniendo en cuenta los puntos críticos en la labor administrativa vistos anteriormente, pon ejemplos concretos de cada uno de ellos:

### Puntos críticos de la labor administrativa.

Situaciones	Relación	Puntos críticos
<p>✓ No poder facilitar a nuestro cliente el número de fax de la empresa por desconocimiento.</p>	<input type="checkbox"/>	1. No identificar el documento.
<p>✓ Realizar el  expurgo de una factura que aún no se había cobrado.</p>	<input type="checkbox"/>	2. Confundir importes.
<p>✓ Calcular erróneamente el importe de la Factura.</p>	<input type="checkbox"/>	3. Confundir datos.
<p>✓ Equivocar la fecha en un documento.</p>	<input type="checkbox"/>	4. No facilitar la información adecuada.

✓ Elaborar un pedido cuando lo que se debía haber elaborado era un albarán.



5. Otros.

Enviar

Es muy frecuente en la labor administrativa equivocarse, por ello recuerda siempre que el orden será tu mejor aliado.

## 5.- Proceso de acogida e integración.



### Caso práctico



Jaime y Alba han terminado su primer día de trabajo. Su Jefe les ha aclarado teóricamente todos los aspectos de la empresa, desde la actividad a la responsabilidad de cada individuo para con la organización, pasando por la estructura y organización de la empresa. También les han presentado a algunos de los que serán sus compañeros habituales y todos parecían muy simpáticos.

Esta puesta al día es necesaria y es parte del proceso de acogida hacia los nuevos miembros.

Mañana empieza un nuevo día y tendrán que empezar a imbuirse en la filosofía de la organización, llevar a la práctica todo lo que Pedro Javier les ha dicho y apoyarse en sus compañeros en las "cosas" del día a día.

Este "aprender" la empresa les puede llevar varios meses, incluso algún año y no es más que la materialización del Proceso de Integración. Al final de dicho proceso, se puede considerar que Alba y Jaime rendirán al 100% - y se merecerán su sueldo al 100%-.

## 5.1.- Proceso de selección de candidatos.



### Caso práctico

Jaime va conduciendo mientras Alba no para de hablar de la experiencia que han vivido hoy. La verdad es que ha sido una carrera larga esta de llegar hasta PROCOS S.L, desde que terminaron los estudios de E.S.O, el Ciclo formativo, las prácticas en empresa y tras pasar por los Servicios Autonómicos de Empleo... su primer trabajo. Sin duda, ¡es un sueño logrado!



¿Recuerdas cómo era el proceso de selección? ¿Cómo un trabajador llegaba a formar parte de la organización? ¿Qué fuentes se utilizan para publicar las ofertas de empleo? Vamos a recordar un poco el proceso de selección de candidatos, ya que tanto el proceso de acogida como el de integración ocurren una vez que los miembros entran a formar parte de la organización.



### Debes conocer

En el siguiente enlace vas a encontrar una presentación donde se muestran los distintos pasos que una empresa debe dar para cubrir una vacante.



[El proceso de contratación.](#) (0.15 MB)

[Resumen textual alternativo](#)

Como podrás imaginar, el proceso de contratación de personal es idéntico a todas las empresas, si bien las pruebas para la selección de los candidatos estarán relacionadas con el puesto que ha de cubrir una vez incorporado a la organización. No se realizarán las mismas pruebas a un ayudante de cocina que a un auxiliar administrativo... aunque la entrevista personal es generalizada para todos los puestos.



## 5.2.- Los procesos de acogida e integración.



### Caso práctico



Jaime y Alba han llegado por fin a su barrio. Alba, antes de bajarse del vehículo sonríe a Jaime y le comenta que todo acaba... de comenzar. Ya tienen una noción más o menos clara de lo que es PROCOS S.L, así que solo resta empezar a trabajar. Menos mal que esta empresa cuenta con un proceso de integración de sus trabajadores, así todo será más fácil.

Después del proceso de selección, podemos decir que ya tenemos a los mejores, pero ¿cómo les enseñamos las peculiaridades de nuestra empresa?.



### Reflexiona

Hasta hace pocos años, los trabajadores eran contratados y comenzaban automáticamente a realizar su trabajo, sin tener en cuenta la debida y gradual aclimatación al puesto. Esto provocaba en los empleados noveles sentimientos de ansiedad, desmotivación y estrés, puesto que debían aprender "sobre la marcha".

En los últimos años, y gracias a la implementación de **políticas de dirección de personal**, los procesos de adaptación del nuevo empleado a la organización han mejorado gracias a dos procesos:

- ✓ **Proceso de Acogida:** Permite que el nuevo trabajador sea recibido de una forma cordial y calurosa. Se presentarán a las personas con las que ha de trabajar, se le mostrarán los lugares físicos donde va a desarrollar su tarea cotidiana y se le explicará aquello por lo que muestre interés, como puede ser el sistema de ascensos, remuneraciones, gratificaciones, turnos, calendario laboral, etc.
- ✓ **Proceso de Integración:** Está demostrado cómo una aclimatación lenta pero segura es muy beneficiosa para los trabajadores, ya que se impregnan de la filosofía de la

organización. Este proceso de integración al puesto puede durar varios meses y contarán en todo momento con un compañero o compañera tutor al que acudirán para plantear sus dudas.

Ambos procesos forman parte de la filosofía de aquellas empresas que apuestan por la calidad en sus productos y procesos.

Las características personales y profesionales que debe tener un tutor o tutora durante el proceso de integración son:

- ✓ Características Personales: Seguridad, comunicación, empatía, paciencia, iniciativa, creatividad.
- ✓ Características Profesionales: Experiencia, conocimientos teórico-prácticos, liderazgo, etc.



## Autoevaluación

**Elige la opción correcta. El Proceso de acogida...**

- Es llevado a cabo por todas las empresas.
- Solo se lleva a cabo en las grandes empresas.
- Forma parte de la filosofía de aquellas empresas que apuestan por la calidad en sus productos y procesos.
- Es una parte dentro del Proceso de Integración.

No todas las empresas ponen en marcha el proceso de acogida.

No todas las grandes empresas ponen en marcha el proceso de acogida.

Efectivamente, calidad y cuidado del recurso humano van de la mano para conseguir las mejores cotas de progreso empresarial.

No es una parte del proceso de integración, es un proceso previo al de integración.

### Solución

1. Incorrecto

2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

## 5.3.- Aprendemos trabajando: procesos de acogida e integración.



Una vez que has comprobado que la empresa tiene una actividad de lo más diversa has de reconocer que es muy importante sentirse arropado en los primeros meses, puesto que surgen multitud de dudas de las que tú aún no tienes las respuestas. PROCOS S.L ha implantado el proceso de acogida para sus nuevos trabajadores, de este modo siempre cuentan con un asesoramiento experto.

### Actividad 13.

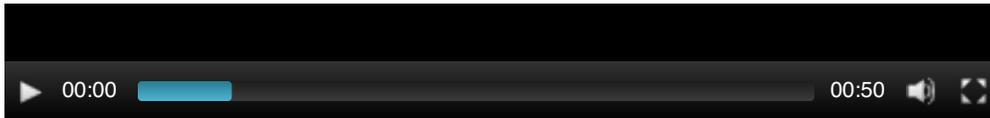
ACTIVIDAD 13: PROCESO DE ACOGIDA	
<b>Enunciado</b>	Jaime y Alba han comenzado su trabajo en PROCOS S.L. A ambos se les ha ubicado en el Departamento de Administración. Su jefe es Jorge y va a ser él mismo el tutor de ambos.
<b>Se pide</b>	Elabora una lista de tareas o procesos que Jaime y Alba van a tener que realizar bajo la supervisión de Jorge sabiendo las tareas que se realizan en la Sección de Administración.
<b>Enlace a la actividad resuelta</b>	<a href="#">Resolución de la actividad propuesta (Anexo XIII).</a>

A partir de ahora, podemos decir que ya formas parte de PROCOS S.L. No te asustes, la gestión de la empresa es algo muy grande que se aprende poco a poco. En el siguiente enlace, te muestro una presentación de lo que supone a grandes rasgos gestionar una empresa.



## La gestión de la empresa

El día a día en la empresa es muy sencillo... cada departamento hace su trabajo y entre todos se coordinan.



[DESCARGA DE PRESENTACIÓN](#)  
[Resumen textual alternativo](#)

# Anexo I.- Datos básicos de PROCOS S.L.

## Datos básicos de PROCOS S.L.

La empresa **PROCOS S.L.**, es una empresa del sector terciario que se dedica a la adquisición, tanto en ámbito nacional como internacional (ámbito Unión Europea o país tercero) de productos cosméticos de calidad, que luego distribuye por toda la geografía nacional, tanto en venta por internet como a través de los comerciales provinciales.

Se trata de una empresa pequeña, con dos socios capitalistas que a su vez dirigen la actividad empresarial, la cual se ha estructurado en cuatro Departamentos para una mejor distribución del trabajo. El capital aportado es exclusivamente capital privado.

Los departamentos se subdividen a su vez en Secciones, al cargo de las cuales se encuentra uno de los dos socios. Los operarios completan la estructura organizativa piramidal.

En las tablas adjuntas encontrarás los datos fundamentales para el desarrollo de la empresa, si bien se irán aportando secuencialmente aquellos otros que vayas requiriendo a lo largo del módulo.

## DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

### Datos generales de la empresa.

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	PROCOS (PROductos COSméticos).
<b>PERSONALIDAD JURÍDICA</b>	S.L. (Se ha cumplido con las exigencias legales para su formación).
<b>NÚMERO DE SOCIOS</b>	2
<b>NOMBRE SOCIOS</b>	PEDRO JAVIER MARTÍN CÁCERES (11.111.111-A). JAVIER LÓPEZ ARAUJO (22.222.222-B).
<b>CIF</b>	B28123459
<b>CÓDIGO CUENTA COTIZACIÓN PRINCIPAL SEGURIDAD SOCIAL</b>	281234567891
<b>DOMICILIO</b>	Polígono Rancho Grande, parcela 23.
<b>LOCALIDAD</b>	MADRID.
<b>C.P.</b>	28080

<b>TELÉFONO Y FAX</b>	<b>Centralita</b>	91-1234567							
	<b>Fax</b>	91-2342342							
	<b>Extensión / Departamento</b>	1	Dirección	2	Admón	3	Almacén	4	Comercial
<b>BANCOS c/c</b>		Banco Montedólar 2424/1234/23/1234567890 Banco SANTANDER 9999/1234/89/9876543210							

**Local.**

DENOMINACIÓN	UBICACIÓN	RÉGIMEN	IMPORTE
ALMACÉN 1	Polígono Rancho Grande, parcela 23	Alquilado	475 €/mes- día 11 - Mensual

**Aprovisionamiento – Condiciones comerciales a clientes.**

<b>PORTES</b>	Debidos	<b>EMPRESA TRANSPORTE HABITUAL</b>	TRANSRAPID
<b>FORMA PAGO</b>	Generalmente LETRA a 30 D.F.F salvo otra indicación	<b>CALIDAD</b>	MUY BUENA
<b>PLAZO ENTREGA</b>	4 días hábiles	<b>DESCUENTOS</b>	Se determinarán en cada operación

**Personal de la empresa.**

<b>ABONO NÓMINAS</b>	Día 01 de cada mes	<b>PLANTILLA</b>	8 personas
<b>CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Nº TRABAJADORES/PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>DIRECTIVOS</b>	DIRECCIÓN	2	PEDRO JAVIER MARTÍN CÁCERES (11.111.111-A) JAVIER LÓPEZ ARAUJO

<b>ABONO NÓMINAS</b>	Día 01 de cada mes	<b>PLANTILLA</b>	8 personas
<b>CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Nº TRABAJADORES/PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>NOMBRE</b>
			(22.222.222-B)
<b>JEFE</b>	PERSONAL	1/LABORAL	SONIA BARRANTES ÁVILA (33.333.333-C)
<b>JEFE</b>	COMERCIAL	----	JAVIER LÓPEZ ARAUJO (22.222.222-B)
<b>SUBORDINADO</b>	SECCIÓN COMPRAS	1/Administrativo	GEMA PEREIRA NAHARRO (44.444.444-D)
<b>OPERARIO</b>	SECCIÓN ALMACÉN	1/Operarios almacén	DYLAN MANZANO LÁZARO (55.555.555-E)
<b>ADMINISTRATIVO</b>	SECCIÓN VENTAS	1/Administrativo Comercial	CARMEN HERNANDO GARCÍA (66.666.666-F)
<b>JEFE</b>	ECONÓMICO-FINANCIERO	---	PEDRO JAVIER MARTÍN CÁCERES (11.111.111-A)
<b>ADMINISTRATIVO</b>	SECCIÓN CONTABILIDAD	1/Administrativo fiscal/contable	ESTEFANÍA MARIN ALONSO (77.777.777-G)
<b>ADMINISTRATIVO</b>	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN	1/Administrativo	JORGE JAVIER GARCÍA (88.888.888-H)

<b>ABONO NÓMINAS</b>	Día 01 de cada mes	<b>PLANTILLA</b>	8 personas
<b>CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Nº TRABAJADORES/PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>TOTAL</b>		8	

## PROVEEDORES

Los proveedores habituales de PROCOS S.L en este momento son:

✔ PROVEEDORES DEL  INMOVILIZADO:

### Proveedores habituales del inmovilizado material. de PROCOS S.L

Denominación	CIF	Dirección	Teléfono
UNIMARS LAS PALMAS S.L	B-39238434	C. Sao Paulo, 46, 35008 Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas	928 46 70 10
ALTAMIRA SANTANDER	B-39432473	Pasep de Pereda, 35, 39004 Santander, Cantabria	942 05 19 00
OFIPLAST S.A.	A-874293449	Polígono industrial "La Mercé", parcela 25 C.P. 08.034 - Barcelona	93-323.21.31
KANGLASS OFFICE STORE S.A	A-405830590	C/ Corominas, 25 C.P. 14.005 - Córdoba	957-23.32.12

✔ PROVEEDORES DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL:

### Proveedores habituales del inmovilizado material.

Nombre o Razón social	CIF	Dirección	Teléfono
OFIPLAST S.A	A-874293449	Polígono industrial "La Mercé", parcela 25, C.P: 08.034 - Barcelona	93-323.21.31

Nombre o Razón social	CIF	Dirección	Teléfono
KANGLASS OFFICE STORE S.A	A-405830590	C/ Corominas, 25. C.P. 14.005	957-23.32.12

## CLIENTES

### Clientes habituales.

Denominación	DNI/CIF	Dirección	Teléfono
LIUS LLONGUERAS	B932342432	Av. José Mesa y López, 23, 35006 Las Palmas de Gran Canaria	928 24 95 31
PELUQUERÍA SOL	43.345.667-H	C/ Margallo, 13 10.004 - Cáceres	927-56.00.00
PELUQUERÍA UNISEX	23.564.324-T	C/ Lunas, 34 06.800 – Mérida Badajoz	924-34.34.34
DISTRIBUCIONES MANTUR S.L	B-2112312	C/ Monterrubio, 67 37.002 – Salamanca	923-44.44.44

## ACREEDORES

### Acreeedores de la empresa.

SERVICIO	DENOMINACIÓN	MENSUALIDAD (€)	CARGO RECIBO
INTERNET – TFNO	MOVIFONE	200	Día 3 – Mensual
AGUA	AGUACOOOL	VARIABLE	Día 5 – Bimensual
Electricidad	ENDROLA	VARIABLE	Día 7 – Bimensual

## EXISTENCIAS EN ALMACÉN

### Relación de existencias en almacén a fecha 05/10/2022

FAMILIA	CÓDIGO ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN ARTÍCULO	CANTIDAD	IMPORTE TOTAL
---------	-----------------	----------------------	----------	---------------

FAMILIA	CÓDIGO ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN ARTÍCULO	CANTIDAD	IMPORTE TOTAL
PERFUMERÍA	PF-01	Perfume "Etite" 20 ml	50	1250
	PF-02	Perfume "Neox" 20 ml	70	1323
	PF-03	Colonia "Gambia" 200 ml	45	599
	PF-04	Colonia "EnigmaTú" 150 ml	35	441
AROMATERAPIA	AR-01	Incienso Rosas (pack de 6 uds)	78	655
	AR-02	Incienso Eucalipto (pack de 6 uds)	56	470
	AR-03	Incienso flor de naranjo (pack de 6 uds)	38	319
	AR-04	Quemador	99	1594
CUIDADO FACIAL	CF-01	Crema regenerante Cro. 100 ml	104	1456
	CF-02	Aftershave 150 ml	237	2156
	CF-03	Crema solar 150 ml	189	1985
	CF-04	Exfoliante 200 ml	106	1187
CUIDADO DEL CABELLO	CC-01	Mascarilla 200 ml	122	683
	CC-02	Champú Egecel 250 ml	232	1948
	CC-03	Champú Maxi 500 ml	302	4016
	CC-04	Alisadores (pack de 3)	234	1310

FAMILIA	CÓDIGO ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN ARTÍCULO	CANTIDAD	IMPORTE TOTAL
CUIDADO CORPORAL	COR-01	Crema "Newnature" 125 ml	324	3175
	COR-02	Crema "Marsis" 75 ml	109	915
	COR-03	Parches antiarrugas (pack de 5)	90	630
	COR-04	Gel lácteo "Activa" 250 ml	109	1220
CUIDADO DE LOS PIÉS	CP-01	Crema exfoliante 200 ml	89	450
	CP-02	Parches regenerantes (pack de 12 uds)	67	539
	CP-03	Kit cuidado completo (6 piezas)	49	310
	CP-04	Sales aromáticas 250 ml	105	94
<b>TOTALES</b>	20 productos diferentes	-----	2.939 unidades	28.725,00 €

## BALANCE DE SITUACIÓN

### Balance de Situación de PROCOS S.L.

ACTIVO	IMPORTE	PATRIMONIO NETO Y PASIVO
<b>A. ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>33.880,96</b>	<b>A. PATRIMONIO NETO</b>
I. Inmovilizado intangible.	1.200	1. Fondos propios.
206. Aplicaciones informáticas....	(800)	I. Capital.
280. Amortización Acumulada del inmovilizado intangible.	15.000	100. Capital social.....
II. Inmovilizado material.	12.000	112. Reserva legal.....
	3.000	113. Reserva
	15.000	
	(11.519,04)	



## Anexo II.- Actividades de la empresa.

### Ideas de negocio

Idea de Negocio y localización.	Denominación Social	Forma jurídica	Actividad
Bolsas de plástico y envases y embalajes en Las Palmas de Gran Canaria.	<b>Grupoplast Lanzarote SCP</b> C. Juan Sebastián Elcano, 65, 35500 Arrecife, Las Palmas	SC	Bolsas de plástico y envases y embalajes.
Lavandería Industrial en Barcelona.	Lavandería "Barcelona"	S.L	Lavandería de textil ubicada en el barrio de la Universidad donde recogen a particulares y a residencias de estudiantes de la zona.
Ocio y Turismo en Badajoz.	NATUREX	S.L	Empresa dedicada a realizar distintas actividades en la naturaleza en el embalse de Orellana.
Reforestación en Palencia.	Reforestaciones José Gómez.	Individual	Pequeña empresa, con un trabajador sin contar al autónomo que se dedican a la reforestación de pequeñas zonas de terreno.

## Anexo III.- Ventajas de la sociedad de responsabilidad limitada.

**Tabla: comparativa Sociedad limitada y Sociedad Anónima.**

	Sociedad Anónima	Sociedad de Responsabilidad Limitada
<b>VENTAJAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sociedad abierta. Los socios pueden vender libremente sus acciones y la sociedad puede cotizar en Bolsa.</li> <li>✓ La responsabilidad de los socios es limitada.</li> <li>✓ Buena imagen frente a terceros.</li> <li>✓ Un sólo socio puede constituirla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solución para pequeñas y medianas empresas con pocos socios y capital inicial.</li> <li>✓ La responsabilidad de los socios es limitada.</li> <li>✓ La participación en la sociedad dependerá del número de participaciones de las que se disponga.</li> <li>✓ El impuesto de sociedades permite realizar múltiples deducciones.</li> <li>✓ Un sólo socio puede constituirla.</li> </ul>
<b>JUSTIFICACIÓN PROCOS S.L</b>	<p>Como vemos, las ventajas de la Sociedad de Responsabilidad podrían haber hecho que tanto Pedro Javier como Javier decidieran constituirse bajo esa forma jurídica. Razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solo dos socios.</li> <li>✓ Poco dinero.</li> <li>✓ Pusieron cantidades distintas, con participación distinta.</li> <li>✓ Ventajas fiscales.</li> </ul>	

## Anexo IV.- El mobiliario en la empresa.

### Adquisición de mobiliario

	MOBILIARIO
SUMINISTRADOR	MOBILIARIO DE OFICINAPRECIOS - OFIPRECIOS- (EN ESPAÑA Y EN LAS PALMAS DE GRAN CANARIA)
REFERENCIA	OME1163
ARTÍCULO	Ofi Metal - Escritorio angular izq.2 caj+arch.
PRECIO UNITARIO SIN IVA	455,5€
DESCUENTOS	NO CONSTA
TIPO DE IVA	21%
TIPO DE IGIC	7%

El **IGIC** es un impuesto indirecto Canario es el equivalente al IVA en el territorio ultra insular de las Islas Canarias.

Los **tipos del IGIC**: El tipo general es del 7% (enero 2020) y el reducido del 3%. Además, determinados servicios y productos reciben un tipo de gravamen diferente: el tipo cero (0%), el incrementado (9,5% y 15%) y el especial (20%).

# Anexo V.- Puestos y tareas del departamento de personal.

---

El Periódico Viernes, 13 de octubre de 2022.

**PROCOS S.L**

**PRECISA**

## **Auxiliar administrativo**

### **Se requiere:**

- ✔ Experiencia en el departamento de ventas/marketing.
- ✔ Conocimiento de ofimática.
- ✔ Idioma Inglés nivel medio.

### **Características del puesto:**

- ✔ Una vacante de Auxiliar Administrativo en el departamento Comercial – Sección de ventas.
- ✔ Contrato indefinido. Periodo de prueba de 15 días.
- ✔ Lugar: Madrid.
- ✔ Remuneración bruta: 26.000 € / año.

**Interesados remitan Currículum Vitae A/A Pedro Javier Cáceres a la dirección de Correo [procoss1@procos.com](mailto:procoss1@procos.com) antes del 30 de octubre de 2022.**

# Anexo VI.- Catálogo de productos de PROCOS S.L.



PROCOS S.L CATÁLOGO

## Línea de productos.

LÍNEAS DE PRODUCTOS		
<a href="#">PERFUMERÍA</a>	<a href="#">AROMATERAPIA</a>	<a href="#">CUIDADO FACIAL</a>
<a href="#">CUIDADO DEL CABELLO</a>	<a href="#">CUIDADO CORPORAL</a>	<a href="#">CUIDADO DE LOS PIÉS</a>

## Línea de productos Perfumería.

PERFUMERÍA			
CÓDIGO	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO (IVA/IGIC no incl).
PF-01		Perfume "Etite" 20ml	35
PF-02		Perfume "Neox" 20ml	27

			
PF-03		Colonia "Gambia" 200ml	19
PF-04		Colonia "EnigmaTú" 150 ml	18

### Línea de productos Aromaterapia

AROMATERAPIA			
CÓDIGO	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO (IVA/IGIC no incl).
AR-01		Incienso Rosas (pack de 6)	12
AR-02		Incienso Eucalipto (pack de 6)	12

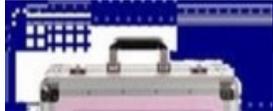
			
AR-03		Incienso flor de naranjo (pack de 6)	12
AR-04		Quemador	23

### Línea de productos de Cuidado Facial.

CUIDADO FACIAL			
CÓDIGO	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO (IVA/IGIC no incl).
CF-01		Crema regenerante Cro. 100ml	20
CF-02		Aftershave 150 ml	13

			
CF-03		Crema solar 150 ml	15
CF-04		Exfoliante 200 ml	16

### Línea de productos para el Cuidado de los pies.

CUIDADO DE LOS PIÉS			
CÓDIGO	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO (IVA/IGIC no incl).
CP-01		Crema exfoliante 200ml	13
CP-02		Parches regeneradores (pack de 12 uds)	11
CP-03		Kit cuidado completo (6 piezas)	23

			
CP-04		Sales aromáticas 250 ml	9

### Línea de productos para el cuidado del cabello.

CUIDADO DEL CABELLO			
CÓDIGO	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO (IVA/IGIC no incl).
CC-01		Mascarilla (200 ml)	8
CC-02		Champú Egecel 250 ml	12
CC-03		Champú Maxi 500 ml	19

			
CC-04		Alisadores (pack de 3)	8

### Línea de productos para el cuidado Corporal.

CUIDADO CORPORAL			
CÓDIGO	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO (IVA/IGIC no incl).
COR-01		Crema "Newnature" 125ml	14
COR-02		Crema "Marsis" 75ml	12
COR-03		Parches antiarrugas (pack de 5)	10
COR-04		Gel lácteo "Activa" 250 ml	16



## Anexo VII.- Relaciones internas interdepartamentales.

---



### Caso práctico

- Hola Dylan, - Hola Gema, ¿qué tal estás?.
- Un poco atareada, la verdad. Bueno vamos a ver si nos ponemos de acuerdo sobre la previsión de compras.
- Venga.
- Creo que el proveedor que mejor está sirviendo últimamente es “Distribuidoras cosméticas LOUSAN”, además están haciendo buenos descuentos por volumen.
- ¿Pero tú crees que nos podrán servir en el tiempo convenido?. Recuerda lo que nos pasó el año pasado.
- Si, no habrá problema. Han cambiado al jefe de ventas y no ha vuelto a haber problemas de plazos.
- ¿Qué productos debemos comprar Dylan? - De los artículos RF-01 y CP-03 deberíamos adquirir unos 1.000 artículos de cada uno. Del artículo COR-04 unos 700.
- ¿Qué espacio tendremos libre en el almacén para el segundo trimestre Dylan?.
- Ahora van a haber bastantes salidas, así que yo creo que podemos adquirir lo que te he comentado, así nos aprovecharemos del descuento por volumen en esta compra y cumpliremos las previsiones del volumen óptimo de pedido para cada uno de los artículos.
- Bien Dylan, pondré esto en el informe y se lo pasaré el miércoles al jefe. Si te acuerdas de algo más dímelo...

## Anexo VIII.- Relaciones externas con clientes.

---

Pueden servir de ayuda el logotipo de la actividad 1 de la Tarea así como el catálogo de PROCOS S.L.

# Anexo IX.- Relaciones externas con proveedores.

---

## a. Carta de reclamación.

### **PROCOS S.L**

Polígono Rancho Grande, parcela 23.

28.080 – MADRID

Tfno: 91-1234567

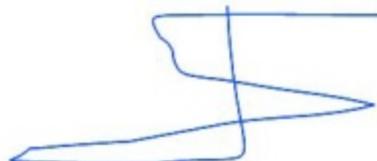
### **ASUNTO: Reclamación por datos incorrectos en fra. Nº 57/2022.**

Estimados señores,

Vista la factura de referencia, les comunico que se han facturado conceptos distintos a los recibidos en albarán nº 66/2022, puesto que las cantidades recepcionadas no coinciden con las facturadas.

Al objeto de que puedan comprobarlo, adjunto remito una copia del albarán.  
Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

La Jefa de la Sección de Compras.



Fdo.: Gema Pereira Naharro.

**Postdata:** Rogamos se pongan en contacto con nosotros lo antes posible si tienen algún problema en la gestión de la reclamación.

**Anexo:** Albarán nº 66/2022.

IMAGEN

## b. Aclaración sobre la remisión de documentos a través de correo electrónico.

Para remitir documentos a través de correo electrónico seguimos los siguientes pasos:

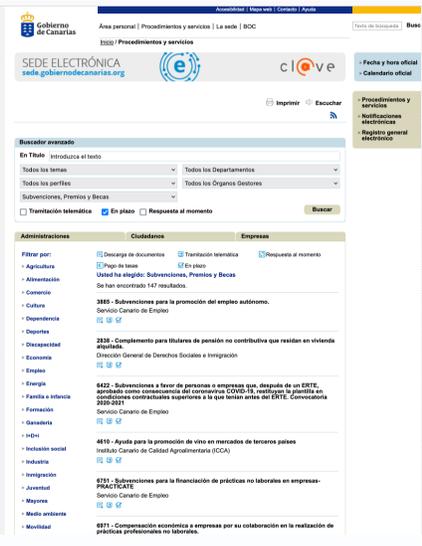
- Abrimos el correo de la empresa: [procossil@procos.com](mailto:procossil@procos.com)
- Seleccionamos el contacto al cual remitir los documentos, en nuestro caso: [almacenesnorestesa@noreste.es](mailto:almacenesnorestesa@noreste.es)
- Indicamos:
  - ✔ En el ASUNTO: Remitiendo carta de reclamación.
  - ✔ En el TEXTO: Estimados señores, adjunto remitimos carta de reclamación

por facturación incorrecta de productos así como el correspondiente albarán.

- d. Adjuntar: Seleccionamos los dos archivos, tanto la carta comercial de reclamación como el albarán escaneado. Esto lo hacemos a través de la opción "Examinar".
- e. Por último, enviamos el correo con sus adjuntos.

# Anexo X.- Localización de ayudas públicas a la actividad.

## Ayudas a las Pymes.

AYUDAS A EMPRESAS	
Boletín / número / año	Real Decreto 1363/2018, de 2 de noviembre, para la aplicación de medidas del programa de apoyo 2019-2023 al sector vitivinícola español.
Organismo	Gobierno de Canarias/ <a href="#">Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria (ICCA)</a>
Instrucción	<p>Ayuda para la promoción de vino de Canaria en mercados de terceros países. Enlace a la Sede electrónica del Gobierno de Canarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Ayudas a Canarias</a></li> <li>✓ <a href="#">Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Gobierno de España</a></li> </ul> 
Descripción	Fomentar el conocimiento de las características y cualidades de los vinos, con el fin de contribuir a la mejora de su posición competitiva y a la consolidación o, en su caso, apertura de nuevos mercados, en terceros países.
Tipo de Ayuda	Subvención. <b>Sistema de Información de la Comunidad Autónoma de</b>

	<b>Canarias (SICAC): 4610</b>
Plazo de presentación de las solicitudes	Plazo: 2019-2023. Las propuestas de acciones y programas y la documentación correspondiente se presentarán antes del 15 de enero de cada año.
Órgano al que se dirigirán las solicitudes	Administración: Gobierno de Canarias/ Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria (ICCA)

# Anexo XI.- Gestión bancaria (I) – control de cargo de impuesto.

---

## Gestión de la cuenta corriente en banca on-line.

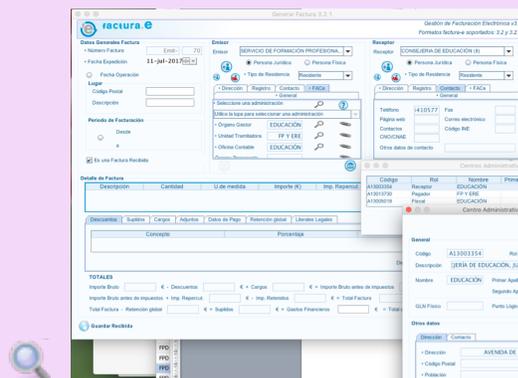
Gestión de la cuenta corriente en banca on-line	
<b>PASOS PARA LOCALIZAR EL CARGO</b>	<p>PASOS:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Poner en un buscador de Internet el nombre del banco.</li><li>2.- Introducir "Usuario" y "Contraseña".</li><li>3.- Clicar en la opción "Consultar últimos movimientos".</li><li>4.- Existen las opciones de:<ol style="list-style-type: none"><li>5.- Buscar por fechas.</li><li>6.- Buscar por importe.</li></ol></li><li>7.- Seleccionar cualquiera de las dos y ya tenemos el cargo. El recibo suele estar digitalizado.</li></ol>
<b>CÓMO DEVOLVER EL RECIBO</b>	<p>Para devolver un recibo, podemos ponernos en contacto con nuestra persona de confianza en la entidad bancaria y a través de correo electrónico le indicamos la fecha, importe y quién ha generado el recibo para que lo devuelvan. Esto debe hacerse como máximo en 15 días desde la emisión.</p>

## Anexo XII.- Gestiones en la e-factura.



### Debes conocer

Una **factura electrónica** es la digitalización de las facturas que las empresas o trabajadores autónomos remiten para cobrar los productos o servicios prestados. De este modo, una factura electrónica, igual que la de papel, sirve para justificar ciertas operaciones financieras. Tiene los mismos efectos legales que una factura en papel, pero el formato en el que se expide y recibe es **electrónico**.



Las facturas electrónicas deben incluir toda la información necesaria relativa a la transacción realizada así como los datos de ambas partes. En definitiva, deben recoger la misma información que las de papel reguladas por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre que establece el cumplimiento de ciertos requisitos que garantizan la legibilidad, autenticidad e integridad de las facturas. La legibilidad de la factura está facilitada por el programa informático con el que se crea o recibe y la autenticidad y la integridad se pueden garantizar a través de diferentes métodos como la firma electrónica con certificado o un intercambio electrónico de  datos EDI, entre otros.

**Facturae** es una aplicación para generar facturas electrónicas a otra empresa, a un cliente o a una administración pública o para recibir facturas. Debes descargar la aplicación Facturae para generar la factura, así como la aplicación Autofirma para firmarla.

**FACE** es el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado.

Hay ciertas entidades que solo admiten la facturación electrónica, así por ejemplo desde el 15 de enero de 2015 **las facturas dirigidas a las Administraciones Públicas deberán ser electrónicas**.

## Consulta de E-factura.

Gestiones en la e-factura	
<p>PASOS PARA LA EMISIÓN Y CONSULTA DE LA E-FACTURA</p>	<p>Pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Accedo a Búsqueda Avanzada de facturae.</li> <li>2.- Introduzco en un buscador algún criterio de búsqueda.</li> <li>3.- Introduzco número de factura, fecha emisión, emisor, receptor, ...</li> <li>4.- Accedo al detalle de la factura.</li> <li>5.- Una vez cargado el archivo, generalmente en formato "pdf", observo los distintos conceptos de la factura. El enlace <a href="#">factura-e</a> incluye el procedimiento actual para emitir una factura junto con la página <a href="#">FACe</a>.</li> </ol> <p>Los pasos para emitir una factura electrónica son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Descargar la aplicación de <a href="#">Facturae</a> y generar la factura.</li> <li>2.- Firmar la factura con la aplicación <a href="#">Autofirma</a>.</li> <li>3.- Remitir la factura. Si es una Administración pública utilizaremos <a href="#">FACe</a>.</li> </ol>
<p>CONVERSACIÓN TELEFÓNICA PARA LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Buenos días, MOVISTAR, mi nombre es Claudia, ¿en qué puedo ayudarle?.</li> <li>✔ Si mi nombre es Alba, de la empresa PROCOS S.L. Quisiera que me explicara un concepto de mi factura con el que no estoy de acuerdo.</li> <li>✔ Si por favor identifique el CIF de la empresa para poder atenderle.</li> <li>✔ Si, el CIF es B281234567891. El problema, después de ver la factura on-line es que no entiendo porqué en el concepto "otros servicios" me habéis cobrado...</li> </ul>

Seguro que recientemente has realizado alguna compra en la cual te han entregado una factura, pero, ¿sabes realmente por qué te la han dado y para que sirve?

La obligación de facturar se recoge en las siguientes normas:

- ✔ Real Decreto 1619/2012 de 30 de Noviembre, por el que se regulan las **obligaciones de facturación**.
- ✔ Ley 58/2003 de 17 de Diciembre, **Ley General Tributaria**.
- ✔ Orden 962/2007 de 10 de Abril, que desarrolla determinadas disposiciones sobre **facturación telemática y conservación electrónica de facturas**.

✔ Ley 37/1992 de 28 de Diciembre, del **Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)**.

Según establece el art. 1 del R.D 1619/2012, la normativa reguladora de la facturación establece que los **empresarios y profesionales están obligados a expedir y entregar**, en su caso, **factura u otros justificantes** por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. Igualmente, están **obligados a conservar** las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad.

**Las características fundamentales de la factura son:**

- ✔ Es un documento y, por tanto, se ha de realizar **por escrito** en formato papel o digital.
- ✔ La emite o expide el **vendedor**, para entregárselo al comprador.
- ✔ Es el documento que acredita jurídicamente que se ha realizado una **operación de compraventa**.
- ✔ Es **libre en cuanto a su formato**, es decir podemos darle la forma que deseemos, pero deberá **obligatoriamente** incluir el **contenido mínimo** indicado en el Reglamento de Facturación aprobado por el R.D. 1619/2012, de 30 de noviembre, para la modernización, mejora e impulso del uso de **medios electrónicos** en la gestión del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Con lo que respecta al **plazo de la expedición de la factura**, se encuentra regulado en el **art. 11** del Reglamento de facturación, R.D. 1619/2012, las facturas deberán ser expedidas en el momento de realizarse la operación.

No obstante, cuando el destinatario de la operación sea un empresario o profesional que actúe como tal, las facturas deberán expedirse antes del día 16 del mes siguiente a aquél en que se haya producido el devengo del Impuesto correspondiente a la citada operación. Se tratará más profundamente este tema en el apartado 4.5.

Con lo que respecta a la **moneda y lengua** en que se podrán expresar y expedir las facturas, se encuentra regulado en el **art. 12** del Reglamento de facturación, R.D. 1619/2012, estableciendo que los importes que figuran en las facturas podrán expresarse en cualquier moneda, a condición de que el importe del Impuesto que, en su caso, se repercute se exprese en euros.

Las facturas podrán expedirse en cualquier lengua. No obstante, la AEAT cuando lo considere necesario a los efectos de cualquier actuación dirigida a la comprobación de la situación tributaria del empresario o profesional o sujeto pasivo, podrá exigir una traducción al castellano, o a otra lengua oficial en España, de las facturas expedidas en una lengua no oficial que correspondan a operaciones efectuadas en el territorio de aplicación del IVA, así como de las recibidas por los empresarios o profesionales o sujetos pasivos establecidos en dicho territorio.



## Recomendación

En el siguiente vídeo y enlace tienes un ejemplo práctico de cómo crear y enviar una factura electrónica a una Administración Pública:

[https://www.youtube.com/embed/q0w\\_yxCt5zc](https://www.youtube.com/embed/q0w_yxCt5zc)

[Resumen de texto alternativo](#)



## Para saber más

La obligación de facturar se recoge en las siguientes normas:

- ✓ [Real Decreto 1619/2012 de 30 de Noviembre](#), por el que se regulan las **obligaciones de facturación**.
- ✓ [Ley 58/2003 de 17 de Diciembre](#), **Ley General Tributaria**.
- ✓ [Orden 962/2007 de 10 de Abril](#), que desarrolla determinadas disposiciones sobre **facturación telemática y conservación electrónica de facturas**.
- ✓ [Ley 37/1992 de 28 de Diciembre](#), del **Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)**.

## Anexo XIII.- Proceso de acogida.

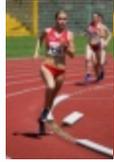
### Tareas en el Departamento de Administración.

Tareas generales.	Tareas específicas.
<p><b>Gestión de la documentación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recepción envío.</li> <li>✓ Registro.</li> <li>✓ Archivo.</li> </ul> <p><b>Centralita.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información.</li> <li>✓ Nota de aviso.</li> <li>✓ Fax.</li> </ul>	<p><b>Gestión de la documentación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ir a Correos y recoger la correspondencia.</li> <li>✓ Abrir sobres y registrarlos en el Libro Registro de Entrada.</li> <li>✓ Poner el sello de entrada.</li> <li>✓ Hacer las copias oportunas y distribuir entre los departamentos o secciones interesados.</li> <li>✓ Recoger los documentos generados en los departamentos / secciones y anotarlos en el Libro Registro de Salida.</li> <li>✓ Poner sello de salida.</li> <li>✓ Hacer la copia para la empresa.</li> <li>✓ Franquearlo y remitirlo al destinatario.</li> <li>✓ Archivar los documentos en carpetas.</li> </ul> <p><b>Centralita:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender las llamadas de información general.</li> <li>✓ Derivar las llamadas a los departamentos interesados.</li> <li>✓ Confeccionar notas de aviso si el receptor no se encuentra presente y no puede atender la llamada.</li> <li>✓ Atención de Fax de Entrada/Salida.</li> </ul>

## Anexo.- Licencias de recursos.

### Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos de
	<p>Autoría: enriqueDans            Licencia: CC by            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Breeze_%2817850503%29.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Breeze_%2817850503%29.jpg</a></p>		<p>Autoría: Thor8.            Tipo de licencia: CC            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Vivero_de_...">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Vivero_de_...</a></p>
	<p>Autoría: Bin im Garten            Licencia: CC by-sa.            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:500_Euro_Scheine_20000_Euro_a.JPG">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:500_Euro_Scheine_20000_Euro_a.JPG</a></p>		<p>Autoría: carlomorino            Licencia: Creative cc            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Alfonsino_s...">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Alfonsino_s...</a></p>
	<p>Autoría: Carlos Santillan            Licencia: Dominio público            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:2_estructura.JPG">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:2_estructura.JPG</a></p>		<p>Autoría: Javichu el je            Licencia: Creative            Share Alike 3.0 Unpc            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:La_Rosa_d...">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:La_Rosa_d...</a></p>
	<p>Autoría: Marcos A. Dias            Licencia: Dominio público            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Clientes.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Clientes.jpg</a></p>		<p>Autoría: 20minutos.e            Licencia: CC by            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Tamara_Se%C3%ADa.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Tamara_Se%C3%ADa.jpg</a></p>
	<p>Autoría: Flamenc            Licencia: CC by-sa.            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Furgoneta_Infrabel.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Furgoneta_Infrabel.jpg</a></p>		<p>Autoría: Arvatospain            Licencia: CC by            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:ADIS_Trans...">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:ADIS_Trans...</a></p>
	<p>Autoría: Joshualam            Licencia: CC by-sa.            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Nokia6500SlideOpen.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Nokia6500SlideOpen.jpg</a></p>		<p>Autoría: Carlos yo.            Licencia: CC by-sa.            Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Edificio_Co...">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Edificio_Co...</a></p>

	<p>Autoría: Biatch2  Licencia: Dominio público.  Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Kensington_town_hall.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Kensington_town_hall.jpg</a></p>		<p>Autoría: jonp  Licencia: CC by-sa.  Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Jana_Hartn.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Jana_Hartn.jpg</a></p>
	<p>Autoría: Pontificia Universidad Católica de Chile.  Licencia: CC by-sa.  Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Marcelo_Lagos.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Marcelo_Lagos.jpg</a></p>		<p>Autoría: Germáncar  Licencia: Dominio público.  Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:04_agosto.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:04_agosto.jpg</a></p>
	<p>Autoría: Wikimania2009.  Licencia: CC by.  Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Wikimania_2009_-_Entrevista_de_Julie.jpg?uselang=es">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Wikimania_2009_-_Entrevista_de_Julie.jpg?uselang=es</a></p>		<p>Autoría: Sérgio Sava  Licencia: CC by.  Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Amanda_F%C3%A7ozo_e_ami.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Amanda_F%C3%A7ozo_e_ami.jpg</a></p>
	<p>Autoría: Julio Grosso.  Licencia: Dominio Público.  Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Delgado3.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Delgado3.jpg</a></p>		<p>Autoría: Atoma.  Licencia: CC by.  Procedencia: <a href="http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Rose_Petal.jpg">http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Rose_Petal.jpg</a></p>

