

**Dirección General de Educación Superior Tecnológica.**

**Instituto Tecnológico de la Zona Maya.**



**“PROPUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
MUNICIPALES”**

Residente:

C. Marciano Xool Cocom

Numero de control.

09870244

Carrera.

Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor interno.

MC. Mario Manzanero Salazar.

Juan Sarabia, Quintana Roo



**SEP**



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

## INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL, **Marciano Xool Cocom**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno M en C. Mario Manzanero Salazar, el asesor externo la Arq. Roger Augusto Alvarado Rivero, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **“PROPUESTA DE TRAMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES”** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

**ATENTAMENTE**



Asesor Interno M en C. **Mario Manzanero Salazar.**



Asesor Externo Arq. **Roger Augusto Alvarado Rivero.**

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2013.

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
I. Introducción.....	
II. Justificación.....	5
III. Objetivos.....	6
3.1. Objetivo general.....	6
3.2. Objetivos Específicos.....	6
IV. Caracterización del área donde participo.....	7
V. Problemas a resolver con su respectiva priorización.....	9
VI. Alcances y limitaciones.....	11
VII. Fundamento teórico.....	12
VIII. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.....	19
IX. Resultados (planos, graficas, prototipos y programas.....	24
X. Conclusiones y Recomendaciones.....	34
XI. Fuentes de información.....	36
XII. Anexos.....	38

## **I. Introducción.**

Lo que se pretende en este trabajo es que los empresarios conozcan todos los Trámites y Servicios que se realizan con las autoridades municipales, para que al acudir a tramitar su licencia conozcan todos los requisitos.

Por lo que se diseñó un registro de trámites y servicios en el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, el cual vendrá a proporcionar la información necesaria.

Se realizó un inventario de todos los Trámites y Servicios que se proporcionan, y se plantea una propuesta de difusión y la distribución de trípticos de los registros de Trámites y Servicios en el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

El diagnóstico que se propone buscar es estudiar la realidad organizacional e información que debe proporcionar el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, esto le permitirá a sus directivos tomar decisiones pertinentes, para crear un Municipio sostenible.

Con este trabajo se pretende dar a conocer todos los tipos de pagos que se realizan para la apertura de un negocio y hacer conciencia de los beneficios que tiene el cumplir con esta obligación en tiempo y forma, y favorecer a la población empresarial y al mismo Ayuntamiento.

## **II. Justificación.**

En el municipio de Othón P. Blanco al igual que en la mayoría del país, el empresario se considera una figura importante ya que con su talento y recursos económicos, contribuye a dinamizar la economía y esta a su vez contribuye a la calidad de vida de los ciudadanos, en merito a lo anterior, se consideran de mucha importancia todas las acciones gubernamentales que apoyen a efecto de que los empresarios puedan realizar sus gestiones de modo más ágil. Por tal motivo en el presente documento se realiza una propuesta para el registro e inventario de trámites y servicios municipales, el cual se considera una herramienta esencial de la gestión empresarial.

La importancia de esta propuesta radica en que viene a coadyuvar a efecto de que los empresarios tengan en regla los documentos de sus establecimientos y evitar así tener sanciones de parte de las autoridades, de modo adicional ayuda a fortalecer la economía de la comunidad.

En repetidas ocasiones el empresario acude a la única ventanilla del centro integral de tramitación y asesoramiento sistema de apertura rápida de empresas a realizar el alta de su establecimiento y no acude con los requisitos necesarios lo que origina que tenga que regresar o programar nuevamente su visita para realizar el trámite. De igual forma, esta propuesta pretende evitar contratiempos innecesarios para el empresario ya que al acudir con toda la documentación que se requiere para el alta del establecimiento, el empresario en una sola visita estará en posibilidad de realizar todos los trámites para la apertura de su establecimiento.

Cuando el empresario acude por su alta el negocio ya está en servicio y de no llevar consigo la documentación, se expone a las visitas de los inspectores y de una posible sanción o multa; de allí surge la importancia de que en una sola visita pueda tramitarla.

### **III. Objetivos.**

#### 3.1. Objetivo general.

Proponer un Registro de trámites y servicios municipales en el Municipio de Othón P. Blanco.

#### 3.2. Objetivos Específicos.

- Diseñar un registro de trámites y servicios en el municipio de Othón P. Blanco.
- Realizar un inventario de trámites y servicios en el municipio de Othón P. Blanco.
- Propuesta de difusión de un registro de trámites y servicios en el municipio de Othón P. Blanco.

#### IV. Caracterización del área donde participo.

El Centro integral de tramitación y asesoramiento CITA – SARE del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco se crea por acuerdo del cabildo, el cual fue publicado en el periódico oficial de gobierno del estado de Quintana Roo, el 24 de Abril del 2004 dicho centro se crea con el fin de promover la creación de empleos y el establecimiento e inicio de operaciones del micro, pequeñas y medianas empresas, mejorar la administración y gestión gubernamental en el municipio. Lo anterior para que los ciudadanos realicen de una forma más sencilla y ágil los trámites para abrir un negocio o empresa, cuyo giro no represente un riesgo para la sociedad ni para el medio ambiente y para la optimización de trámites y tiempo.

El presente trabajo se realizará en el Centro Integral de Tramitación y Asesoramiento CITA-SARE del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco ubicado en la Av. Álvaro Obregón No. 341 interior del Instituto Municipal de la Economía Social (IMES), con la finalidad de cumplir con las Normas establecidas por la Dirección General de Educación Tecnológica, a través del convenio firmado entre el Instituto Tecnológico de la Zona Maya y el H. Ayuntamiento, para cumplir con el Programa de Residencia Profesional.

Figura 1.- Croquis de ubicación del centro integral de tramitación y asesoramiento.

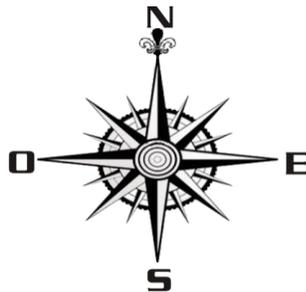


Figura 2.- Oficinas del CITA- SARE.



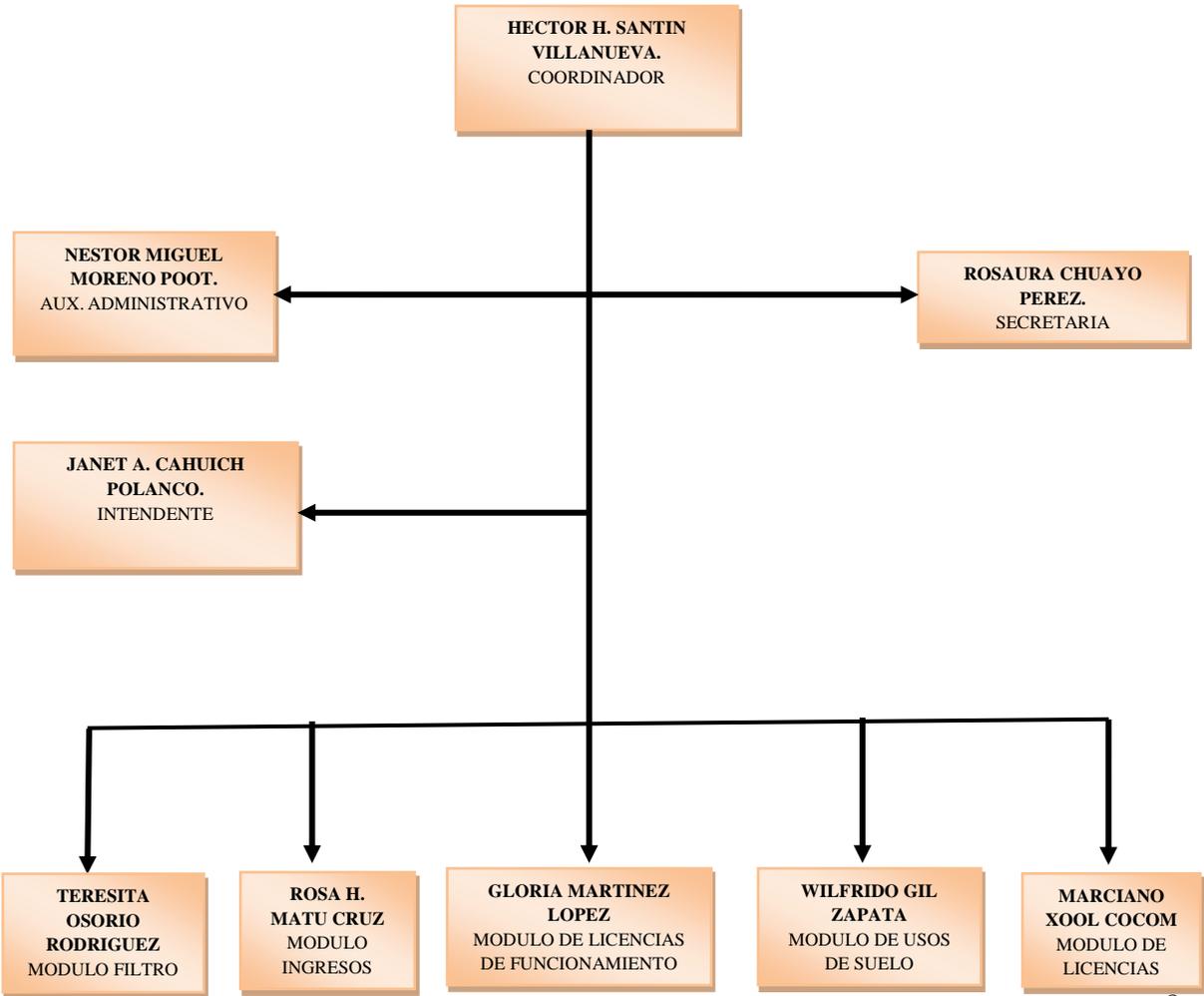
4.1 Visión del CITA – SARE del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

Ser oficina líder, que brinde al emprendedor un asesoramiento integral en los trámites diversos aspectos relativos a la creación de una empresa, y sobre los trámites necesarios para la constitución de la misma.

4.2 Misión del CITA – SARE del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

Facilitar en un solo lugar, la tramitación necesaria para la puesta en marcha de una empresa considerada de bajo riesgo público de acuerdo a la clasificación mexicana de actividades productivas.

Figura 3.- Organigrama estructural del CITA-SARE del Ayuntamiento de Othón P. Blanco.



## **V. Problemas a resolver con su respectiva priorización.**

Para poder conocer el impacto que se pretende obtener para diseñar un registro de trámites y servicios en el que se pueda informar cómo y dónde realizar sus trámites y servicios a los empresarios en forma rápida y sencilla, es necesario realizar un inventario de los trámites y servicios para poder orientar al empresario y se pueda evitar contratiempos, multas y clausuras innecesarias; para hacer llegar esta información es necesario realizar la difusión por medio de los medios de comunicación, para lograr este propósito es necesario tomar la información adecuada en forma determinante y alimentar el registro que se pretende difundir por los diferentes medios, con el fin de tramitar en forma fácil y rápida los trámites y servicios, es importante que esta propuesta este bien planeada en base a la investigación y elaboración, ya que agilizará los procesos administrativos, ya que la administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. (Lourdes, 2008)

Debido a que existe un número muy importante de empresarios activos en el Ayuntamiento de Othón P. Blanco, y de igual forma existe una cantidad considerable de empresarios que acuden a darse de alta y por desconocer los trámites y servicios que se requiere estos ya no se realizan, por el desconocimiento de los mismos, lo que ocasiona que al ser detectados se apliquen fuertes multas, que dañan su economía y por lógica en muchas ocasiones el cierre de los mismos y la pérdida de la inversión.

Problemas a resolver.

1. Disminuir la dispersión de información respecto a trámites y servicios municipales, a través de la creación de un registro e inventario. Es necesario analizar e integrar la información del Centro Integral de Tramitación y Asesoramiento CITA-SARE del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco para realizar el registro de todos los

trámites y servicios municipales, de forma que el resultado llegue a las personas en forma adecuada y con información veraz y confiable.

2. Disminuir el desconocimiento sobre trámites y servicios y requisitos necesarios para llevarlos y realizarlos. Para lograr que los empresarios tengan la información es necesario proporcionar la información por medio de trípticos, capacitación a través del mismo H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco y utilizar los medios de comunicación para lograr la difusión adecuada.
3. Disminuir el incumplimiento de las normas por parte de los empresarios. Si se tiene la información adecuada acudirán de forma confiada y con los conocimientos bien definidos para realizar el trámite, lo que beneficiará tanto al empresario como al Ayuntamiento de Othón P. Blanco y evitará gastos innecesarios en ambas partes.
4. Disminuir el número de visitas a ventanilla, para la realización de trámites y servicios por parte de los empresarios. Para lograr una atención más eficaz y disminuir las visitas solamente por información, se efectuará una campaña intensa de información a los empresarios con los requisitos para obtener la licencia de funcionamiento; los empresarios llegaran a las ventanillas con la información adecuada para lograr en una sola visita la licencia de funcionamiento.

## **VI. Alcances y limitaciones.**

### 6.1 Alcances.

Este proyecto pretende brindar información a los empresarios, para que conozcan los trámites y servicios que ofrece el municipio de Othón P. Blanco, utilizando los diferentes medios de comunicación.

Una de las prioridades de la presente administración municipal es atender y mejorar la calidad de los trámites y servicios para incrementar la confianza y credibilidad de la ciudadanía.

Los trámites y servicios que el empresario realiza en el gobierno municipal son el motor que permite todas las actividades que realiza el Ayuntamiento.

Para el gobierno municipal es prioritaria la agilización de los trámites y servicios que brinda a los ciudadanos; un gobierno que espera los mejores resultados, debe brindar toda la información necesaria para el empresario, para que los trámites y servicios que ofrece se de una forma ágil y eficiente en beneficio de la sociedad.

### 6.2 Limitaciones.

Las limitaciones para hacer el trabajo, es que los proyectos que se realizan en la administración anterior o los nuevos proyectos, se ven afectados por los cambios de administración, ya que no se les da el seguimiento que corresponde, no se autorizan o simplemente desaparecen, por el cambio de gobierno municipal.

Estos proyectos de mejora, también se ven dañados por intereses particulares o económicos, ya que el cambio de administración municipal se realiza cada 3 años, y muchos de estos proyectos a pesar de su buen funcionamiento, son eliminados o no autorizados por los cambios administrativos.

## **VII. Fundamento teórico.**

El Ayuntamiento es el órgano de representación popular encargado del gobierno y la administración del municipio. El Ayuntamiento se elige por elección directa, en los términos establecidos en la Ley Orgánica Municipal y dura en su cargo tres años.

De igual forma, el citado documento señala la integración del Ayuntamiento está formada por el Presidente Municipal, el Síndico o Sindico y los regidores.

Su organización administrativa está constituida, además de las comisiones por órganos administrativos suficientes para el buen cumplimiento de sus obligaciones y funciones. El número de órganos administrativos estará en función del tipo de municipio.

Por lo general el municipio cuenta con La Secretaría del Ayuntamiento, así como la Tesorería Municipal, la Comandancia de Policía y la oficina de Obras y Servicios Públicos, y todos estos organismos dependen directamente del presidente municipal.

Para el adecuado funcionamiento de las tareas de gobierno y administración es necesario establecer mecanismos de coordinación entre los integrantes del H. Ayuntamiento y los servidores públicos que conforman el aparato público administrativo. Así, el Presidente Municipal dirigirá las tareas referentes a la administración pública municipal y los regidores y síndico(s) efectuarán las tareas de vigilancia.

Las funciones municipales deben adecuarse y armonizarse con aquellas que son propias de la nación y de las provincias, y ubicarse dentro del marco que les fijan las normas nacionales y provinciales, a las que se encuentran subordinadas.

Con el apoyo y el fomento a la creación de nuevas empresas se ha convertido en las últimas décadas en objetivo principal de las administraciones públicas, justificado principalmente por la incidencia positiva que tienen las mismas tanto en la generación de puestos de trabajo como en el crecimiento económico y en el potencial innovador.

Existen diversas definiciones de empresa como las que a continuación se mencionan: Las Instituciones para el empleo eficaz de los recursos mediante un gobierno (junta directiva), para mantener y aumentar la riqueza de los accionistas y proporcionarles seguridad y prosperidad a los empleados. (Antony Jay (ANO)).

Otro autor nos define a la empresa como la entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción y dedicada actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios, con fines lucrativos y la consiguiente responsabilidad. Diccionario de la Real Academia Española

También es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en que la propia empresa actúa. (Isaac Guzmán Valdivia).

De acuerdo a este autor es la unidad productiva o de servicio que, constituida según aspectos prácticos o legales, se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos. (José Antonio Fernández Arena).

En fin empresa es la actividad en la cual varias personas cambian algo de valor, bien se trate de mercancías o de servicios, para obtener una ganancia o utilidad mutuas. ( Petersen y Plowman).

Para Roland Caude es un conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o rendir beneficios. (Roland Caude)

Con base al análisis de las definiciones anteriores, es posible definir la empresa como un:

Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad. (Munch ° García).

## Trámites y Servicios Municipales.

### Trámite.

Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o un asunto. Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado, los mismos son de diversas índoles, el ciudadano tiene que hacer trámites en forma permanente para desenvolverse en una sociedad organizada, es por ello que existen muchos organismos públicos creados a tal fin.

Un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

No se consideran como trámites los requerimientos de información de la autoridad para vigilar o inspeccionar en las materias de su competencia, sin que exista una solicitud por parte de los ciudadanos. Asimismo, tampoco se consideran trámites las comunicaciones entre autoridades.

Existen cinco tipos de trámites diferentes: obligación, servicio, consulta, conservación e inicio de procedimiento.

1. Son de naturaleza obligatoria los que por mandato de una disposición jurídica, el particular debe presentar ante una dependencia como condición necesaria para realizar una actividad determinada.
2. Son de beneficio los que el particular tiene que realizar para obtener un beneficio específico.
3. Son de conservación los que obligan al particular a conservar información.

4. Son de procedimiento aquellos a través de los cuales el particular pretende dirimir una controversia.
5. Son de consulta aquellos en los que el particular requiere cierta información de la dependencia o entidad.

El trámite en la etimología latina expresa que se trata del paso de una parte a otra. De ahí, cada uno de los estados, pasos y resoluciones o providencias de un asunto.

Servicio.

"Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. Complementando ésta definición, cabe señalar que según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas. (Kotler, Bloom y Hayes).

"Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes".

Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia. Por otra parte, es necesario destacar que quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial.

Entre las particularidades intrínsecas a un servicio que permiten diferenciar a éste frente a un producto se pueden citar la intangibilidad (un servicio no puede ser visto, sentido, oído ni escuchado antes de adquirirlo), la heterogeneidad (dos o más servicios pueden resultar parecidos pero nunca serán idénticos ni iguales), la perecibilidad (un servicio no puede ser almacenado), la inseparabilidad (la producción y el consumo se desarrollan de forma parcial o completamente paralelos) y la ausencia de propiedad (quienes contratan un servicio consiguen el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de una cosa, pero no se vuelven propietarios de él).

En este sentido sería necesario establecer que existen multitud de tipos de servicio dentro de lo que es el citado sector económico. No obstante, entre los más significativos se encuentran los llamados servicios públicos y los servicios privados.

El primer tipo es aquel que se caracteriza porque engloba a una serie de actividades que son realizadas por profesionales que se encuentran trabajando para lo que es la Administración Pública de una ciudad, región o país. Conjunto de acciones que tienen como objetivo satisfacer necesidades básicas y fundamentales del ciudadano como pueden ser la educación, la sanidad o el transporte.

El segundo tipo de servicios citado, el privado, sin embargo se caracteriza porque define a las actuaciones que son realizadas por profesionales que dependen de empresas e industrias particulares y privadas. En este caso concreto, por tanto, el ciudadano más que como tal ejerce como cliente o consumidor de aquellas.

Partiendo de todo ello podríamos establecer una diferenciación tal como la siguiente entre las dos clases de servicios citados. Así, por ejemplo, la asistencia sanitaria que se recibe en un hospital dependiente de la administración de la ciudad es un servicio público mientras que la contratación de un servicio de catering en una empresa es un servicio privado.

## Trámites y Servicios.

La Ventanilla Única de Trámites y Servicios tiene como principal función brindar a los ciudadanos una nueva alternativa de acceso a los servicios municipales, proporcionando en un solo lugar un servicio integral de asesoría y tramitación, que les permita realizar sus trámites y cumplir con sus obligaciones de una manera rápida y oportuna, brindándole un servicio de calidad y atención personalizada.

La falta de información que existe en los empresarios no permite que acudan con la documentación adecuada para realizar los trámites y servicios que deben realizar para la alta de su establecimiento y todos los tramites adicionales que necesitan los empresarios para evitar clausuras o multas innecesarias.

Se propone un registro de todos los requisitos para realizar los trámites para dar de alta a la licencia de funcionamiento, que se realizan en el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, con la información ya obtenida se procederá a realizar un listado de los requisitos que se necesitan para cubrir el trámite y obtener la licencia, este registro agilizará el proceso administrativo y beneficiará al empresario ya que al conocer todos los requisitos que se necesitan, y en una sola visita podrá obtener la alta y por consiguiente la licencia de funcionamiento municipal.

Los sistemas son las relaciones estables que deben coordinarse las diversas cosas, las diversas personas o éstas con aquellas. Puede considerarse como los bienes inmateriales de la empresa:

Existen sistemas de organización y administración, consistentes en la forma como debe de estar estructurada la empresa: es decir, su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización.

Las organizaciones se identifican con la capacidad para movilizar, integrar y orientar actividades hacia el cumplimiento de fines, cuyos resultados se observan por su efecto transformador y de agregación de valor. Es en este sentido que las organizaciones tienen

incorporada la posibilidad de comunicarse con sus entornos, preferentemente, mediante sus prestaciones de servicios con otras organizaciones. Justamente, la estructuración y coordinación de conjuntos de acciones para cumplir objetivos y el ofrecimiento de soluciones específicas a demandas y problemas difusos, sitúan a las organizaciones como medios eficientes para integrar recursos y enfrentar la reproducción de la sociedad y la de sus entornos.

Este sistema permite que todos los conceptos referentes a este proceso sean llevados a cabo en su totalidad en mucho menor tiempo que el que solían tomar en la antigüedad y con mucho mayor control, causando un beneficio mutuo; tanto para el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco como para los empresarios que acuden a realizar los trámites municipales.

Con la intención de facilitar y mejorar el control y velocidad de estos procesos se desarrollaron los sistemas de registro para facilitar los trámites y servicios, los cuales permiten llevar, en forma totalmente controlada, vigilada y proporcionando la información correcta a los empresarios de manera oportuna; estos procesos son primordiales para el funcionamiento correcto de la administración municipal.

La gran mayoría de los Ayuntamientos tienen gastos innecesarios debido al lento proceso de las gestiones, disminuyendo con ello gastos internos. Es así como a grandes rasgos con paso firme en materia de modernización para hacer más eficientes los procesos y así coadyuvaren la transparencia.

## **VIII. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.**

Hubo la necesidad de investigar en diferentes áreas del municipio para determinar cuáles son los trámites y servicios para tener una justificación de esta investigación, se realizaron trípticos con información de los trámites y servicios para distribuir en diferentes áreas del municipio, así mismo se elaboró un ficha de trámites y servicios del CITA-SARE misma que estará en la página del municipio de Othón P. Blanco.

Definición de objetivos y plan de actividades.

Mediante esta actividad, se definieron los objetivos generales y específicos, así como la finalidad y los resultados que se esperan obtener. Así mismo se elaboró el plan de actividades por medio de encuesta y de cuestionarios de preguntas cerradas.

Marco Conceptual.

Esta actividad permitió determinar conceptualmente el universo bajo estudio, la cobertura, unidad de investigación, así como las variables componentes de la cédula a diligenciarse durante la ejecución de la encuesta y de los cuestionarios de preguntas cerradas.

Diseño de los formularios.

Mediante esta actividad se procedió a diseñar el formulario de la encuesta y de los cuestionarios con preguntas cerradas. Este paso del proceso de planteamiento, se contó con la participación de los integrantes del departamento de CITA-SARE del Municipio de Othón P. Blanco.

Elaboración de plan.

A partir del conjunto de variables, definidas durante el diseño de la encuesta y de los cuestionarios con preguntas cerradas, se programaron los tabulados necesarios orientados a facilitar el análisis de la información.

La programación de estos tabulados permite evaluar en forma comparativa las características de los tipos de documentos de apertura de establecimientos.

#### Programa de capacitación.

Teniendo en consideración el ámbito de la encuesta y de los cuestionarios de preguntas cerradas, se llevó a cabo la programación de actividades y metodología de capacitación a los responsables de la ejecución de los cuestionarios con preguntas cerradas a la población que acude a solicitar diferentes tipos de información al municipio de Othón P. Blanco.

#### Ejecución.

Con la finalidad de poner a prueba la metodología propuesta, el material elaborado, así como los procedimientos administrativos correspondientes a la encuesta y los cuestionarios de preguntas cerradas, se realizó una prueba piloto que abarco todo tipo de empresarios.

#### Adecuación de la metodología.

En base a resultados en la encuesta piloto, se realizaron los ajustes necesarios en la metodología y en el diseño definitivo del formulario de la encuesta y de los cuestionarios de preguntas cerradas.

#### Elaboración del plan de trabajo.

Se elaboró el plan para la ejecución del trabajo de campo estableciéndose el rol para la aplicación del plan.

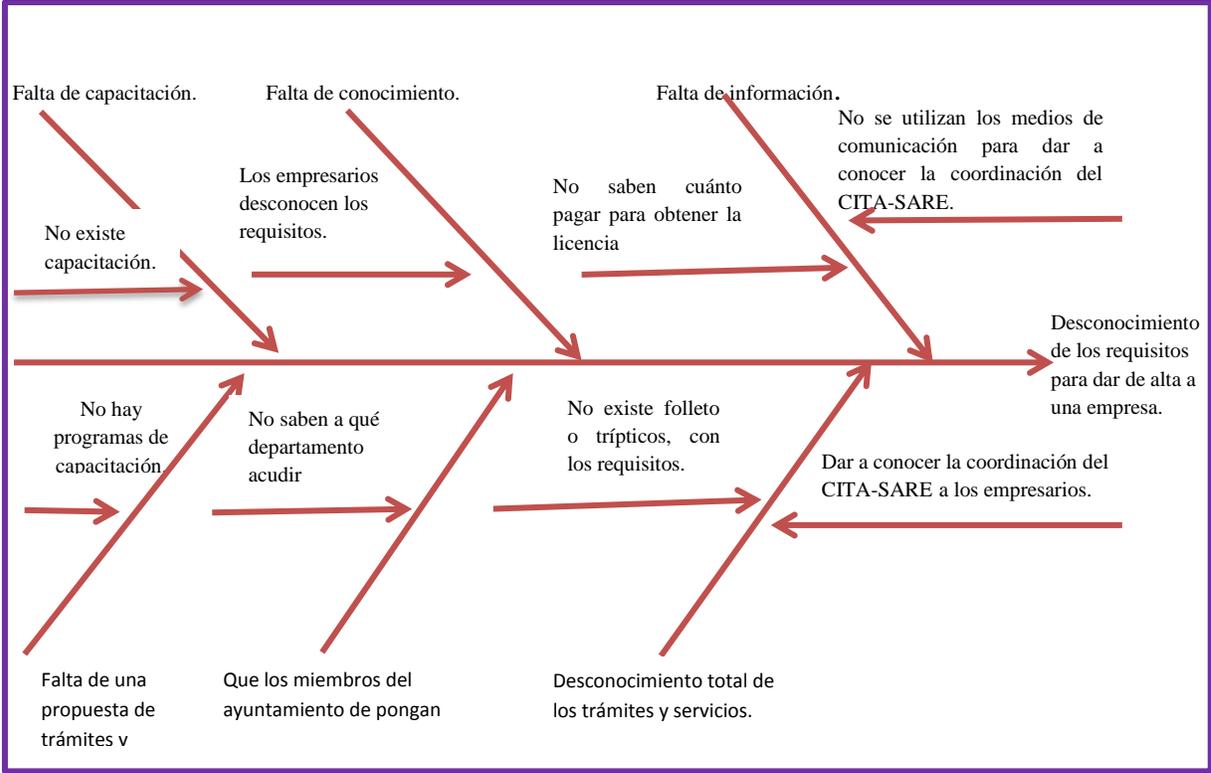
La recopilación de datos de la encuesta y los cuestionarios de preguntas cerradas se realizó mediante el empleo de la metodología de entrevista directa a los empresarios de los establecimientos.

Se realizó el control de calidad de las cédulas de la encuesta y de los cuestionarios de preguntas cerradas, así como las correcciones necesarias en los casos de deficiencias.

Este documento describe el proceso de construcción de una de las herramientas más útiles para la ordenación de ideas, mediante el criterio de sus relaciones de causalidad, el Diagrama Causa-Efecto, también llamado “Diagrama de Ishikawa” o “Diagrama de Espina de Pescado”.

Muestra, por medio de ejemplos, cómo la construcción sistemática de estos diagramas es capaz de ofrecer una visión sencilla y concentrada del análisis de las causas que contribuyen a una situación compleja.

**Figura 4. Diagrama de causa y efecto o espina de pescado.**



Insuficiente información de los requisitos para la apertura de una empresa.

Con la obtención del diagrama causa efecto, se procedió a realizar la lista priorizada de las causas para el problema: Desconocimiento de los requisitos para la apertura de una empresa, donde primeramente se estableció la lluvia de ideas y posteriormente se les evaluó una a una a manera de votación, con la finalidad de ir extrayendo las más importantes como se muestra a continuación:

Causas Priorizadas	
1	No existe capacitación.
2	No hay programas de capacitación.
3	Los empresarios desconocen los requisitos.
4	No saben a qué departamento acudir.
5	No saben cuánto pagar para obtener la licencia.
6	No existen folletos o trípticos con los requisitos.
7	No se utilizan los medios de comunicación para dar a conocer la coordinación del CITA-SARE.
8	Dar a conocer el CITA-SARE a los empresarios.
9	Desconocimiento de los requisitos.

En lo referente a la falta de conocimiento de los trámites y servicios para apertura de una empresa, la primera labor es implementar los procesos por medio de análisis, y proceder a la capacitación para los empresarios, también utilizar los medios de comunicación y los trípticos para facilitar la información a la población en general.

Después de recolectar los datos y tener como evidencia la falta de cultura de información en el interior de la dependencia municipal, se desconoce el poder y el valor que ésta tiene para ser más competitivos.

En el área administrativa del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, las políticas que coordinan el uso, movilización y ajuste a la documentación es nula, esta se desarrolla a partir del factor necesidad pero no existe un proceso que permita dar a conocer y

proporcionar los requisitos necesarios a los empresarios para realizar el alta de sus establecimientos. El que los directivos y jefes de los departamentos no se preocupen por dar a conocer esta información por medio de trípticos, de la capacitación y por los medios electrónicos como el portal del gobierno municipal, nos motivó a realizar esta propuesta para satisfacer y favorecer las necesidades del empresario.

El riesgo de malos resultados en este y en otros aspectos puede minimizarse o evitarse al diseñar conscientemente la organización o rediseñar una existente de modo tal que tenga buenos resultados y se adapte rápidamente a las exigencias cambiantes del contribuyente.

Esto trae consigo una tarea ardua la cual consiste en evaluar todos los elementos en una organización y de su entorno operativo y actuar para alinear los elementos.

El diseño organizacional, se define como el resultado del perfilamiento y el alineamiento de todos los componentes de una empresa para el logro de una misión acordada

El diseñar una organización es un proceso comercial directo que es tan crítico que debería estar en la agenda de las reuniones de cada departamento, sin embargo a pesar de la importancia, los ejecutivos pocas veces hablan de ello y es menos frecuente todavía que actúen para diseñar y rediseñar conscientemente su negocio y así alcanzar el éxito.

Lo que hacen con frecuencia en cambio es reorganizar o reestructurar: y esto únicamente sobre la estructura de la organización (El organigrama) muy pocas veces tiene el efecto deseado.

Al igual que las sociedades, las reglas y lineamientos deben estar claramente establecidos para disminuir los riesgos dentro de la organización, pero la comunicación estratégica debe generar una infraestructura que movilice diálogos asertivos dentro de la organización, es decir que tengan respuesta y definición en el tiempo.

La materia prima de la comunicación es la información, las ideas, las relaciones y las percepciones que se pueden que se conjugan para establecer estrategias corporativas que pueden reconocer el perfil de los intereses, para poder potenciar las diferencias y alinear los esfuerzos en el logro de los objetivos comunes de la organización.

## **IX. Resultados (planos, graficas, prototipos y programas.**

Cuando se inicia un negocio, además de evaluar y diseñar la estrategia, es de suma importancia estar atento a la parte legal, porque si bien parece un tema engorroso y que demanda mucho tiempo, tener un negocio legalmente constituido nos evitará costo y problemas de multas, esto ayudará a que avance más rápido.

Depende del giro de la empresa son los tramites que se realizan para la apertura del negocio, y debido a que el empresario acude a tramitar su alta sin los requisitos que corresponden, se realizó una serie de procedimientos para determinar cuál es el problema que el empresario enfrenta al acudir a realizar su alta y tener que regresar otro día para realizar este trámite y recibir su licencia de funcionamiento, en el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

Tomando en consideración los problemas antes mencionados, se debe hacer una priorización descartando duplicidad de problemas, redundancias, problemas que no tiene relación con el departamento y problemas de menor incidencia.

Ya que priorizar es identificar y definir el objetivo del diagnóstico organizacional. Las organizaciones suelen tener inconvenientes al momento de focalizar o centrar su atención en un problema específico porque las percepciones de sus miembros están en permanente dinámica con su rol y sus relaciones en la compañía que terminan siendo diversas, para disminuir estos obstáculos.

Matriz de Holmes.

La Matriz de Priorización es una técnica muy útil que se puede utilizar con los miembros de su equipo de trabajo o con sus usuarios a efecto de obtener un consenso sobre un tema específico. La matriz le auxiliará en clasificar problemas o asuntos (usualmente aportados por una tormenta de ideas) en base a un criterio en particular que es importante para su organización. De esta manera podrá ver con mayor claridad cuáles son los problemas más importantes sobre los que se debe trabajar primero.

Su utilidad estriba en que se podrá determinar cuál es el problema más importante con su programa o servicio.

Utilizarlo cuando requiera priorizar problemas o llegar a un consenso sobre un asunto específico.

#### Procedimiento

1. La matriz se construye colocando los problemas en la primera columna, y de la misma manera, esta secuencia se coloca en la primera fila de la matriz.
2. La comparación del nivel de importancia puede tener los siguientes resultados:
  - Que el problema colocado en la columna tenga mayor importancia que el colocado en la fila, por lo que se coloca “1” en la casilla de la columna y “0” en la fila.
  - Que el problema colocado en la fila tenga mayor importancia que el colocado en la columna, por lo que se coloca “1” en la casilla en la fila “0” en la columna.
  - Que los problemas comparados posean el mismo nivel de importancia (empate), en ese caso se asigna “0.5” en cada casilla correspondiente. Obviamente debe preverse que al comparar el problema de la columna consigo mismo en la fila, se obtenga el mismo nivel de importancia, por lo que por defecto, la diagonal de la matriz siempre tendrá asignado un valor de “0.5”.
3. La columna de sumatoria ( $\Sigma$ ), es el resultado horizontal de todos los valores de la fila.
4. Finalmente se calcula el peso relativo (PR); que resulta de la división del peso de la  $\Sigma$  de cada fila, para el total de las sumatorias individuales ( $\Sigma T$ ), este resultado puede ser expresado en porcentaje o coeficiente decimal.

A continuación se realiza la priorización de problemas según la Matriz de Holmes.

Figura 5. Matriz de Holmes.

PROBLEMAS	Al ir a realizar su trámite no traen completa la documentación	Llegan con un formato que no es el adecuado	Desconocen los requisitos , si no los llevan completos	No saben a quién recurrir en caso de algún problema	Los empresarios llegan a realizar el trámite en horarios inadecuados	No saben que giro poner a sus negocios.	Desconocen si existe un registro que les facilite hacer sus trámites.	El llenado del formado no es adecuado.	M	%	Prioridad
Al ir a realizar su trámite no traen completa la documentación.	0.5	0	0	0	1	1	1	0	3.5	11	4
Llegan con un formato que no es el adecuado.	1	0.5	1	0	1	1	1	0.5	6	18.75	1
Desconocen los requisitos , si no los llevan completos no regresan a realizar el trámite	1	0	0.5	1	1	1	1	0.5	6	18.75	2
No saben a quién recurrir en caso de algún problema	1	1	0	0.5	1	0.5	1	1	6	18.75	3
Los empresarios llegan a realizar el trámite en horarios inadecuados	0	0	0	0	0.5	0	1	1	2.5	7.81	7
No saben que giro poner a sus negocios.	0	0	0	0.5	0	0.5	1	0	2	6.25	8
Desconocen si existe un registro que les facilite hacer sus trámites.	0	0.5	0	1	0	0	0.5	0.5	2.5	7.81	6
El llenado del formado no es adecuado.	1	0	0.5	0	0	1	0.5	0.5	3.5	11	5

Total 32

**Figura 6. Jerarquización de problemas.**

<b>problemas</b>	<b>( % )</b>	<b>Prioridad.</b>
Llegan con un formato que no es el adecuado.	18.75	1
Desconocen los requisitos, si no los llevan completos no regresan a realizar el trámite.	18.75	2
No saben a quién recurrir en caso de algún problema.	18.75	3
Al ir a realizar su trámite no traen completa la documentación.	11	4
El llenado del formado no es adecuado.	11	5
Desconocen si existe un registro que les facilite hacer sus trámites.	7.81	6
Los empresarios llegan a realizar el trámite en horarios inadecuados	7.81	7
No saben que giro poner a sus negocios.	6.25	8

De acuerdo a la jerarquización de problemas y a los resultados obtenidos, utilizare los diferentes medios de comunicación para minimizar los problemas de los resultados obtenidos.

La publicidad, es aquella actividad que utiliza una serie de técnicas creativas para diseñar comunicaciones persuasivas e identificables, transmitidas a través de los diferentes medios de comunicación, pagada por un patrocinador y dirigida a una persona o grupo con el fin de desarrollar la demanda de un producto, servicio o idea.

La publicidad no es exclusiva de las empresas comerciales; también la utilizan instituciones de tipo cultural y estatal como los museos, el ejército, los que buscan fondos para algunas empresas, asociaciones de tipo social, etcétera.

Antecedentes de la publicidad en México.

La publicidad en México tiene sus orígenes en los pochtecas, primeros vendedores organizados, sabios en el arte de hacer atractivos sus productos, y conocedores de los deseos y necesidades de sus posibles competidores. Hoy se reconoce la importancia del servicio de postas cada dos leguas para informar al tlatoani de las noticias que afectan sus dominios.

Objetivos de la publicidad.

El objetivo básico de la publicidad es estimular las ventas ya sea de una manera inmediata o en el futuro.

El fin real de la publicidad es el efecto último creado, es decir, modificar las actividades y/o comportamiento del receptor del mensaje, procurando informar a los consumidores, modificar sus gustos y motivarlos para que prefieran los productos o servicios de la empresa.

Según Kotler las metas publicitarias son las siguientes.

1. Exposición, Comunicar un anuncio por cualquier medio, sin que esto signifique que todo el público necesariamente lo vea.
2. Conocimiento. Lograr que la gente recuerde o reconozca el anuncio y el mensaje.
3. Actitudes. Medir el impacto de la campaña publicitaria.

La publicidad muestra al público las maneras de entrar a un estilo de vida diferente. Es un estímulo que además contribuye al desarrollo de nuevos hábitos de compra y apoya económicamente a los medios de difusión.

Debido a esta actividad se puede ayudar a encontrar un satisfactor para una necesidad, pero también puede estimular la presencia de una necesidad; esto lo logra a través de una buena mezcla de alcance y frecuencia.

Publicidad en radio. La radio nunca ha sido más popular de lo que es ahora en términos de ingresos por publicidad y escucha. Cada día más mexicanos utilizan la radio más que

cualquier otro medio. Dada la demanda actual de los anunciantes por segmentos de audiencia estrechamente definidos, la radio se está convirtiendo cada vez más en, por lo menos, una opción adecuada dentro de una mayor cantidad de planes de medios de publicitarios.

A pesar de las oportunidades para que la radio se vuelva más importante en los planes publicitarios, tanto de los anunciantes grandes como pequeños, es por esa razón que he decidido que este medio y en horarios estratégicos, es de vital importancia para dar a conocer la propuesta de trámites y servicios del CITA-SARE del H. Ayuntamiento de Othon P. Blanco..

Otra de las actividades propuesta es la capacitación, la cual se define como toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Concretamente, la capacitación:

- busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo,
- en función de las necesidades de la empresa,
- en un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa.

El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

Beneficios al capacitar, a capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona. La capacitación es una herramienta de la gestión empresarial ya que transmitimos los conocimientos y pasos para llevar a cabo un trabajo.

Los trípticos, es una tabla para escribir que se encuentra dividida en tres hojas, de forma tal que las laterales puedan doblarse sobre la del centro. Es habitual que los trípticos, ya sean desarrollados sobre placas de madera, metal, papel u otro material, estén decorados con relieves. Cabe mencionar que son considerados obras de arte.

Tipos de trípticos. Los trípticos comerciales son los folletos informativos que pueden doblarse en tres partes y que suelen tener dimensiones semejantes a una hoja de tamaño carta. Estos trípticos se entregan para la promoción de eventos y es común que se organicen de la siguiente forma: en la cara frontal, aparece la descripción del evento (fecha, sede, etc.) y la institución que lo lleva a cabo; en las tres caras del centro, se detallan los invitados,

participantes y contenidos de las actividades; en la parte posterior, por último, se mencionan los datos para la inscripción y la solicitud de información.

Muchas veces, la elección del diseño en tríptico es tan aleatoria como la de cualquier otro formato; sin embargo, su particular disposición ofrece una serie de ventajas interesantes, como ser que resulta muy familiar a los ojos de la gente (dada su popularidad), que facilita la esquematización de información específica y que, dependiendo del tamaño de hoja escogido, puede guardarse dentro de un cuaderno o de un libro para evitar que se deteriore.

Existen también los trípticos digitales, que son documentos informáticos con una disposición similar a la publicación de tres hojas. Por lo general, esta variedad de trípticos puede ser visualizada de manera interactiva, o sea, manipulando las hojas con el puntero del ratón y viendo una representación tridimensional del documento, cuyas hojas se pliegan de manera realista.

Entre las ventajas del formato digital, se encuentra la posibilidad de buscar cadenas de texto y de ampliar el tríptico para mejorar las condiciones de la lectura; además, como en todos los documentos virtuales, su distribución es muy sencilla y más respetuosa por el medio ambiente que su alternativa en papel.

Otra de las herramientas que se utilizó fueron las preguntas “cerradas” son fáciles de codificar y preparar para su análisis. Asimismo, estas preguntas requieren de un menor esfuerzo por parte de los respondientes. Éstos no tienen que escribir o verbalizar pensamientos, sino simplemente seleccionar la alternativa que describa mejor su respuesta. Responder a un cuestionario con preguntas cerradas toma menos tiempo que contestar a uno con preguntas abiertas

Ventajas de las preguntas cerradas.

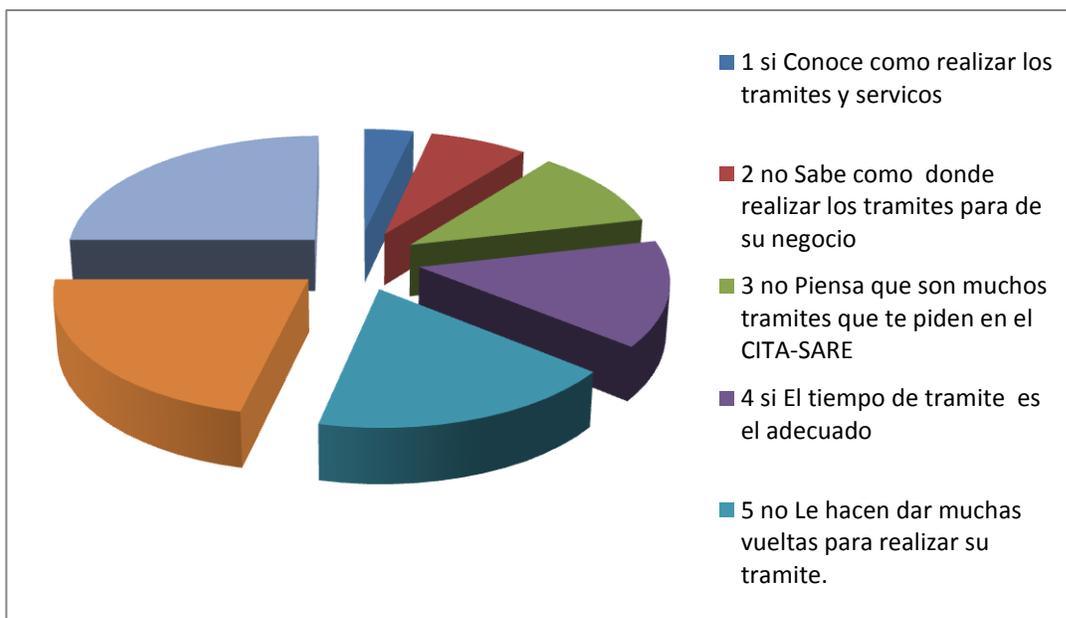
- Permite el control de la entrevista.
- Se puede formular muchas preguntas en muy poco tiempo.
- Ofrece información útil.

- Comparar las entrevistas fácilmente.
- Es directo.

Desventajas.

- Estas preguntas podrían inhibir al candidato, pues puede sentirse interrogado.
- Aburren al entrevistador.
- Se limita a respuestas muy cortas.
- No ayuda a forjar una relación cercana entre entrevistador y entrevistado.

**Figura 7. Grafica de resultados.**



Respecto a los resultados obtenidos de la gráfica presentada se puede decir que la mayoría de los empresarios sabe que los trámites y servicios otorgados por el gobierno municipal depende del pago de los impuestos pero no se toma conciencia de ello, por lo cual no le

toman importancia al pago del impuesto municipal en tiempo y forma o simplemente evaden dicho pago. Es por eso la importancia que los empresarios conozcan los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

Después de realizar estas actividades se pudo determinar que los empresarios desconocen los requisitos para la apertura de una empresa; mediante los medios de comunicación, como la radio, los trípticos y capacitación a los empresarios se pretende lograr que la información llegue y se proporcione en forma oportuna y esto evite contratiempos sobre todo para los empresarios que viajan de poblados circunvecinos.

## **X. Conclusiones y Recomendaciones.**

### 10.1. Conclusiones.

En el presente trabajo se planteó como objetivo el diseño para dar a conocer los trámites para la apertura de una empresa en la coordinación del CITA-SARE. Para ello se realizó el diagnóstico de la situación actual de los procesos mediante la recolección, análisis de datos e información real de procesos, lo que permitió identificar y evaluar las limitantes que se presentan en las actividades para luego proponer el mejoramiento de los procesos con el propósito de eliminar errores, así como también de reducir tiempos en las actividades con el objetivo de mejorar la calidad y confiabilidad del servicio en la coordinación CITA-SARE. Debido a los resultados obtenidos es factible realizar la propuesta de registro e inventario de trámites y servicios municipales.

- Los empresarios se enfrentaban a problemas para realizar sus trámites y servicios por falta de conocimiento de los requisitos.
- Era necesario concentrar un registro de todos los trámites y servicios para facilitar la apertura de negocios.
- Dar a conocer a través de diversos medios de comunicación, la información contenida en el registro de trámites y servicios.
- Que al tener la información los empresarios de modo ágil pueden realizar sus trámites y servicios.

### 10.2. Recomendaciones.

Diversos economistas han destacado la importancia del empresario en una sociedad; Schumpeter que lo considera innovador y fuente del cambio; para Keynes visionario que mantiene la rueda del crecimiento; Hayek lo define como un elemento importante en el funcionamiento de los mercados. A los empresarios los caracteriza un agudo sentido de observación de necesidades insatisfechas que con su iniciativa, creatividad, conocimientos

y experiencia traducen en productos o servicios que facilitan las actividades del ser humano, contribuyendo a una vida agradable.

Todo empresario exitoso es un emprendedor, ya que su negocio perdura y se consolida en un entorno dinámico y él aprovecha los cambios como áreas de oportunidad y genera riqueza. En México existen creencias en torno a las características del empresario de la pequeña empresa expresadas en el discurso teórico pero pocas investigaciones empíricas que hablen de su realidad. Es importante identificar las fortalezas y debilidades de los empresarios de la pequeña empresa; en su personalidad, como directivo y en sus relaciones interpersonales para encontrar la forma de orientarlos, con la finalidad de disminuir la mortalidad de organizaciones.

Con la metodología utilizada se pretende dar a conocer la propuesta de trámites y servicios del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco por medio de capacitación, trípticos y el portal del gobierno municipal.

Así como verificar si los empleados entregan los folletos a los empresarios que acuden a ventanilla, ya que de esta manera podrán hacer llegar la información a su colonia o localidad.

Es importante registrar si los empresarios que acuden llevan los requisitos necesarios, para realizar la alta del establecimiento, para poder determinar si se logró los objetivos de este proyecto, lo que minimizará tiempo y costo tanto para los empresarios como para el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco en especial a la coordinación del CITA-SARE.

- Que se continúe con el registro de Trámites y Servicios Municipales.
- Ampliar el alcance de Trámites y Servicios, por medio de la difusión a través de los medios de comunicación.
- Continuar y ampliar la capacitación de Trámites y Servicios Municipales.
- Mantener actualizada la información del requisito de Trámites y Servicios del H-Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

## **XI. Fuentes de información.**

Metodología de la investigación, tercera edición. Autores: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio

Mercadotecnia. Autores: Laura Fischer (universidad nacional autónoma de México)

Jorge Ángel Espejo Callado (Universidad nacional Autónoma de México). Tercera edición editores S.A DE C.V.

Fundamentos de Marketing», 13va. Edición, de Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, Mc Graw Hill,

Kauffman G., S. H. (2001). El desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas: un reto para la Economía Mexicana. Revista Ciencia Administrativa. México: Universidad Veracruzana, IIESCA. No. 2001-1, pp. 40-48. [En línea]

<<http://www.uv.mx/iiesca/revista/documents/empresas2001-1.pdf>>,

<http://www.ongei.gob.pe/publica/indicadores/lib5068/3-7.htm>

[http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2007/pregrado/Mecanica/ZambranoL\\_LuisE/Capitulo3.pdf](http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2007/pregrado/Mecanica/ZambranoL_LuisE/Capitulo3.pdf)

<http://es.surveymonkey.com/s/Satisfacciondelclientea>

<http://cancun.gob.mx/servicios/ventanilla-unica>

<http://www.revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/files/11-3.pdf>

<https://www.google.com.mx/#q=cual+es+la+funcion+de+los+ayuntamientos+municipales&revid=1095437566>

[http://flb.com.ar/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=47](http://flb.com.ar/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=47)

[http://www.uacya.uan.edu.mx/VI\\_CIAO/ponencias/7\\_familia/7\\_5.pdf](http://www.uacya.uan.edu.mx/VI_CIAO/ponencias/7_familia/7_5.pdf)

<http://definicion.de/servicio/#ixzz2mZXVMP55>

[http://hypatia.morelos.gob.mx/index.php?option=com\\_content&task=view&id=47&Itemid=37](http://hypatia.morelos.gob.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=47&Itemid=37)

<http://definicion.de/servicio/#ixzz2mZXVMP55>

<http://www.cofemer.gob.mx/contenido.aspx?contenido=22>

<http://anderstiv.blogspot.mx/2011/07/tramites-definicion.html>

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1416213>

[http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_AdmOrga/Yola\\_Hdez/estudio.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_AdmOrga/Yola_Hdez/estudio.pdf)

## XII. Anexos.

Las preguntas que utilizaremos en las entrevistas a los empresarios son:

Cuestionario: Señale con una X según su respuesta

1. ¿Tienes los documentos necesarios para dar de alta a una empresa?

Sí. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

2. ¿Sabes a qué lugar debes acudir para realizar los trámites para la apertura de una empresa?

Si. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

3. ¿Conoces los requisitos para que puedas realizar la apertura de una empresa?

Si. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

4. ¿Crees necesario realizar un estudio de mercado para que puedas determinar el giro de tu empresa?

Si. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

5. ¿Sabías que depende del giro de tu empresa son los pagos que debes de cubrir?

Si. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

6. ¿Sabías que en una sola ventanilla puedes realizar todos tramites para aperturar tu establecimiento?

Si. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

7. ¿Sabías que en la Coordinación del CITA-SARE, puedes pagar predial, uso de suelo, dictamen de salud, y con estos obtener tu licencia de funcionamiento?

Si, \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

8. ¿Crees necesario dar cursos de capacitación para que conozcan los servicios que ofrece el CITA-SARE?

Si. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

9. ¿Es importante realizar trípticos con los requisitos para la apertura de una empresa?

Si. \_\_\_\_\_

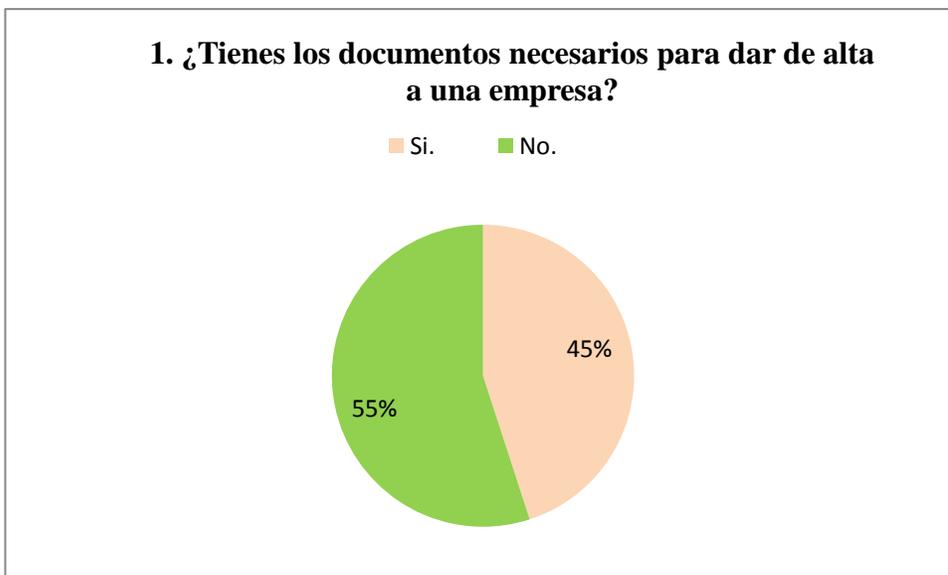
No. \_\_\_\_\_

10. ¿Es necesario usar los medios de comunicación para dar a conocer los servicios de la coordinación del CITA-SARE?

Si: \_\_\_\_\_

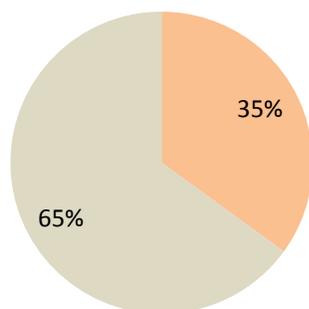
No. \_\_\_\_\_

Diagramación del cuestionario.



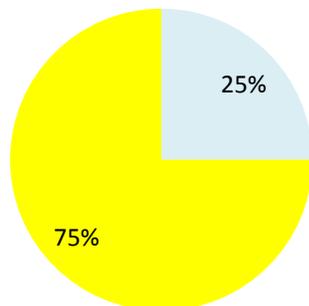
**3. ¿Conoces los requisitos para que puedas realizar la apertura de una empresa?**

■ Si. ■ No.

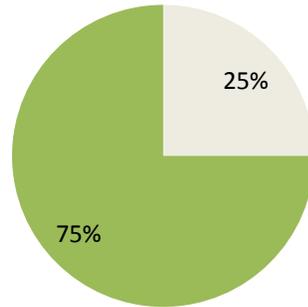


**4. ¿Piensas necesario realizar un estudio de mercado para que puedas el giro de tu empresa?**

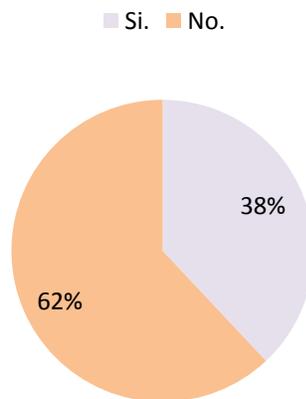
■ Si. ■ No.



5. ¿Sabias que depende del giro de tu empresa son los pagos que debes cubrir?

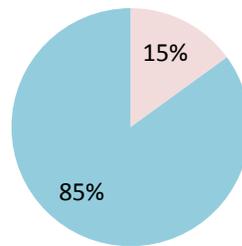


6. ¿Sabias que en una sola ventanilla puedes realizar todos los tramites y aperturar tu establecimiento?



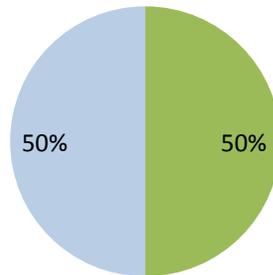
**7. ¿Sabias que en la coordinacion del CITA-SARE, puedes pagar predial, uso de suelo, dictamen de salud, dictamen de anuencia y con esto abtener tu licencia de funcionamiento)**

■ Si. ■ No.



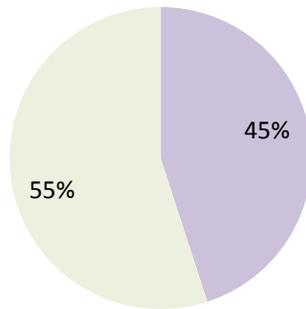
**8. ¿Piensas que es necesario dar cursos de capacitacion para que conozcan los tramites y servicios que ofrece el CITA-SARE?**

■ Si. ■ No.



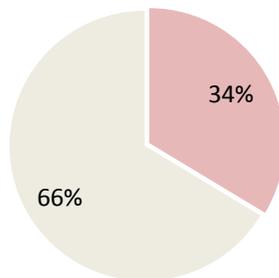
**9. ¿Es importante realizar tripticos con los requisitos para la apertura de una empresa?**

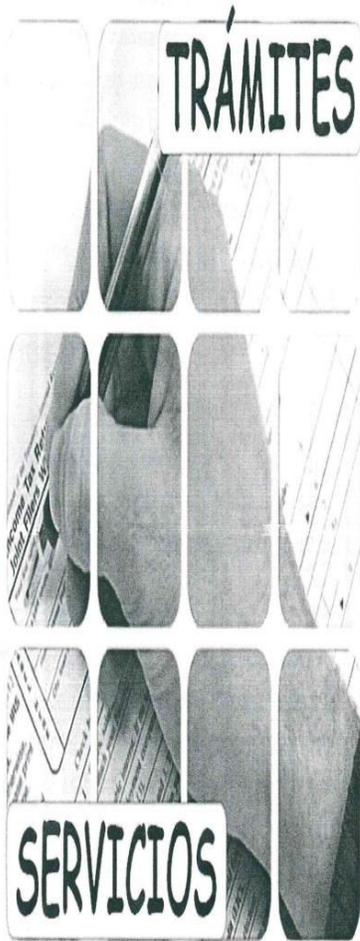
■ Si. ■ No.



**10. ¿Es necesario usar los medios de comunicación para dar a conocer los tramites y servicios del CITA-SARE?**

■ Si. ■ No.





---

“Estamos a sus ordenes, con horario de 9:00 am a 15,30 pm.

En Av. Álvaro Obregón No. 341. Interior del Instituto Municipal de la economía social. (IMES).

---

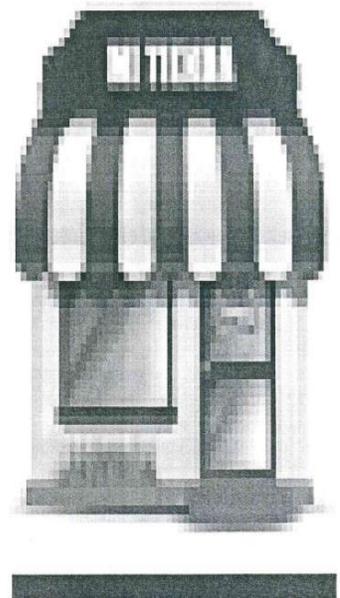


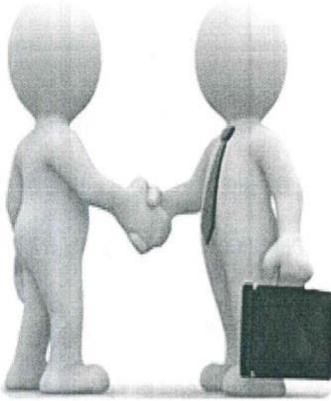
## H.AYUNTAMIENTO DE OTHON P. BLANCO

### CITA – SARE

### Visítanos

### Abre tu negocio al Instante





## ¿Qué es CITA-SARE?

El C.I.T.A. o Centro Integral de Tramitación y Asesoramiento, es una oficina de carácter resolutive que fue creada y publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 16 de abril del 2001, para realizar todos los tramites necesarios en la emisión de tu Licencia de Funcionamiento en un solo lugar, con el objetivo de que las empresas, microempresas, comercios y pequeños comercios puedan en forma sencilla realizar sus tramites

Somos el área encargada de simplificar los tramites para la emisión de tu Licencia de Funcionamiento y Rápida Apertura de tu negocio.

## ¿Qué hacemos?

Si tu negocio o comercio es de bajo riesgo, es decir, que no represente un problema en la zona donde se ubica y no contamina el medio ambiente, nosotros emitimos tu Licencia de Funcionamiento, Te orientamos para que puedas crecer como microempresario y asesoramos para que tengas acceso a diversas fuentes de financiamiento para ampliar o capitali-

## Tramites que ofrecemos

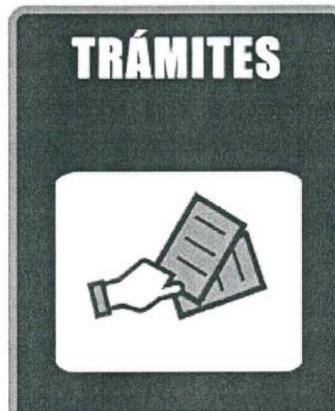
- Licencias de Funcionamiento
- Licencias Estatales
- Dictámenes de uso de suelo
- Constancia de Datos Catastrales

## Nuestra Misión

Facilitar en un solo lugar, la tramitación necesaria para la puesta en marcha de una empresa considerada de bajo riesgo publico de acuerdo a la clasificación mexicana de actividades productivas

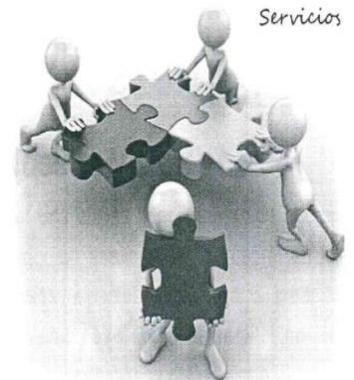
## Nuestra Visión

Ser una oficina líder, que brinde al emprendedor un asesoramiento integral en los diversos aspectos relativos a la creación de una empresa y sobre los tramites necesarios para la constitución de la misma



## Nuestros servicios

- Caja de cobro de Impuesto Predial
- Anuencia de Protección Civil
- Cobros Basura
- Cobros de uso de suelo
- Asesoría para obtención de microcréditos
- Asesoría para emprendedores
- Asesoría para incubadora de negocios



## Que necesito para Registrarme en el Municipio a través de CITA-SARE

- Llenar el formato único.
- Copia de cedula catastral.
- 4 fotografías del local.
- Copia del alta de Hacienda Federal (R.F.C.).
- Copia del pago del Impuesto Predial

Formato de uso de suelo.

H. AYUNTAMIENTO DE OTHÓN P. BLANCO.  
 DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS, DESARROLLO URBANO Y ECOLOGÍA.  
 AHO. CLAUDIA MARISELA GIRANADOS MENDEZ.  
 PRESENTE



Chetumal Q. Roo a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013

SOLICITUD DE USO DE SUELO

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombre : \_\_\_\_\_

En calidad: Propietario  Arrendatario  Apoderado Legal  Otro: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico (opcional): \_\_\_\_\_

**DATOS DE LOCAL**

Dirección: \_\_\_\_\_

Calle No. Cruzamiento

Colonia/Pueblo: \_\_\_\_\_

Clave catastral: \_\_\_\_\_

Superficie del Local: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>

Giro solicitado : \_\_\_\_\_

Si cuenta con permiso de construcción indique los siguientes datos:

Folio: \_\_\_\_\_ Total de superficie construida : \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>

Uso de suelo actual : Habitacional  Comercial

¿Cuenta con anuncio?: Sí  No

Folio de autorización: \_\_\_\_\_

**CROQUIS DE LOCALIZACIÓN**

Indique en el croquis el terreno con la ley. Sitúelo y en las líneas punteadas la calle y cercanías

**PARA SER LLENADO POR LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO**

**PARA SER LLENADO POR ENTIDAD FEDERATIVA**

Requiere Licencia de Funcionamiento Ambiental: Sí  No

**PARA SER LLENADO POR EL JÉRIFICO DE ADMINISTRACIÓN URBANA**

El grado donde se ubica el local se encuentra una zona considerada por el PDU como: \_\_\_\_\_

El uso de suelo en la zona es: Permitido  Condicionado  No permitido

\_\_\_\_\_  
 Nombre y firma del solicitante

Formulario múltiple de trámites.



SECRETARÍA DE HACIENDA  
DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS  
Formulario Múltiple de Trámites

FMT

FECHA Y SELLO DE LA OFICINA RECAUDADORA		I. REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES (RFC)										II. OFICINA RECAUDADORA EN:										
		X	O	C	M	6	3	1	1	0	1	4	K	2	Othón P. Blanco							
		III. CLAVE UNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP)										IV. PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE										
		X	O	C	M	6	3	1	1	0	1	H	Y	N	L	C	R	O	O	MORAL	FISICA	
		V. DATOS GENERALES DEL CONTRIBUYENTE																				
APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO			NOMBRE (s), O RAZON SOCIAL																
Xool			Cocom			Marciano																
NOMBRE COMERCIAL:		Peluquería " Chanita "										FECHA DE NACIMIENTO O FIRMA DE ESCRITURA CONSTITUTIVA		DIA	MES	AÑO						
DOMICILIO FISCAL													No. y/o Letra exterior		No. y/o Letra interior							
CALLE		Andrés Quintana Roo										No.. 572										
CRUZAMIENTOS		prolongación Guerrero y Av. Yucatan										C. P.		77760								
COLONIA		Yucatan										TELEFONO		83 4 41 84								
LOCALIDAD			MUNICIPIO			CORREO ELECTRÓNICO																
Calderitas			Othón P. Blanco			chancita4hotmail.com																
INFORMACIÓN DEL MOVIMIENTO QUE REALIZA (Marcar con "X")																						
VI. SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN					IX. CAMBIO DE SITUACIÓN FISCAL					DIA	MES	AÑO										
FOLIO DEL AVISO PRESENTADO ANTE EL SAT.		( 12340986 )			REANUDACIÓN ( )		REANUDACION O SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES															
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES		DIA	MES	AÑO	SUSPENSIÓN ( )		FOLIO DEL AVISO PRESENTADO ANTE EL SAT: ( )															
DIA		30	MES	6	AÑO	2013																
GIRO Y/O ACTIVIDAD PREPONDERANTE					AUMENTO O DISMINUCIÓN DE OBLIGACIONES FISCALES (ESPECIFICAR EL No. DE OBLIGACIONES QUE CORRESPONDE)					DIA	MES	AÑO										
( Servicio en salones de belleza, peluquerías, estéticas unisex (corte de cabello en general) )					AUMENTO * ( ) ( ) ( )																	
					DISMINUCIÓN * ( ) ( ) ( )																	
					NÚMERO DE LICENCIA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (EN SU CASO): ( )																	
VII. APERTURA O CIERRE DE ESTABLECIMIENTOS O LOCALES SUCCURSALES (ESPECIFICAR)		DIA	MES	AÑO	CAMBIO DE GIRO Y/O ACTIVIDAD PREPONDERANTE (ESPECIFICAR)					DIA	MES	AÑO										
		1	6	2013																		
APERTURA DE ESTABLECIMIENTO O SUCURSAL ( X )		No. DE ESTABLECIMIENTO ( )			FOLIO DEL AVISO PRESENTADO ANTE EL SAT: ( )																	
CIERRE DE ESTABLECIMIENTO O SUCURSAL ( )		No. DE ESTABLECIMIENTO ( )			GIRO O ACTIVIDAD ANTERIOR: ( )																	
FOLIO DEL AVISO PRESENTADO ANTE EL SAT ( )					GIRO O ACTIVIDAD ACTUAL: ( )																	
ACTIVIDAD PREPONDERANTE: ( )					CAMBIO DE DOMICILIO FISCAL (especificar nuevo domicilio)					DIA	MES	AÑO										
VIII. OBLIGACIONES FISCALES (Marcar con "X")																						
IMPUESTO SOBRE NÓMINAS.		NÚMERO DE EMPLEADOS ( 1 )			Cruzamientos																	
		CONTRATO SERVICIO DE PERSONAL ( SI ) ( NO )			( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )																	
IMPUESTO AL HOSPEDAJE.		NÚMERO DE HABITACIONES EN GENERAL: ( )			Colonias					Código Postal	Teléfono											
		EL ESTABLECIMIENTO OPERA BAJO EL SISTEMA. (MARCAR CON "X")			Localidad					Municipio												
		NORMAL ( )	TODO INCLUIDO ( )	MIXTO ( )	CAMBIO DE DENOMINACIÓN O RAZON SOCIAL (ESPECIFICAR)					DIA	MES	AÑO										
IMPUESTO AL LIBRE EJERCICIO DE PROFESIONES Y ACTIVIDADES LUCRATIVAS.																						
IMPUESTO SOBRE EXTRACCIÓN DE MATERIALES DEL SUELO Y SUBSUELO.																						
AUTORIZACIÓN PARA OPERAR COMO CASA DE EMPENO.		NÚMERO DE AUTORIZACIÓN: ( )			FOLIO DEL AVISO PRESENTADO ANTE EL SAT ( )																	
AUTORIZACIÓN PARA OPERAR COMO EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.		NÚMERO DE AUTORIZACIÓN: ( )																				
X LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.					SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.					DIA	MES	AÑO										
DERECHOS POR LICENCIA PARA VENTA Y CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.		NÚMERO DE LICENCIA: ( )			NÚMERO DE LICENCIA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (EN SU CASO): ( )																	
		NÚMERO DE FOLIO DEL RECIBO DE PAGO DE COMODATO (EN SU CASO): ( )			OTRO (ESPECIFICAR)					DIA	MES	AÑO										
REGIMEN DE PEQUEÑO CONTRIBUYENTE.																						
REGIMEN INTERMEDIO.																						
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL		X. DATOS DEL CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL																				
		APELLIDO PATERNO, MATERNO NOMBRE(S)																				
		Xool Cocom Marciano																				
		REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES (RFC)					XOCM8311014K2															
		DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD Y BAJO MI ESTRUCTA RESPONSABILIDAD QUE LOS DATOS ASENTADOS EN ESTE DOCUMENTO SON CIERTOS.																				

ESTE FORMATO SE PRESENTA POR DUPLICADO

Licencia de funcionamiento estatal.

 		<b>GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b> Secretaría de Hacienda Subsecretaría de Ingresos Dirección General de Ingresos	
<b>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO 2013</b>		<b>LICENCIA NÚMERO:</b> <span style="color: red;">01026596</span>	
<b>NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE:</b> PECH COCOM SUEMI ANGELINA			
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> ESTETICA UNISEX TU NUEVA IMAGEN			
<b>DIRECCIÓN:</b> FLORES MAGON N. 316 ESQ. BUGAMBILIAS		<b>MUNICIPIO:</b> OTHON P. BLANCO	
<b>RFC:</b> <span style="color: red;">PECS750816DR7</span>		<b>ACTIVIDAD:</b> 4241 ESTETICA	
<b>CURP:</b> <span style="color: red;">PECS750816MQRCCM05</span>		<b>OBLIGACIONES ESTATALES:</b> LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	
		<b>OBLIGACIONES FEDERALES:</b> ISR REPECOS IVA REPECOS	
			

 <b>Requisitos para la licencia de funcionamiento municipal.</b>													
<b>ALTA</b>			<b>C</b>	<b>O</b>	<b>CAMBIO DE DOMICILIO</b>			<b>C</b>	<b>O</b>	<b>TRASPASO</b>		<b>C</b>	<b>O</b>
Llenar Solicitud					Llenar Solicitud					Licencia original			
Alta de Hacienda Federal					Cambio de domicilio de Hacienda					Llenar solicitud			
Pago de Predial Actual					Pago de Predial Actual					Alta y Baja de Hacienda Federal			
Pago de Basura Actual					Pago de Basura Actual					Pago de Basura y Predial Actual			
Autorización de Uso de Suelo					Autorización de Uso de Suelo					Autorización de Uso de Suelo			
Constancia de Inicio para Dictamen de Salud Municipal					Constancia de Inicio para Dictamen de Salud Municipal					Constancia de Inicio para Dictamen de Salud Municipal			
<b>BAJA</b>					<b>C</b>	<b>O</b>	<b>RENOVACIÓN</b>					<b>C</b>	<b>O</b>
Llenar Solicitud							Licencia Original						
Baja de Hacienda Federal							Pago de Predial						
Licencia Original							Copia de la Basura Actual						
Ultimo Pago de Basura							Constancia de Inicio para Dictamen de Salud Municipal						
<b>AUTORIZACIÓN DE USO DE SUELO</b>													
<b>ALTA</b>											<b>C</b>	<b>O</b>	
Cédula Catastral													
Croquis de Ubicación del Local													
3 Fotos del Local de Frente, lado Izquierdo, derecho y 1 del Sanitario													



**Croquis de ubicación**

Señale la ubicación del local

Reverso del formato único de trámites municipales



**Instrucciones de llenado:** el croquis será a tinta, deberá contener las calles que limitan la manzana, ubicación del local, medida del frente o frentes si la solicitud ampara la totalidad del predio, de no ser así, medidas correspondientes al local. Este documento no deberá presentarse con tachaduras o enmendaduras.

**Recomendaciones:**

1. Extintor de 4.5 Kg. Polvo Químico Seco tipo ABS, con carga vigente y señalamiento.
2. Señalamiento de Salida de Emergencia.
3. Señalamiento de Ruta de Evacuación.
4. Botiquín de primeros auxilios equipados para atender 3 personas en formas simultanea, con señalamiento.
5. Baño, que deberá contar al menos con: tapa en el excusado, rollo de papel, toallas de papel, jabón liquido, pastilla aromatizante, pino, cloro y bote de basura con tapa.
6. Las instalaciones eléctricas deberán estar ocultas o en canaleta o con tubo conduit.
7. Las instalaciones de Gas L.P. Estacionario de cobre coflex, pintadas con esmalte color amarillo, cilindro fijo a la pared.
8. Lámpara con encendido automático, solo con establecimientos con horario de trabajo a partir de las 19:00 hrs.
9. Separar la basura en contenedores (basureros) para materia orgánica e inorgánica.
10. En el caso de establecimientos ubicados en el primer cuadro de la ciudad antes debe de conocer la reglamentación de tránsito y desarrollo urbano y seguridad estructural (imagen urbana).
11. En el caso de establecimientos ubicados fuera del Primer Cuadro de la Ciudad se recomienda visitar la dirección de Desarrollo urbano y Ecología a fin de conocer los lineamientos sobre colocación de rótulos y avisos.
12. Contar con extintor de 4.5 Kg. CO2 en caso de comercializar equipo electrónico o comida.
13. Contar con el Plan de Prevención de Accidentes que otorga la Dirección de Protección Civil.
14. Instalación hidráulica funcionando en buen estado.
15. Contar con unidad interna de protección civil.