



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL  
DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL.**

**“MANUAL ORGANIZACIONAL”.**

**MARTHA CECILIA AVILÉS MARTÍNEZ.**

**ÒPTICA SAN FERNANDO.**



Nombre del asesor externo  
Lic. Fernando Gómez Rangel.

Nombre del asesor interno  
Lic. Felipe Espinoza Aguilar.

Diciembre 2019.

## II.- Agradecimientos.

Agradezco principalmente a mi familia y a Dios por apoyarme, a Dios por darme salud durante este periodo de hacer mi proyecto, a mi esposo por estar presente en cada momento de este proyecto, por su comprensión, atención, paciencia y amor.

A mi hijo por ser una de las más grandes inspiraciones para que él se sienta orgulloso de mí, y sea un ejemplo a seguir, y sobre todo que el demuestre que él puede ser todo lo que él se proponga en la vida.

A mi madre y hermana que siempre han estado al pendiente de mi proyecto siempre impulsándome a no rendirme y siempre dar lo mejor de mí.

### III.- Resumen.

Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.), lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

Las empresas al inicio, no conocen el verdadero valor e impacto de esta herramienta, pero a medida que se elabora el manual, también se van resolviendo algunos grandes problemas que se tenían y que en algunos casos los ha llevado a sufrir algunos golpes fuertes, afectando la rentabilidad del negocio (descoordinaciones con el cliente, fallas en las operaciones, demoras, etc.)

El presente manual de organización pretende un Instrumento de apoyo administrativo que describe en una forma ordenada y sistemática las relaciones orgánicas que se dan entre los elementos de la estructura organizacional de la empresa.

Su contenido identifica la responsabilidad, las líneas de comunicación y las relaciones de dependencia que guardan entre sí los puestos que lo integran; los objetivos y funciones de cada uno de los puestos que forman parte de la estructura, a fin de que sirvan de guía en las labores encomendadas al personal y coadyuven al logro de los objetivos.

En este proyecto pude visualizar la necesidad que tienen las microempresas mexicanas de organizar y estandarizar sus procesos para garantizar su calidad y con esto superar su permanencia en el mercado. En la actualidad nos enfrentamos a los desafíos de un mundo globalizado, por lo tanto, veo conveniente que el gobierno o las organizaciones empresariales establecieran e implementaran programas para apoyar a las micro a tecnificarse para poder competir en el mercado y así poder aumentar el PIB y generar empleos de calidad que permitan a las familias mexicanas incrementar su nivel de vida.

4.- Índice.

ÍNDICE.

<b>CAPÍTULO 1: PRELIMINARES</b> .....	II
2.- AGRADECIMIENTOS.....	II
3.- RESUMEN.....	III
4.- ÍNDICE.....	IV
LISTA DE TABLAS.....	6
<b>CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO</b> .....	7
5.- INTRODUCCIÓN.....	7
6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE. ....	8
MISIÓN.....	12
VISIÓN.....	12
VALORES.....	12
ORGANIGRAMA.....	12
7. PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS. ....	13
FODA.....	12
8. JUSTIFICACIÓN.....	14
9. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS).....	16
<b>CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO</b> .....	17
10. MARCO TEÓRICO (FUNDAMENTOS TEÓRICOS).....	17
10.1 ADMINISTRACIÓN PREHISTÓRICA.....	17
10.2 ADMINISTRACIÓN EN LA ANTIGUA CHINA. ....	18
10.3 ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN EN EGIPT.....	19
10.4 ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL IMPERIO ROMANO.....	19
10.5 ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN DURANTE LA EDAD MEDIA.....	20
10.6 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA ADMINISTRACIÓN EN MÉXICO.....	20
10.7 PRINCIPALES RETOS DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.....	21
10.8 INCONVENIENTES DE SER UNA PYME.....	21
10.9 HISTORIA DE LA ADMINISTRACIÓN RECIENTE.....	23
10.9 ESPECIALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	24
10.10 TIPOS DE MANUALES.....	24
10.11 PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	27
<b>CAPÍTULO 4. DESARROLLO</b> .....	29
11.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	29
RECEPCION.....	29
VENTAS.....	30
COMPRAS.....	60
CONSULTORIO (PRODUCCION).....	65
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.....	76
<b>CAPÍTULO 5: RESULTADOS</b> .....	81
<b>CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES</b> .....	82

<b>CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....</b>	<b>83</b>
<b>CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>84</b>

Lista de tablas.

Tabla 1 Peso.....	31
Tabla 2 Grosor.....	32
Tabla 3 Resistencia ralladuras.....	32
Tabla 4 Micas.....	35
Tablas 5 Clasificación de proveedores.....	60
Tabla 6 Tabla de códigos.....	61
Tablas 7 Tabla guías de compra.....	61
Tabla 8 Lentes monofocales elaborados.....	62
Tabla 9 Lentes bifocales terminados.....	62
Tablas 10 Lentes bifocales elaborados.....	62
Tabla 11 Lentes progresivos terminados.....	63
Tabla 12 Lentes progresivos elaborados.....	63
Tabla 13 Armazones oftálmicos.....	63
Tabla 14 Refacciones.....	64
Tabla 15 Lente de contacto.....	64
Tabla 16 Tabla de actividades de limpieza y mantenimiento.....	78
Tabla 17 Bitácoras de limpieza y mantenimiento.....	79
Tabla 18 Mantenimiento de todo el año.....	79

5.- Introducción.

Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.), lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

Las empresas al inicio, no conocen el verdadero valor e impacto de esta herramienta, pero a medida que se elabora el manual, también se van resolviendo algunos grandes problemas que se tenían y que en algunos casos los ha llevado a sufrir algunos golpes fuertes, afectando la rentabilidad del negocio (descoordinaciones con el cliente, fallas en las operaciones, demoras, etc.)

El presente manual de organización pretende un Instrumento de apoyo administrativo que describe en una forma ordenada y sistemática las relaciones orgánicas que se dan entre los elementos de la estructura organizacional de la empresa.

Su contenido identifica la responsabilidad, las líneas de comunicación y las relaciones de dependencia que guardan entre sí los puestos que lo integran; los objetivos y funciones de cada uno de los puestos que forman parte de la estructura, a fin de que sirvan de guía en las labores encomendadas al personal y coadyuven al logro de los objetivos.

6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del Residente.

Óptica San Fernando es una microempresa familiar que inicia sus operaciones el día 28 de junio de 1998 en el domicilio de Mariano Azuela # 4 zona Centro en el poblado de Ojuelos de Jalisco, Jalisco, laborando tres personas, una recepcionista, encargada general y un Optometrista, ofreciendo el servicio de atención a la salud visual de la población regional y desde sus inicios es atendida por su propietario, se estableció como la primera óptica instalada formalmente en Ojuelos, ejecutando sus procesos administrativos de manera empírica pues jamás había tenido un asesoramiento por profesionales en administración.

Actualmente tributa al SAT.

La empresa está conformada por los siguientes departamentos:

1.- Gerencia general el cual se encarga de:

- Determinar precios de venta.
- Autorizar compras.
- Implementar promociones dirigidas a acaparar nuevos clientes y fortalecer la relación con nuestros clientes actuales. coordinar los diferentes departamentos para el óptimo funcionamiento de la empresa.
- Coordinar los diferentes departamentos para el óptimo funcionamiento de la empresa.
- Brindar el apoyo a los diferentes departamentos para su buen funcionamiento.
- Atender las peticiones laborales y personales del capital humano.
- Establecer programas de capacitación y entrenamiento para los empleados.
- Elaborar de control de Stock.
- Elaborar llenado del expediente clínico para refracción.
- Elaborar llenado del expediente clínico para lente de contacto.

2.-Gabinete optométrico el cual se encarga de:

- Atención de paciente y elaborar examen optométrico.

- Determinar la prescripción de la corrección óptica que permitan al paciente mejorar su calidad de vida.
- Turnar al paciente al departamento de ventas en caso de prescripción y alguna ayuda óptica.
- Canalizar al paciente a otro nivel o especialidad médica cuando se refiera.
- Llenar el formato de expediente clínico para que el departamento de ventas, para llevar a cabo el llenado de la orden de trabajo.
- Ordenar y acomodar los expedientes clínicos para su rápida localización y control.
- Informar al departamento de compras los niveles de stock de los insumos necesarios para la atención del paciente.
- Mantenimiento de equipo optométrico.
- Mantenimiento preventivo: lubricar y calibrar el Queratrometro, Lensometro y Armazón de prueba, lubricar los rieles, chapa y candados de la cortina de acceso y llantas de mesa de trabajo, inspección de instalaciones eléctricas.
- Mantenimiento correctivo.

### 3.- Administración.

#### 3.1.- Compras y sus funciones.

- Determina la logística para el aprovisionamiento de la mercancía e insumos.
- Elaborar y aplicar una metodología que nos ayude en la toma de decisiones con cual proveedor nos conviene comprar según sea el caso.
- Determinar los criterios clave que permitan a la empresa aprovisionar insumos y mercancía de primera calidad al mejor precio.
- Establecer un plan de mejora continua que nos permita estar al tanto de las nuevas materias, así como las tendencias del mercado.
- Elabora la orden de trabajo y la canaliza al laboratorio conveniente según la tabla del parámetro establecida.

- Mantener los stock's de inventario en niveles que nos permitan garantizar la satisfacción de nuestros pacientes.
- Informar a la dirección acerca del costo de la mercancía.
- Elaborar de control de Stock.

### 3.2.- Ventas y sus funciones.

- Orientar al pacientes – cliente para la elección de la moldura para sus bajas.
- Orientar al paciente- cliente para la elección del material para sus lentes oftálmicos considerando indicación médica, necesidades ocupacionales del paciente y gusto o preferencia del mismo.
- Diseñar e implementar una campaña publicitaria, vanguardista que nos permita una amplia difusión con nuestro mercado meta.
- Informa al departamento de compras de los niveles de stock sobre todo de armazones, accesorios e insumos cuando estos lleguen al punto crítico establecido para poder satisfacer a nuestros pacientes.
- Inspeccionar la calidad según los parámetros y estándares establecidos de los productos antes de entregarlos al paciente.
- Elaborar orden de laboratorio para anteojos, orden para lente de contacto blando y orden para lente de contacto rígido.
- Elaborar recibo de dinero para el paciente y llenado de registro de pedido.
- Llenar registro de las mercancías existentes.
- Elaborar de control de Stock.
- Llenar control de armazones vendidas.

### 4.- limpieza y mantenimiento.

- Limpieza de exterior.
- Limpieza de piso.
- Limpieza de armazones.
- Limpieza de vitrinas 1, 2 y 3.
- Limpieza de virinas 4 y 5.

- Lavado de baño.
- Lavado de pecera.
- Limpieza de plantas.
- Regar plantas.
- Limpieza de equipo optométrico.
- Lavado de cortina y fachada.
- Limpiar vitrinas: limpieza de vitrinas, vidrios y mercancía exhibida en la vitrina.
- Aseo general: Barrer, trapear y sacudir.
- Mantener limpios los armazones y en buenas condiciones, para su exhibición y venta.

Óptica San Fernando tiene la particularidad de ofrecer a sus pacientes – clientes el servicio de consulta optométrica y la venta de las diferentes ayudas ópticas que requiere el paciente para mejorar y preservar su función visual y con esto obtener una mejor calidad de vida.

La residente Martha Cecilia Avilés Martínez funge como consultora para la elaboración del manual organizacional de la empresa.

Por la naturaleza del giro la ubicación de la empresa las ventas en su mayoría se realizan al público en general.

### Misión

±

Ofrecer a la población la opción más adecuada para corregir y preservar su función visual.

### Visión

±

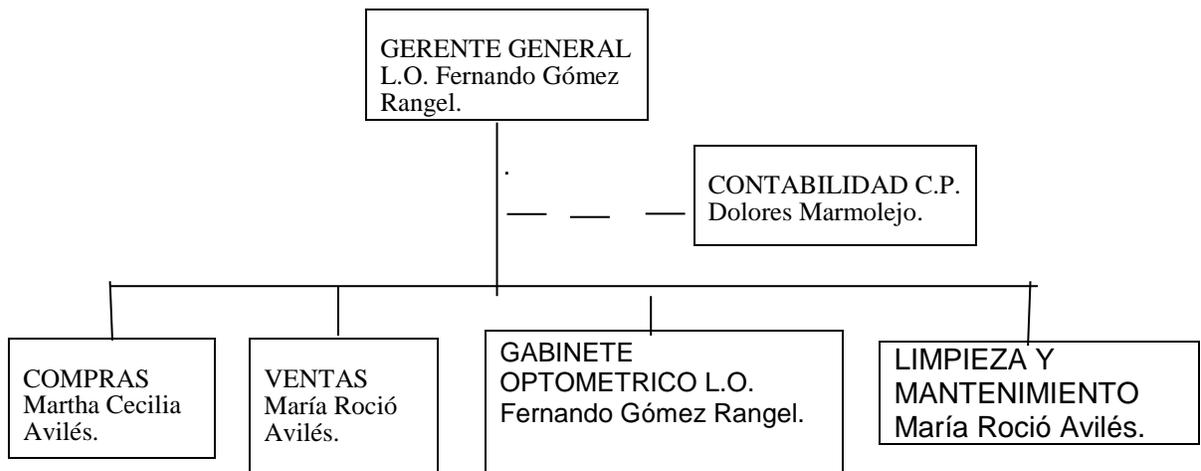
Ser la empresa número uno en la región encargada de la salud visual.

### Valores

±

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Congruencia
- Responsabilidad.

### Organigrama.



## 7. Problemas a resolver, priorizándolos.

Las empresas de hoy en día se enfrentan a los retos y desafíos de la globalización, y las microempresas no son la excepción es por eso que es imperante ser más competitivos y esto solo se logra con la tecnificación y formalización de los procesos y estructura organizacional, por lo tanto es importante para óptica San Fernando contar con un manual organizacional que le permita estandarizar y ordenar sus procesos para evitar desvíos de recursos por errores para lograr y mantener la calidad y con esto ser competitivo.

### FODA.

	<p>OPORTUNIDADES.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Diversificarse en productos relacionados.</li> <li>2.- Poca competencia regional.</li> <li>3.- Densidad de población suficiente en la región.</li> </ol>	<p>AMENAZAS.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Entrada de competidores foráneos con costos menores.</li> <li>2.- Alta Competencia.</li> <li>3.- Horarios más extensos en las ópticas competentes.</li> </ol>
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Un reconocido líder en el mercado.</li> <li>2.- Mejores campañas de publicidad.</li> <li>3.- Tiempos de entrega de trabajos terminados en corto tiempo.</li> </ol>	<p>ESTRATEGIAS FO.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Crear una página web para meter publicidad y promociones para que nos reconozcan en la región o hasta fuera de ella. (F2,O1)</li> </ol>	<p>ESTRATEGIAS FA.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Seguir ofreciendo un mejor servicio ya que esto nos ha ayudado a que sea reconocida nuestra empresa en diferentes comunidades, por nuestro servicio y antigüedad.(F1, A1).</li> </ol>
<p>DEBILIDADES.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- La distancia entre el domicilio del optometrista y el establecimiento provoca impuntualidad.</li> <li>2.- Mala imagen al paciente por equipo optométrico de modelos atrasados.</li> <li>3.- Poca presencia publicitaria en la web.</li> </ol>	<p>ESTRATEGIAS DO.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Buscar planes de financiamiento que permitan renovar el equipo de gabinete. (D2, O1).</li> </ol>	<p>ESTRATEGIAS DA.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Extender el horario de nuestros servicios para cubrir con la competencia. (D1, A1).</li> </ol>

## 8. Justificación.

Las microempresas representan un aporte importante para la economía, tanto en la generación de empleos como en la contribución al PIB.

Las empresas hoy en día enfrentan retos y desafíos grandes debido a la globalización, de esto deriva la importancia y necesidad de que aun la pequeña empresa cuente con manuales de procedimiento que le permitan controlar sus operaciones para poder ofrecer características que garanticen la calidad de sus productos y/o servicios y con esto ser competitivas en el mercado global.

### Impacto social.

Brindar a la sociedad una empresa con una estructura formal que garantice estándares de calidad adecuados para atención de los pacientes – clientes así como consolidar a la empresa para fortalecerla y asegurar su permanencia en el mercado satisfaciendo la necesidad de la población de la atención primaria a la salud visual y siendo una fuente de empleo que contribuya al desarrollo de la comunidad y las personas.

### Impacto profesional.

Analiza con visión emprendedora los factores y elementos fundamentales que intervienen en la productividad y competitividad de una organización y su relación con el entorno socioeconómico.

### Impacto académico.

Poner en práctica todos y cada uno de los conocimientos y competencias adquiridos a lo largo de mi preparación académica para lograr la implementación de sistemas para mejoras internas dentro de la empresa e incrementar el impacto positivo social de la organización.

*Impacto personal.*

Este trabajo me permite mostrarme mis habilidades, talentos y destrezas que he desarrollado a lo largo la carrera, y me permite culminar mi profesión.

### 9. Objetivos (general y específicos).

Proporcionar a los colaboradores de la empresa una metodología para la elaboración, homogeneización y actualización de los procesos, así como criterios generales que determinen la forma en que tendrá lugar la coordinación entre las diferentes Áreas.

#### Objetivos específicos.

- Coordinar, regir las funciones de la gerencia para la integración de los diferentes sectores de la empresa para lograr la consecución de los objetivos.
- Suministrar a la organización de manera objetiva y ordenada productos de excelente calidad al mejor precio.
- Establecer los mecanismos necesarios para lograr los objetivos de ventas y con esto contribuir al desarrollo de la organización.
- Estandarizar los procesos y procedimientos para la revisión adecuada del paciente y lograr con esto obtener la preinscripción adecuada.
- Determinar las actividades necesarias para mantener y preservar las instalaciones y equipo de la empresa para óptimo funcionamiento.

## CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.

### 10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

*(La teoría debe ser presentada con el máximo rigor posible para evitar interpretaciones equívocas. El marco teórico debe dar respuesta por lo menos a los siguientes apartes: Teoría o modelo que se utilizó, los principales supuestos y limitaciones del modelo; se deben expresar las aproximaciones teóricas más relevantes de los diferentes autores que han estudiado el tema).*

#### 10.1 Administración prehistórica.

Con el final del nomadismo y el inicio de la agricultura, allá por el año 10.000 antes de Cristo comenzaron los seres humanos a amontonarse en pequeños núcleos sociales.

Estas tribus comenzaron a demandar cada vez mayores servicios. Los hombres de entonces tendían a especializarse en diversas actividades. Unos continuaban cazando, otros recolectaban, otros cultivaban la tierra, otros cuidaban del ganado, preparación de ropa, fabricación de herramientas...etc. Estos esfuerzos combinados dan lugar a asentamientos mejor preparados para la supervivencia y a la vez demanda aún más tipos de especializaciones. La organización por tanto es la virtud clave que permitió a los pueblos primitivos perdurar hasta las complejas sociedades de hoy en día.

## 10.2 Administración en la antigua china.

En la china antigua de unos 500 años antes de Cristo, destacó el famoso filósofo Confucio cuyas ideas formaron la base del gobierno.

Al mismo tiempo, otros políticos administrativos como Micius o Mo-ti fundaron escuelas cuyos principios parecían más estudios filosóficos que principios administrativos, pero al menos era un comienzo en el proceso administrativo del país. El desarrollo posterior a estas primeras ideas resultó bastante satisfactorio y se podía considerar como un logro la solución de los problemas sociales cotidianos.

*Veamos las reglas de administración de Chow:*

- 1 – Organizar el gobierno antes que administrar el pueblo. Es importante organizar internamente el Gobierno antes de intentar manejar el estado.
- 2 – Definir las funciones. Definir claramente los objetivos ahorra tiempo y crea mejoras en la productividad.
- 3 – Cooperar. Sólo mediante la cooperación se consiguen excelentes resultados.
- 4 – Procesos con eficiencia. Sólo con procesos buenos se consiguen resultados buenos.

### 10.3 Antecedentes de la administración en Egipto.

El antiguo Egipto se caracterizaba por ser una civilización muy bien desarrollada y cuya administración se aplicaba de manera eficiente en todos los ámbitos sociales.

Podíamos encontrar distintas clases de militares o luchadores del Estado, recolectores de miel y de bayas del bosque, pescadores, profesores, escribas...etc. Al mismo tiempo existía un sistema de impuestos nacional que el gobierno cobraba para mejorar las propias instalaciones del país como sucede en los tiempos modernos.

### 10.4 Antecedentes de la administración durante el imperio romano.

No existen muchos documentos sobre la administración del Imperio romano, pero se sabe que eran manejados mediante magisterios ordenados jerárquicamente, cuya organización de roma supuso a la larga con toda seguridad, el afamado éxito de largos siglos de Imperio.

La república se instauró en el año 509 antes de Cristo. Los ciudadanos se reunían en asambleas y cada año se elegían nuevos magistrados y nuevos gobernantes para dirigir el país. También existía la presencia del senado, que no era otra cosa que los antiguos y sabios magistrados, que se encargaban de controlar la política tanto externa como interna.

Durante la era del Imperio Romano y mediante las continuas conquistas de nuevos territorios, se iban sumando al Imperio nuevas hordas de esclavos y nuevas generaciones de trabajadores encargados de la construcción de edificios, cultivo de tierras, infraestructuras de caminos y todo un sinfín de actividades. Este sistema perduró durante varios siglos y fue una de las claves de la gran expansión del imperio, cuyo sistema consular tuvo la necesidad de ser transformado en proconsular y tratar de prolongar la autoridad del cónsul, de manera que éste pudiera beneficiarse de las nuevas tierras conquistadas y se hiciera copartícipe de la barbarie y pudiera administrar los nuevos pedazos de tal creciente imperio. El

papel del cónsul era el de recibir una parte del territorio conquistado y manejarlo bajo su propia jurisdicción, bien fuese como cónsul o como Pretor.

#### 10.5 Antecedentes de la administración durante la edad media.

Si por algo se caracterizó la Edad Media fue por un sólo sistema administrativo cuyo origen se basaba en el feudalismo. El poder estaba en manos de las familias reales que eran los responsables de dirigir las fuerzas policiales o militares, recaudar impuestos, establecer sistemas de acuñación de monedas y supuestamente proteger a sus vasallos del resto de enfurecidos y explotados campesinos cuyas vidas dependían completamente de los designios de su señor.

Durante esta época el sistema de administración paso a ser exclusivo del terrateniente o dueño de la tierra. El poder recaudatorio se ejercía siempre en beneficio del amo y señor. Aunque también fue una época propicia para el crecimiento de la Iglesia católica.

#### 10.6 Antecedentes históricos de la administración en México.

Durante la época precolombina los cambios administrativos figuraban siempre en manos de tres tipos de culturas: La cultura Maya, Olmeca y azteca. Cuya estructura administrativa, en contra de lo que se piensa, gozaba de una gran riqueza organizacional, compleja como las modernas, y con sistemas económicos y políticos perfectamente definidos. No faltaban los servicios militares, los servicios culturales, el comercio, los sindicatos...etc.

Durante la Época Colonial se implantaron los antiguos sistemas Españoles creyendo que de este modo se mejoraba la administración. Muchos historiadores afirman que al contrario de como se pensó, estos nuevos sistemas administrativos supusieron un retraso más que un avance.

Malo o bueno, cualquier sistema administrativo es mejor que nada, y así se demuestra durante la época del México Independiente que se caracterizó por tener

demasiados sistemas y no imponerse ninguno con lo que su administración se vio desfavorecida.

### 10.7 Principales retos de la pequeña y mediana empresa.

Ser una pequeña y mediana empresa tiene muchas ventajas. Cuanto más pequeño es un negocio, más fácil es coordinar y organizar el trabajo, conocer y prestar una atención personalizada a los clientes, controlar todo lo que ocurre en la empresa o adaptarse a los cambios. Las empresas pequeñas tienen más flexibilidad y una capacidad de reacción más rápida a la hora de tomar decisiones, de innovar, de adaptarse a las nuevas necesidades y transformar su gestión, sus métodos, estrategias o incluso las herramientas que utiliza. Sin embargo, ser una pyme también tiene ciertas desventajas. Los empresarios deben enfrentarse a ciertos retos y hacer frente a dificultades que pueden poner en grave peligro la salud de su empresa.

### 10.8 Inconvenientes de ser una pyme.

El principal hándicap de la mayoría de las pymes se centra en la obtención de financiación, bien para poder hacer frente a tiempo a los pagos y obligaciones fiscales, bien para poner en marcha estrategias de innovación, crecimiento o internacionalización. No obstante, la falta de financiación no es el único ni el mayor de los problemas con el que se encuentra la pequeña y mediana empresa. La mayoría de las dificultades a las que se tienen que enfrentar las pymes están originadas por el desconocimiento y la falta de formación en determinadas materias. No es necesario tener un título o una formación para poner en marcha una pyme, sin embargo, sí que es conveniente conocer y saber cómo utilizar algunas estrategias, métodos y herramientas para gestionar de forma eficaz un negocio. Aun así, disponiendo de la formación apropiada y de la financiación necesaria, las pymes deben hacer frente a diversos retos e inconvenientes:

1. Encontrar profesionales capacitados. Quizá sea el principal reto de muchos de los emprendedores. Pese a la alta tasa de paro, lo cierto es que encontrar profesionales cualificados y talentosos que deseen trabajar en una pequeña empresa es difícil. La mayoría de los profesionales con conocimientos técnicos, y que demuestran ser realmente buenos en el desempeño de sus funciones, terminan marchándose a una gran empresa o emprendiendo por su cuenta.
2. Poca capacidad de negociación frente a proveedores y clientes. El volumen de negocios y ventas de la pequeña empresa no suele ser tan elevado como el de las grandes compañías, por lo que su margen de negociación se ve reducido. La mayoría de las pymes terminan aceptando las condiciones que los proveedores imponen para recibir la mercancía y la que los clientes piden.
3. Precios menos competitivos. Como consecuencia de los problemas de financiación y del poco margen de negociación con los proveedores y distribuidores, las pymes se ven obligadas a establecer un precio para los productos menos competitivo que el de las grandes compañías, para poder obtener beneficios.
4. Dificultades tecnológicas. A pesar de los avances en este ámbito, aún muchas pymes se encuentran con serias dificultades para implantar las nuevas tecnologías en su empresa. La falta de presupuesto para invertir en estos materiales, el desconocimiento y la falta de personal con formación específica, son algunos de los motivos por los que las pymes sufren un déficit tecnológico.
5. Expandir su negocio. El crecimiento y la internacionalización de las pymes son dos de los mayores retos para cualquier pyme. Una de las condiciones para crecer e internacionalizar la empresa es conseguir nuevos clientes, una complicada misión cuando no se dispone del capital necesario ni se conocen las estrategias y recursos más adecuados.

### 10.9 La historia de la administración es reciente.

Es un producto característico del siglo xx. En realidad, la Administración tiene poco más de cien años, y es el resultado histórico e integrado de la contribución acumulada de diversos precursores, filósofos, físicos, economistas, estadistas y empresarios que, con el paso del tiempo, fueron desarrollando y divulgando, cada uno, obras y teorías en su campo de actividades. Por tanto, la administración moderna utiliza conceptos y principios empleados en las Ciencias Matemáticas (incluso la estadística), en las Ciencias Humanas (como Psicología, Sociología, Biología, Educación, etcétera), en las Ciencias Físicas (como Física, Química, etcétera), así como en Derecho, Ingeniería, Tecnología de la Información, etcétera. Ciertas referencias históricas acerca de las magníficas construcciones erigidas durante la antigüedad en Egipto, Mesopotamia' y Asiría, atestiguan la existencia, en épocas remotas, de dirigentes capaces de planear y guiar los esfuerzos de millares de trabajadores en obras monumentales que perduran todavía, como las pirámides de Egipto. Los papiros egipcios, atribuidos a la época de 1300 a. C., ya indicaban la importancia de la organización y de la administración de la burocracia pública en el antiguo Egipto. En China, las parábolas de Confucio sugieren prácticas para la buena administración pública.

La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas, con los mejores resultados. En cualquier tipo de organización humana se busca el logro de determinados objetivos con eficiencia y eficacia. La administración dirige el esfuerzo de los grupos organizados.

El objeto de la administración es la actividad organizacional. En un principio, el objeto de la administración era simplemente la actividad fabril; después se extendió a las empresas industriales y, más adelante, a todo tipo de organización humana hasta llegar paulatinamente al intercambio entre las organizaciones y sus ambientes.

### 10.10 Las especialidades de la administración.

En la actualidad, la administración se presenta como un área de conocimiento humano repleta de complejidades y desafíos. El profesional que utiliza la administración como medio para vivir puede trabajar en los niveles más variados de una organización: desde el nivel jerárquico de la supervisión elemental hasta la dirección general. Puede actuar en las diversas especialidades de la Administración: Administración de la Producción (de los bienes o servicios que presta la organización), Administración Financiera, Administración de Recursos Humanos, Administración de Mercados e incluso en la Administración General. En cada nivel y en cada especialidad de la Administración, las situaciones son diferentes. Además, las organizaciones son diferentes. No existen dos organizaciones iguales, así como no existen dos personas idénticas; cada una tiene sus objetivos, su campo de actividad, sus directivos y su personal, sus problemas internos y externos, su mercado, su situación financiera; su tecnología, sus recursos básicos, su ideología y su política de negocios, etcétera.

### 10.11 Tipos de manuales.

Documento que contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras y Funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.

Un manual de procedimiento es una herramienta de ayuda a las empresas en su desempeño y crecimiento a través del ordenamiento, sistematización y estandarización de la información, donde se establecen objetivos, normas, procedimientos para lograr una eficiente administración manteniendo así un alto nivel de competitividad.

Organizacional.

Es el más genérico de los manuales, ya que éste busca plasmar toda el funcionamiento de una corporación, es decir, plantea el modo de organizar la actividad administrativa, ejecutiva y operativa de una empresa. Comprende aspectos complejos, intermedios y básicos de los procesos, especialistas consideran que este manual debe de existir en todas las personas jurídicas, como el medio de consulta general ante cualquier evento que pueda ocurrir.

Departamental.

Si el manual de organización es genérico, estos vienen siendo los específicos de cada departamento, ya que se consideran el reflejo de los organizacionales pero a menor escala. Es decir, contemplan todo lo referente a la actividad que debe llevar a cabo cada área de la empresa, tanto en el proceso administrativo como operativo, por lo que regulan las actividades que debe realizar cada departamento, las operaciones que deben ser ejecutadas y los roles que deben desempeñarse.

Política.

No debe confundirse con el campo de los partidos políticos, ni con las elites gubernamentales, ya que este es un manual diseñado para el control y regulación de las actividades desempeñadas por los ejecutivos de la empresa. Va referido a las acciones que deben desencadenar los gerentes y subgerentes, con el fin de ayudar a la empresa a desenvolverse en un campo óptimo para la obtención de sus objetivos.

Procedimientos.

Una de las herramientas más importantes para todas las empresas, ya que en estas plantean un conjunto de directrices que las personas deben de realizar, con el fin de que surta un resultado su actuar. En este se contemplan los pasos que se deben de seguir para que un proceso pueda ser llevado a fin término, es un manual de instrucciones, donde se plasma lo que debe de hacerse de forma correcta para lograr un determinado objetivo.

Técnicas.

Es un complemento del manual de procedimientos, ya que en este se plantea de forma detallada cada una de las actividades que debe el personal realizar. Muchos consideran que estos tienden a ser más explícitos, con las instrucciones de aquellos procesos que pueden leerse o entenderse como confusos, en el manual de procedimientos.

**Bienvenida.**

Comprende la historia, misión y visión de la corporación, estos se crean con la idea de transmitir y mantener los valores institucionales de la empresa, y que de este modo los empleados y socios se sientan identificados plenamente con la misma. La mayoría de las veces, estos manuales comprenden un conjunto de normas de conductas y deberes que el personal debe de adoptar, por el bien de las relaciones interpersonales dentro del lugar.

**Puesto.**

Aquellos que van referidos exclusivamente a la actividad que ejerce una persona en particular, la idea es especificar las funciones que debe desempeñar un rol o cargo específico dentro de la empresa.

**Múltiple.**

Muchas veces estos surgen de las minutas, o bien de las actas de asambleas que se celebran entre los socios, y se crean con el fin de coordinar y organizar situaciones sobrevenidas que no están contempladas en el resto de los manuales de la organización.

**Finanzas.**

Uno de los medios de control más importantes de la institución, por cuanto en estos se hayan resumido todos los aspectos monetarios, y su forma de control y regulación, incluyéndose también las funciones que deben de llevar a cabo las personas que están a cargo de esta área.

**Sistema**

Este se desenvuelve a medida que se crea el sistema, muchos atribuyen que estos vienen siendo un subtipo de manual de los procedimentales y de técnicas, pero que en la práctica son más específicos.

Calidad.

Es un manual que presenta un conjunto de parámetros para medir los niveles de productividad y eficiencia en toda la organización, tanto en los procedimientos como en los resultados, de modo tal, que este contempla el avalúo del personal, procesos y productos.

El Manual de Organización tiene como propósito presentar una visión en conjunto de la Institución, definir tramos de control y establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los tres primeros niveles jerárquicos, para coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal y, servir como instrumento de consulta y orientación a los servidores públicos de la Administración Pública Federal y de los particulares interesados en la estructura orgánica y funciones de la Institución.

#### 10.12 Proceso administrativo.

El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador.

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación,

organización, dirección y control. Considerando la importancia de este instrumento, mencionaremos algunas características del proceso administrativo:

- a) El proceso administrativo está formado por un conjunto de fases o pasos de manera cíclica, es decir, el fin se convierte de nuevo en el principio de la tarea administrativa.
- b) Una de las principales observaciones es que en cualquier modelo que analicemos del proceso administrativo, las fases que invariablemente encontraremos son las de planeación y control.
- c) El principal objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia.
- d) Estimula la innovación y el progreso.
- e) Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial y empresarial.

#### Bibliografías.

(school., 2019.)

(Copyright, 2019).

(Chiavenato., 2004)

(clasificacionde.org, 2019)

## CAPÍTULO 4. DESARROLLO.

### 11.- Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

#### RECEPCION.

✓ **Función del área.**

Atención al público y derivar a las diferentes áreas de la empresa.

✓ **Objetivo**

Informar y canalizar al paciente cliente para su pronta atención.

✓ **Importancia**

Es el primer contacto que tienen los clientes con la empresa por lo tanto es un elemento fundamental para consolidar la excelente atención del paciente - cliente.

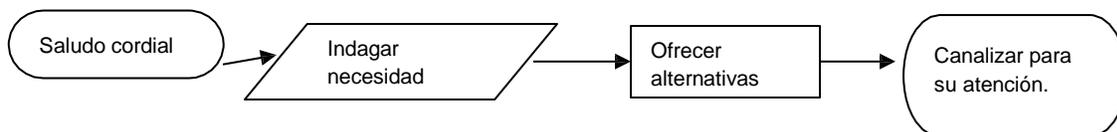
✓ **Alcance**

Desde que el cliente entra al establecimiento hasta que sale.

#### **Funciones del personal del área.**

Atención al público.

- Saludo cordial.
- Indagar que necesita de la empresa, con preguntas detonadoras.
- Ofrecer las diferentes alternativas de solución a su necesidad.
- Canalizar para su atención.



## VENTAS.

### ✓ **Función del área.**

Promover los diferentes productos y servicios que ofrece la empresa para concretar la venta y controlar inventarios para mantener Stock.

Establecer canales y estrategias de venta que generen mayores ingresos a la organización.

### ✓ **Objetivo**

Captar el mayor número de clientes, mantener el inventario y atender y satisfacer las necesidades de los pacientes – clientes con ayudas ópticas que les permitan mejorar su calidad de vida.

### ✓ **Importancia**

La organización subsiste por los recursos económicos que se captan mediante las ventas de allí la importancia de que este departamento logre su mejor desempeño posible.

### ✓ **Alcance**

Desde propaganda, publicidad y promoción hasta la entrega del producto al cliente.

### **Funciones del personal del área.**

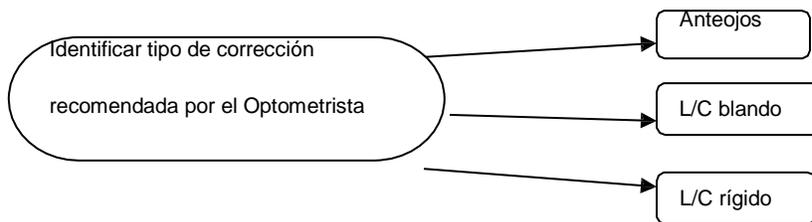
- Consultar el expediente para verificar la opción recomendada por el optometrista para la corrección del paciente- cliente, (anteojos, lentes de contacto blandos o lente de contacto rígido).
- Ofrecer los diferentes productos con los que contamos que satisfagan la necesidad del cliente.
- informamos ventajas y desventajas de los diferentes materiales para ayudarlo en la elección que más satisfaga sus necesidades.
- Cuando el optometrista indique lente de contacto rígido o blando no es necesario ofrecer opciones al paciente – cliente.

## Políticas de ventas.

- Todo trabajo requiere el 50% de anticipo.
- El 50% restante se liquida a la entrega.
- En el caso de armazones y graduaciones usadas el riesgo es del cliente.
- En ningún caso se da crédito.
- La empresa no se hace responsable por ningún trabajo después de 30 días de su recepción.

## Venta a Pacientes-Clientes.

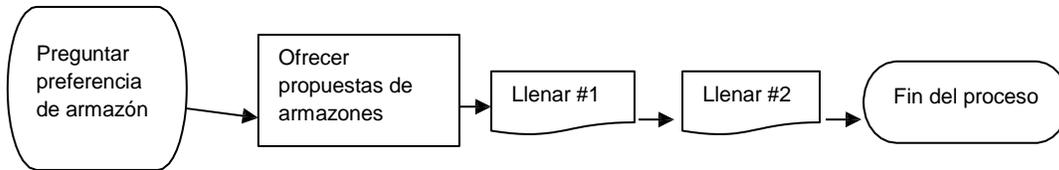
Identificar el tipo de corrección recomendada por el Optometrista (anteojos, lente de contacto blando o lente de contacto rígido).



## Anteojos.

- Preguntar preferencia del Paciente-Cliente de material, color y forma del armazón.
- Ofrecer propuestas de armazones para que el Paciente-Cliente elija una.
- Ofrecer al paciente los diferentes materiales para las lentes oftálmicas y explicar ventajas, desventajas y aplicaciones de cada uno, así como indicarle si el optometrista recomienda alguno en particular o el paciente puede elegir libremente entre las diferentes opciones.
- Llenar formato #1 para entregárselo al Paciente-Cliente.

- Llenar el formato #2 para enviar a laboratorio (los datos para su llenado se encuentran en el formato #10, (ver formato #10 del apartado de consultorio).



## Tablas de características de las lentes oftálmicas

### TIPOS DE LENTES CORRECTORAS.

**ESFERA:** Puede ser negativa (-) ó positiva (+).

**CILINDRO:** Siempre es negativo (-).

### CARACTERISTICAS DE INTERES PARA LOS CLIENTES DE LENTES PLASTICAS

PESO	
Más ligero	Policarbonato
Ligero intermedio	H. índice
Menos ligero	CR39

Tabla #1.

<b>GROSOR</b>	
Más delgado	H. índice
Delgado intermedio	Policarbonato
Menos ligero	CR39

Tabla #2.

<b>RESISTENCIA RALLADURAS</b>		<b>A</b>
Más resistente	Policarbonato	
Resistencia intermedia	H. Índice	
Menos resistente	CR39	

Tabla #3.

MICAS.

<b>MATERIAL</b>	<b>USO</b>	<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
Micas (CR39) mica normal	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- Graduaciones bajas</li> <li>.- En niños evita accidentes comparado con el cristal</li> <li>.- Armazón de aro cerrado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- No se rompen</li> <li>.- No pesan</li> <li>.- Bajo precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- Fácil de rayar</li> <li>.- Más grueso en graduaciones altas</li> <li>.- No se utiliza en lentes volados o al aire</li> </ul>
H. Index (Alto índice)	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- Graduaciones elevadas</li> <li>.- Pacientes que manejan de noche</li> <li>.- Pacientes que utilizan frecuentemente computadora</li> <li>.- Pacientes que requieren excelente calidad visual sin reflejos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- Más delgado que el CR y que el policarbonato</li> <li>.- Mejor calidad visual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- No se utiliza en armazones volados o al aire</li> <li>.- Más caro que el CR39</li> </ul>
Policarbonato	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- Graduaciones altas</li> <li>.- Armazones volados</li> <li>.- Pacientes que requieren alta resistencia en los lentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- Más delgado que el CR39</li> <li>.- Ideal para armazones volados</li> <li>.- Más liviano</li> <li>.- Más resistente a ralladuras</li> <li>.- virtual mente irrompible</li> <li>.- mejor protección contra rayos ultravioleta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- El precio más caro.</li> </ul>

Tabla #4.

FORMATO #1.

<p><b>OPTICA SAN FERNANDO</b></p> <p><b>Nombre:</b> _____</p> <p><b>Fecha:</b> ____/____/____</p> <p><b>Concepto:</b> _____</p> <p>_____</p> <p><b>Total: \$</b> _____</p> <p><b>Anticipo: \$</b> _____</p> <p><b>Saldo: \$</b> _____</p> <p><b>Fecha de entrega</b> ____/____/____</p> <p><b>Folio</b></p> <p><b>NOTAS:</b> Este documento no es un comprobante fiscal. Después de 30 días la Óptica no se hace responsable por su trabajo.</p>
--

Formato #1.

**Función:** este formato es un recibo para entregar tanto a pacientes-clientes como a clientes en el momento de encargar un trabajo.

**Llenado:**

1. En la línea delante de Nombre se anota el nombre del paciente
2. Fecha en la que se ordena el trabajo.
3. Concepto se refiere a la descripción del trabajo que nos está encargando, anteojos completos, cambio de graduación, reparación, lentes de contacto, etcétera.
4. En Total anotamos el costo total del trabajo.

5. En anticipo ponemos la cantidad de dinero que nos está dejando como anticipo.
6. Saldo, es la cantidad de dinero que adeuda, misma que tendrá que ser entregada a la entrega del trabajo.
7. Folio es el mismo que se pone en el formato #6 para control interno.

FORMATO #2.

<b>OPTICA SAN FERNANDO</b>						
<b>PAC.:</b> _____						
<b>FECHA:</b> ____/____/____. <b>Folio:</b> _____.						
	<b>Esfera</b>	<b>Cil.</b>	<b>Eje</b>	<b>Add.</b>	<b>Prisma</b>	<b>Base</b>
<b>OD</b>						
<b>OI</b>						
<b>D.I.</b>	<b>Color</b>	<b>Tono</b>	<b>Unif.</b>	<b>Monofocal</b>		
/			<b>Desv.</b>	<b>Bifocal</b>		
<b>ALO</b>	<b>Tipo de bifocal</b>		<b>Material</b>			
<b>OBS.:</b> _____						

Formato #2.

**Función:** Este formato es una orden de trabajo para mandar elaborar a laboratorio nuestros anteojos, contiene todas las especificaciones de la corrección óptica solicitada.

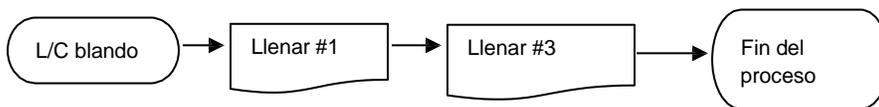
**Llenado:**

1. En la línea delante de “**PAC**” se anota el nombre del paciente.
2. Fecha del día que se ordena el trabajo.
3. Los siguientes recuadros se copian del formato #10 en el recuadro de receta final, el cual fue llenado por el Optometrista (ver formato #10 del área de consultorio), o en su defecto de la receta que el cliente nos proporcione.

4. La última línea es para ser llenada solo cuando exista alguna solicitud especial o poco común como por ejemplo solicitar urgente el trabajo, si lo estamos devolviendo por garantía, etc...

**Lente de contacto blando.**

- Llenar formato #1 para entregárselo al Paciente-Cliente.
- Llenar el formato #3 para su envío a laboratorio (los datos para su llenado se encuentran en el formato #10. (ver formato #10 de área de consultorio).



**FORMATO #1.**

<b>OPTICA SAN FERNANDO</b>
<b>Nombre:</b> _____
<b>Fecha:</b> ___/___/___
<b>Concepto:</b> _____
<b>Total:</b> \$ _____
<b>Anticipo:</b> \$ _____
<b>Saldo:</b> \$ _____
<b>Fecha de entrega</b> ___/___/___
<b>Folio</b>
<b>NOTAS:</b> Este documento no es un comprobante fiscal.
Después de 30 días la Óptica no se hace responsable por su trabajo.

Formato #1.

**Función:** este formato es un recibo para entregar tanto a pacientes-clientes como a clientes en el momento de encargar un trabajo.

**Llenado:**

1. En la línea delante de Nombre se anota el nombre del paciente
2. Fecha en la que se ordena el trabajo.
3. Concepto se refiere a la descripción del trabajo que nos está encargando, anteojos completos, cambio de graduación, reparación, lentes de contacto, etcétera.
4. En Total anotamos el costo total del trabajo.
5. En anticipo ponemos la cantidad de dinero que nos está dejando como anticipo.
6. Saldo, es la cantidad de dinero que adeuda, misma que tendrá que ser entregada a la entrega del trabajo.
7. Folio es el mismo que se pone en el formato #6 para control interno.

FORMATO #3.

<b>OPTICA SAN FERNANDO</b>			
<hr/>			
<b>PACIENTE:</b>			
<hr/>			
<b>FECHA:</b> ___/___/___			
	<b>Esfera</b>	<b>Cilindro</b>	<b>Eje</b>
<b>OD</b>			
<b>OI</b>			
<b>Esférico</b>		<b>Asférico</b>	
		<b>Torico</b>	
<b>Marca:</b> _____			
<b>OBS:</b> _____			
Formato #3.			

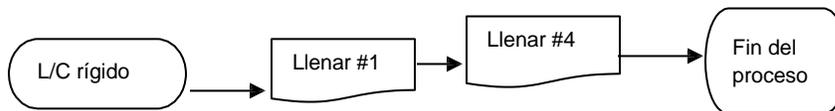
**Función:** El presente formato es para solicitar al laboratorio lente de contacto blando contiene todas las especificaciones de los lentes de contacto blando que requiere nuestro paciente.

**Llenado:**

1. Sobre la línea que dice “**PACIENTE**” anotamos el nombre del paciente.
2. Fecha del día que se ordena el trabajo.
3. Los siguientes recuadros se copian del formato #10 el cual fue llenado por el Optometrista (ver formato #10 del área de consultorio), o en su defecto de la receta que el cliente nos proporcione.
4. En la siguiente línea se anota la marca del lente que estamos solicitando.
5. La última línea es para ser llenada solo cuando exista alguna solicitud especial o poco común como por ejemplo solicitar urgente el trabajo, si lo estamos devolviendo por garantía, etc.

**Lente de contacto rígido.**

- Llenar formato #1 para entregárselo al Paciente-Cliente.
- Llenar el formato #4 para su envié a laboratorio (los datos para su llenado se encuentran en el formato #10, (ver formato #10 de consultorio)).



FORMATO #1.

<b>OPTICA SAN FERNANDO</b>
<b>Nombre:</b> _____
<b>Fecha:</b> ____/____/____
<b>Concepto:</b> _____
_____
<b>Total: \$</b> _____
<b>Anticipo: \$</b> _____
<b>Saldo: \$</b> _____
<b>Fecha de entrega</b> ____/____/____
<b>Folio</b>
<b>NOTAS:</b> Este documento no es un comprobante fiscal. Después de 30 días la Óptica no se hace responsable por su trabajo.

Formato #1.

**Función:** este formato es un recibo para entregar tanto a pacientes-clientes como a clientes en el momento de encargar un trabajo.

**Llenado:**

1. En la línea delante de Nombre se anota el nombre del paciente
2. Fecha en la que se ordena el trabajo.
3. Concepto se refiere a la descripción del trabajo que nos está encargando, anteojos completos, cambio de graduación, reparación, lentes de contacto, etcétera.
4. En Total anotamos el costo total del trabajo.

5. En anticipo ponemos la cantidad de dinero que nos está dejando como anticipo.
6. Saldo, es la cantidad de dinero que adeuda, misma que tendrá que ser entregada a la entrega del trabajo.
7. Folio es el mismo que se pone en el formato #6 para control interno.

**Formato #4.**

<b>OPTICA SAN FERNANDO.</b>					
<b>PACIENTE:</b> _____					
<b>FECHA:</b> ___/___/___					
	<b>CB</b>	<b>RX</b>	<b>Diam</b>	<b>Esp</b>	<b>CPP</b>
<b>OD</b>					
<b>OI</b>					
<b>PRODUCTO</b>			<b>DISEÑO</b>		
OPTICAS			ESFERICO		
OPTICAS UV			TORICO		
HM 2001			BIFOCAL		
TRANSCOLOR			MULTICURCIVO		
			QUERATOCONO		
			GEOMETIA		
			INVERSA		
			ESPECIAL		
<b>OBS:</b> _____					

Formato #4.

**Función:** Este formato es una orden de trabajo para el caso de lente de contacto rígido, contiene todas especificaciones de los lentes que requiere nuestro paciente.

**Llenado:**

1. Sobre la línea que dice **“PACIENTE”** anotamos el nombre del paciente.

2. Fecha del día que se ordena el trabajo.
3. Los siguientes recuadros se copian del formato #11 el cual fue llenado por el Optometrista (ver en el área de consultorio el formato #11), o en su defecto de la receta que el cliente nos proporcione.
4. La última línea es para ser llenada solo cuando exista alguna solicitud especial o poco común como por ejemplo solicitar urgente el trabajo, si lo estamos devolviendo por garantía, etc...

## REPARACIONES

- Identificar la parte del armazón a reparar o refacción a reponer (consultar esquema #1).
- Llenar el formato #5 para su envío al taller.

**Esquema #1.**



Esquema #1.

### ***PARTES DEL ARMAZON***

**1.-AROS:** Es la parte del armazón que sostiene a los lentes oftálmicos y solares. Generalmente son dos porciones simétricas que soportan los lentes parcial o totalmente por medio de un sistema generalmente ranurado, aunque también, en el caso de los lentes de placa o de montura al aire, su fisonomía puede cambiar.

**2.- PUENTE:** Barra rígida entre los aros. Su función es estabilizar el frente del armazón.

**3.- BISAGRAS:** Usualmente metálicas, unen el frente del armazón con las patillas. Existen diferentes modelos: desde fijos y flexibles, hasta las más tradicionales o exclusivas que llevan el logo de la marca en sí mismas.

**4.- VARILLAS:** Normalmente son rígidas, aunque el diseño nos sorprende con excepciones. De una u otra forma, su función es sostener y estabilizar el frente. Para lograr un centrado del sistema óptico.

**5.- TERMINALES:** Es la cobertura del extremo de las patillas que rodea las orejas. Generalmente, es de un material más blando o flexible que el de las patillas.

**6.- PLAQUETAS:** Evita el deslizamiento de armazón sobre la nariz y permite adaptarse a ella. Generalmente son de silicona.

#### Formato #5.

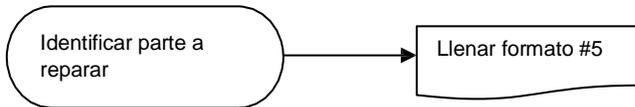
<b>OPTICA SAN FERNANDO</b>
<b>PAC.:</b> _____
<b>FECHA:</b> ____/____/____
<b>REPARACION:</b> _____
_____
T.A.# _____

Formato #5.

**Función:** Este formato es una orden de trabajo para el caso de reparaciones para describir todas especificaciones que se necesitan reparar de los lentes que requiere nuestro paciente.

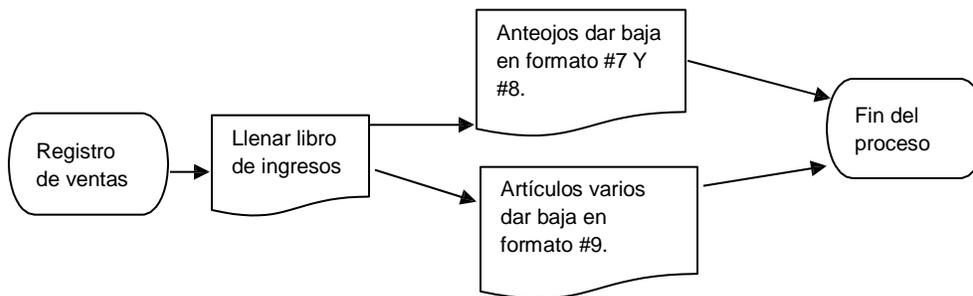
### Llenado:

1. En la línea delante de **“PAC”** se anota el nombre del paciente
2. Fecha del día que se ordena el trabajo.
3. En la línea que dice reparación se describe la parte del armazón que hay que reparar.
4. La línea que dice **“T.A.#”** es para uso del taller.



### Registro de ventas.

- Al realizar el cobro de una venta se debe llenar el formato #6 para control interno.
- Llenar libro de ingresos diarios para contabilidad.
- Dar de baja el artículo vendido en el control de inventario. Para el caso de anteojos formato #7 y formato #8 y para el resto de los artículos solamente el formato #9.



### Formato #6.

Nombre	Dirección	Concepto	Total \$	F .recepción
			Ant. \$	F. termino
			Saldo \$	F. entrega
Tel.	Folio			

Formato #6.

**Función:** este formato tiene la finalidad de llevar el control interno de los trabajos que nos encargan y también nos sirve para respaldar la información del recibo que se le entrego al paciente-cliente o al cliente por si este lo llegara a perder.

#### Llenado:

1. En la línea delante de Nombre se anota el nombre del cliente.
2. Dirección del cliente.
3. Concepto se refiere a la descripción del trabajo que nos está encargando, anteojos completos, cambio de graduación, reparación, lentes de contacto, etcétera.
4. En Total anotamos el costo total del trabajo.
5. En Ant. ponemos la cantidad de dinero que nos está dejando como anticipo.
6. Saldo, es la cantidad de dinero que adeuda, misma que tendrá que ser liquidada a la entrega del trabajo.
7. F. recepción se anota la fecha en que se recibe el trabajo.
8. F. termino es la fecha que nos comprometemos a entregar el trabajo terminado.
9. F. entrega anotamos la fecha en la que el cliente acude a recoger su trabajo terminado.
10. Tel. solicitamos al cliente un número telefónico donde lo podamos localizar.
11. Folio es el número de control consecutivo para su fácil ubicación.

## **Inventario.**

Inventario es el conteo físico para control de materiales y mercancías existentes en la organización, este se llevara a cabo dos veces al año es decir cada seis meses, la primera semana de enero y la primera semana de julio.

Para control del inventario se llevaran tres formatos uno para ser llenado y resguardado por la Gerencia general (formato #7), el siguiente para control de Stocks (formato #9), y el ultimo para control de armazones oftálmicas (formato #8).

### **Stocks:**

Armazones para dama.

- Monofocal metal: 30 piezas.
- Monofocal plástico: 20 piezas.
- Bifocal metal: 20 piezas.
- Bifocal plástico: 15 piezas.

Armazones unisex.

- Monofocal metal: 40 piezas.
- Monofocal plástico: 30 piezas.
- Bifocal metal: 15 piezas.
- Bifocal plástico: 10 piezas.

Armazones para caballero.

- Monofocal metal: 30 piezas.
- Monofocal plástico: 10 piezas.
- Bifocal metal: 20 piezas.
- Bifocal plástico: 5 piezas.

Armazones para niña.

- Metal: 10 piezas.
- Plástico: 15 piezas.

Armazones para niño.

- Metal: 10 piezas.
- Plástico: 15 piezas.

#### Tornillería.

- Tornillos para plaqueta: 50 piezas.
- Tornillos para flex: 50 piezas.
- Tornillos para bisagra: 50 piezas.
- Tornillos para barril: 50 piezas.

#### Plaquetas.

- Botón para tornillo: 50 pares.
- Botón de presión: 20 pares.
- Plancha para tornillo: 50 pares.
- Plancha de presión: 15 pares.
- Plancha de uña: 15 pares.

#### Terminales.

- Larga para varilla gruesa: 10 pares.
- Larga para varilla delgada: 10 pares.
- Corta para varilla gruesa: 10 pares.
- Corta para varilla delgada: 10 pares.

#### Cordones.

- Hilo: 30 piezas.
- Cadena: 10 piezas.
- Plástico: 15 piezas.

Pañuelos para limpiar anteojos: 50 piezas.

Solución limpiadora de anteojos: 10 piezas.

#### Arandela.

- Chica: 1 rollo.
- Grande: 1 rollo.

Estuches para anteojos.

- Duros: 40.
- Fleje: 30.
- Niño: 10.
- Niña: 10.

Lentes de contacto cosméticos neutro.

- Azul: 1 par.
- Verde: 1 par.
- Gris: 1 par.
- Miel: 1 par.

Soluciones para lentes de contacto L/C blandos.

- Solo Care Aqua Fresh 120ml: 2 piezas.
- AO SEPT 360ml: 2 piezas.
- All Clean Soft 100ml: 2 piezas.
- Unica Sensitive 60ml: 2 piezas.
- Optifree Express 120ml: 2 piezas.
- Contasoft Plus 60ml: 2 piezas.
- Contasoft Plus 120ml: 2 piezas.
- Renu Plus 120ml: 2 piezas.

L/C Rígido.

- Contaxine: 2 piezas.
- Optigas: 2 piezas.

### Formato #7.

<i>FOLIO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>DESCRIPCION</i>	<i>PRECIO DE COMPRA</i>	<i>PRECIO DE VENTA</i>	<i>FECHA DE COMPRA</i>

Formato #7.

**Función:** la función de este formato es registrar en el las mercancías existentes para control del inventario.

**Llenado:**

1. En la primera columna se indica la cantidad de piezas que tenemos en existencia.
2. En la segunda columna se escribe la descripción de la mercancía.
3. En la tercera columna se anota el precio que pago la empresa cuando compro dicha mercancía.
4. En la cuarta columna se registra el precio en que lo vamos a ofertar a los clientes.
5. En la quinta columna se apunta la fecha en la cual se compró la mercancía.



4. A partir de la tercera fila tercera columna se indica el número de piezas que se están dando de baja si es el caso.
5. A partir de la tercera fila cuarta columna se apunta el total de piezas en existencia a la fecha.

**Formato #8.**

<b>NUMERO DE CONTROL</b>	<b>NOMBRE DE A EMPLEADA QUE REALIZO LA VENTA</b>	<b>FECHA</b>
001		
002		
003		
004		
005		
006		
007		
008		
009		
010		
011		
012		
013		
014		
015		
016		

Formato #8.

**Función:** el presente formato tiene como función llevar un registro de las armazones oftálmicas que se venden.

**Llenado:**

1. En la primera columna esta anotado el número de control de cada almacón.
2. En la segunda columna se apunta el nombre de la recepcionista en turno al momento de hacer la venta.
3. En la tercera columna se escribe la fecha de venta.

**4.1.3 COMPRAS.****✓ Función del área.**

Estructurar y coordinar la logística para abastecer a la empresa de los recursos e insumos necesarios para su funcionamiento.

**✓ Objetivo**

Localizar y adquirir mercancía e insumos de manera eficaz, de la mejor calidad y al mejor precio.

**✓ Importancia**

Nuestra organización vende servicios optométricos y productos por lo tanto para lograr la satisfacción total del cliente debemos de cubrir dos puntos, un excelente examen visual y excelente calidad en los materiales de las correcciones visuales que entregamos a nuestros Pacientes-Clientes por esto es de suma importancia manejar productos de excelente calidad, en nuestra empresa vendemos salud visual no vendemos lentes.

**✓ Alcance**

Desde que existe una necesidad en la organización de mercancías o insumos, hasta que esta es cubierta.

**Funciones del personal del área.**

- En el caso de lentes, identificar material y tipo solicitado por ventas en el formato #2.
- Consultar el catálogo de proveedores para definir donde hacer la compra.
- Realizar control de calidad.

- Llevar seguimiento de los lentes hasta la entrega al área de ventas.

### **Catálogo de proveedores para surtir la materia prima.**

**Empresa:** PROVEGAT

**Domicilio:** Hospitalidad No.113 local 4ª Plaza Hospitalidad

**Ciudad:** Aguascalientes Ags.

**Código postal:** 20000

**Teléfono:** (449) 972-88-21

**Email:** provegat@hotmail.com

**Artículos:** graduaciones e CR-39, Hi Index, policarbonato terminados y armazones.

**Empresa:** OPTI-DEPOOT

**Domicilio:** Madero No.214 Zona Centro.

**Ciudad:** Aguascalientes, Ags.

**Código postal:** 2000

**Teléfono:** (449) 994-18-94

**Artículos:** soluciones para lentes de contacto.

**Empresa:** KADIMEX

**Domicilio:** Nieto #418-1 Zona Centro

**Ciudad:** Aguascalientes, Ags.

**Código postal:** 2000

**Teléfono:** (449) 473-38-82

**Email:** kadimexags@hotmail.com

**Artículos:** graduaciones en CR39 blanco y fotocromático, Hi Index, policarbonato terminadas y elaboradas y armazones.

**Empresa:** AXIS

**Domicilio:** Guadalupe No. 205, Zona Centro.

**Ciudad:** Aguascalientes, Ags.

**Código postal:** 2000

**Teléfono:** (449) 916-74-18

**Email:** axislab@hotmail.com

**Artículos:** graduaciones en CR-39 blanco y fotocromático, Hi Index, policarbonato terminadas.

**Empresa:** HOLENS

**Domicilio:** Privada Alfonso Guerrero No. 102

**Ciudad:** Aguascalientes Ags.

**Código postal:** 20000

**Teléfono:** (449) 1450680 al 84

**Email:** herreraholens9@hotmail.com

**Artículos:** graduaciones en CR-39 blanco y fotocromático, Hi Index, policarbonato y cristal terminadas y elaboradas y armazones.

**Empresa:** HIDROLENS

**Domicilio:** C.C. Plaza Aguascalientes local 5. Col. San Luis.

**Ciudad:** Aguascalientes, Ags.

**Código postal:** 20250

**Teléfono:** (449) 918-28-24 y 916-47-44

**Email:** hidrolens\_slr@hotmail.com

**Artículos:** graduaciones en CR-39 blanco y fotocromático, Hi Index, policarbonato y cristal elaboradas y armazones.

**Empresa:** HIDROSOFT

**Domicilio:** Tepezala N. 303 el Plateado

**Ciudad:** Aguascalientes, Ags.

**Código postal:** 20127

**Teléfono:** (449) 80-41674

**Email:** xoherdi@hotmail.com

**Artículos:** Lentes de contacto rígidos y soluciones para lentes de contacto

**Empresa:** TALLER DE ANTEOJOS

**Domicilio:** Modulo 6, casa 1, Área "J" Indeco Benito Juárez.

**Ciudad:** Aguascalientes, Ags.

**Código postal:**20169

**Teléfono:** (449) 975-21-23

**Email:** dior1310@hotmail.es

**Artículos:** reparaciones de anteojos.

**Empresa:** ZABDI

**Domicilio:** Francisco I. Madero # 70 int. 302 Centro.

**Ciudad:** México, D.F.

**Código postal:** 06000

**Teléfono:** (55) 10-55-84-83

**Artículos:** Armazones para anteojos

**Empresa:** GRUPO EUROPEO DE LA INDUSTRIA OPTICA

**Domicilio:** Calzada Jardines de San Mateo N.2, int.2 Col. Santa Cruz Acatlán,  
Naucalpan de Juárez.

**Ciudad:** Estado de México.

**Código postal:** 53150

**Teléfono:** (55) 53-63-59-50 y 51, lada sin costo 01800-248 GEIO

**Fax:** (55) 53-73-62-42

**Email:** [jtejeda@grupooptico.com](mailto:jtejeda@grupooptico.com)

**www.grupooptico.com/grupoeuropeo**

**Artículos:** Armazones para anteojos

**Empresa:** BOSSIN

**Domicilio:** Bolívar No. 24 local 6, Col. Centro Delegación Cuauhtémoc.

**Ciudad:** México, D.F.

**Código postal:** 36020

**Teléfono:** (55) 55-12-65-59

**Artículos:** Armazones para anteojos

**Empresa:** Royal Visión

**Domicilio:** Madero No. 385 Piso 2 Col. Centro

**Ciudad:** Guadalajara, Jal.

**Código postal:** -----

**Teléfono:** (33) 3613- 1072 y 3613-3887

**Artículos:** Armazones para anteojos.

## COMPRAS.

### Tabla de clasificación

La siguiente tabla es una clasificación de los aspectos de mayor importancia para la organización con respecto a sus proveedores.

Para la clasificación se toman en cuenta los siguientes parámetros, excelente se representa con la letra “E”, bueno con la letra “B”, regular con la letra “R” y malo con la letra “M”.

Aspecto Empresa	Calidad del producto	Calidad en servicio	Cercanía geográfica	Rapidez en la entrega	Precio
PROVEGAT	B	B	E	E	E
Opti-Depoot	B	M	B	M	B
Kadimex	E	R	E	B	E
Axis	E	E	E	R	E
Holens	E	B	E	R	B
Hidrolens	B	B	E	M	M
Hidrosoft	E	E	E	M	E
Taller de Anteojos	E	E	E	E	E
ZABDI	B	B	R	E	E
Grupo Europeo	E	B	R	B	B
BOSSIN	B	B	R	E	E
Royal Visión	B	B	R	E	E

Tabla #5.

**NOTA:** esta clasificación fue realizada en base al criterio y experiencia del encargado de compras de la empresa.

### Tabla de códigos.

Clasificación de con cuales proveedores es conveniente comprar nuestra mercancía.

Tabla de códigos para identificar a los proveedores.

<b>Empresa</b>	<b>Código</b>
<b>PROVEGAT</b>	PG
<b>Opti-Depoot</b>	OD
<b>Kadimex</b>	KD
<b>Axis</b>	AX
<b>Holens</b>	HO
<b>Hidrolens</b>	HL
<b>Hidrosoft</b>	HS
<b>Taller de Anteojos</b>	TA
<b>ZABDI</b>	ZB
<b>Grupo Europeo</b>	GE
<b>BOSSIN</b>	BS
<b>Royal Visión</b>	RV

Tabla #6.

### Tablas guías de compras

Lentes monofocales terminados.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. opción</b>	<b>3ª. Opción</b>
<b>CR-39</b>	KD, HO	AX, PG	OD
<b>Hi index AR</b>	KD, HO	AX, PG	OD
<b>Policarbonato blanco</b>	KD, HO,AX	AX, PG	OD
<b>Policarbonato AR</b>	KD, HO,AX	AX, PG	OD
<b>Cristal blanco</b>	HO	HL	OD
<b>Cristal PHG</b>	PG	HL	OD

Tabla #7.

Lentes monofocales elaborados.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. opción</b>	<b>3ª. Opción</b>
<b>CR-39</b>	HO	HL	KD
<b>Hi index AR</b>	HO	HL	KD
<b>Policarbonato blanco</b>	HO	HL	KD
<b>Policarbonato AR</b>	HO	HL	KD
<b>Cristal blanco</b>	HO	HL	----
<b>Cristal PHG</b>	HO	HL	----

Tabla #8.

Lentes bifocales terminados.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. opción</b>	<b>3ª. opción</b>
<b>CR-39</b>	KD, HO	AX, PG	OD
<b>Hi index AR</b>	AX, HO	AX, PG	OD
<b>Policarbonato blanco</b>	KD, HO,AX	AX, PG	OD
<b>Policarbonato AR</b>	KD, HO,AX	AX, PG	OD
<b>Cristal PHG</b>	PG	HO	OD

Tabla #9

Lentes bifocales elaborados.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. opción</b>	<b>3ª. opción</b>
<b>CR-39</b>	HO	HL	KD
<b>Hi index</b>	HO	HL	KD
<b>Policarbonato blanco</b>	HO	HL	KD
<b>Policarbonato AR</b>	HO	HL	KD
<b>Cristal blanco</b>	HO	HL	----
<b>Cristal PHG</b>	HO	HL	----

Tabla #10.

Lentes progresivos terminados.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. opción</b>	<b>3ª. opción</b>
<b>CR-39</b>	KD	AX	OD
<b>Policarbonato blanco</b>	AX	---	---
<b>Policarbonato AR</b>	AX	---	---

Tabla #11.

Lentes progresivos elaborados.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. opción</b>	<b>3ª. opción</b>
<b>CR-39</b>	KD	HO	HO
<b>Hi index</b>	KD	HO	HO
<b>Policarbonato blanco</b>	KD	HO	HO
<b>Policarbonato AR</b>	KD	HO	HO
<b>Cristal PHG</b>	HO	HL	---
<b>Digital</b>	CIO	---	---

Tabla #12.

Armazones Oftálmicos.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. Opción</b>	<b>3ª. opción</b>
<b>Armazones Oftálmicos</b>	KD, GE, RV, ES	ZB, PG	OD, HO

Tabla #13.

Refacciones.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. opción</b>	<b>3ª. opción</b>
Tornillería	OD	BS	PG
Plaquetas	TA	OD	BS
Terminales	OD	TA	BS
Cordones	PG	KD	BS
Pañuelos para limpiar anteojos	PG	KD	OD
Solución limpiadora de anteojos	TA	---	---
Arandela	PG	HO	BS
Estuches para anteojos	KD	BS	PG

Tabla #14.

Lente de contacto.

	<b>1ª. opción</b>	<b>2ª. opción</b>	<b>3ª. opción</b>
L/C cosméticos neutro	KD	HD	OD
L/C cosméticos graduados	HD	KD	OD
L/C blando graduados	KD	HD	OD
L/C rígido	HS	HD	---
Soluciones para L/C blandos	OD	HD	HS
Soluciones para L/C rígidos	OD	HD	HS

Tabla #15.

## CONSULTORIO (PRODUCCION).

### ✓ **Función del área.**

Atención y diagnóstico del sistema visual de nuestros pacientes.

### ✓ **Objetivo.**

Obtener un diagnóstico adecuado mediante las diferentes técnicas Optométricas de los problemas visuales que presentan los pacientes que acuden a nuestra consulta.

### ✓ **Importancia**

Para lograr la satisfacción total d nuestros Pacientes-Clientes es necesario ofrecer la corrección adecuada a sus problemas visuales, de esto deriva la importancia de conocer y aplicar las técnicas Optométricas de vanguardia para llegar a un diagnóstico certero.

### ✓ **Alcance**

Desde que el paciente solicita la consulta, hasta obtener el diagnóstico visual del mismo.

**Función del optometrista.**

## Formato #10.

### OPTICA SAN FERNANDO.

Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Ocupacion \_\_\_\_\_ Direccion \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

#### ANAMESIS OCULAR.

Cx \_\_\_\_\_

Traumatismos oculares \_\_\_\_\_ HTAS \_\_\_\_\_

Diabetes \_\_\_\_\_ Alergias \_\_\_\_\_

Autoinmunes \_\_\_\_\_ Dermatologicos \_\_\_\_\_ Neurologicos \_\_\_\_\_

Especificaciones \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

#### RECETA ANTERIOR.

	Esfera	Cilindro	Eje	Adición	Color	Material	<u>OBS:</u>
OD							
OI							

#### EXPLORACION.

A.V.	L	S/C	AO	C/C	A/O	C.V.	C	S/C	AO	C/C	AO
OD	E	/		/		/	E	/		/	
OI	J	/		/		/	R	/		/	
	O						C				
	S						A				

Forias \_\_\_\_\_

Papados \_\_\_\_\_

Aparato lagrimal \_\_\_\_\_

Globo Oc. y orbita \_\_\_\_\_

Conjuntiva \_\_\_\_\_

Cornea \_\_\_\_\_

Iris y cámara anterior \_\_\_\_\_

Pupilas: Fotomotor \_\_\_\_\_ Motomotor \_\_\_\_\_ Consensual \_\_\_\_\_

Cristalino \_\_\_\_\_

Fondo de ojo: Excavación OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ Macula

OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Vasos: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ Color: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Retinoscopia S/D: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Autorefractometro: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

K OD \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_

Dx: \_\_\_\_\_

Tx \_\_\_\_\_ medico: \_\_\_\_\_

Recomendaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RECETA FINAL

	Esfera	Cil	Eje	Add	D:l:	Color	Tono:	Bifocal	Material
OD							Unif.		
OI							Desv.		

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RECETA SUBSIGUIENTE 1 \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

	Esfera	Cil	Eje	Add	D:l:	Color	Tono:	Bifocal	Material
OD							Unif.		
OI							Desv.		

Retinoscopia: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Autorefractometro: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

K: \_\_\_\_\_

OD \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_

OBS.: \_\_\_\_\_

RECETA SUBSIGUIENTE 2      FECHA       /    /   

	Esfera	Cil	Eje	Add	D:l:	Color	Tono:	Bifocal	Material
OD							Unif.		
OI							Desv.		

Retinoscopia: \_\_\_\_\_

OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Autorefractometro: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

K:

OD \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_

OBS.: \_\_\_\_\_

RECETA SUBSIGUIENTE 3      FECHA       /    /   

	Esfera	Cil	Eje	Add	D:l:	Color	Tono:	Bifocal	Material
OD							Unif.		
OI							Desv.		

Retinoscopia:

OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Autorefractometro: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

K:

OD \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_

OBS.: \_\_\_\_\_

RECETA SUBSIGUIENTE 4      FECHA       /    /   

	Esfera	Cil	Eje	Add	D:l:	Color	Tono:	Bifocal	Material
OD							Unif.		
OI							Desv.		

Retinoscopia:

OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Autorefractometro: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

K:

OD \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_

OBS.: \_\_\_\_\_

RECETA SUBSIGUIENTE 5      FECHA       /    /   

	Esfera	Cil	Eje	Add	D:l:	Color	Tono:		Bifocal	Material
OD							Unif.			
OI							Desv.			

Retinoscopia: \_\_\_\_\_

OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Autorefractometro: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

K:

OD \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_

OBS.: \_\_\_\_\_

RECETA SUBSIGUIENTE 6      FECHA       /    /   

	Esfera	Cil	Eje	Add	D:l:	Color	Tono:		Bifocal	Material
OD							Unif.			
OI							Desv.			

Retinoscopia: \_\_\_\_\_

OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Autorefractometro: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

K:

OD \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_ AC \_\_\_\_\_

OBS.: \_\_\_\_\_

Formato #10.

## Formato #11 lente de contacto.

### I. DATOS GENERALES

NOMBRE \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

### II. INTERROGATORIO

#### ANTECEDENTES

USA LENTES DE CONTACTO \_\_\_\_\_ TIPO \_\_\_\_\_ DESDE CUANDO \_\_\_\_\_

FECHA DE ÚLTIMA ADPTACION \_\_\_\_\_ HORARIO DE USO \_\_\_\_\_

FRECUENCIA DE USO \_\_\_\_\_ COMO LIMPIA SUS LENTES \_\_\_\_\_

SE SIENTE BIEN CON ELLOS \_\_\_\_\_ VE BIEN CON ELLOS \_\_\_\_\_

QUE SOLUCIONES USA \_\_\_\_\_

USA LENTE DE ARO \_\_\_\_\_

HA PADECIDO DE ALGUNA INFECCION, ENFERMEDAD O CIRUGIA OCULAR \_\_\_\_\_

HARECIBIDO ALGUN TRATAMIENTO Y POR CUANTO TIEMPO \_\_\_\_\_

#### ANTECEDENTES HEREDO-FAMILIARES

### III. LENTE ANTERIOR

	C.B.	Ø	RX	ESPESOR	COLOR	AV	SREF	AV	MATERIAL
O.D.									
O.I.									

	MOVIMIENTO	Ø	FLUORESCENCIA	POSICION	DIAGNOSTICO	COMENTARIO
O.D.						
O.I.						

### IV. DATOS OCULARES

	AV S/C	C/C	RX	D.V.	KERATOMETRIA	A.C.	K + PLANA	MM
O.D.								
O.I.								

	ØC	ØP	A.P.	TONICIDAD	OJOS	FREC.PARPADEO
O.D.						
O.I.						

#### BIOMICROSCOPIA

POLO ANT. \_\_\_\_\_

BRUT. \_\_\_\_\_

FRAGILIDAD

EXAMEN LAGRIMA

OBSERVACIONES

---

---

---

PARPADOS

MARCAR  
POSICION

OJO DERECHO



OJO IZQUIERDO



**V. LENTE CALCULADO**

C.B.	∅	RX	ESPESOR	CPP	COLOR	TIPO DE SERIE L/C	TECNICA O LAB.
------	---	----	---------	-----	-------	----------------------	-------------------

--	--	--	--	--	--	--	--

O.D.  
O.I.

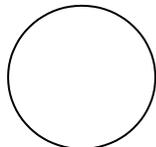
**VI. LENTE DE PRUEBA**

C.B.	∅	RX	CPP	GSO	COLOR	SERIE O MAT.	SREF ESF	AV	SREF ESF-CIL	AV
------	---	----	-----	-----	-------	-----------------	-------------	----	-----------------	----

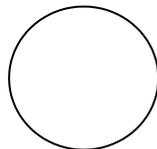
O.D.  
O.I.

O.D.

O.I.



O.I.



COMENTARIOS

MOVIMIENTO  
POSICION  
FLUORESCENCIA  
DIAMETRO  
DIAGNOSTICO O.D.


**VIII. LENTE DEFINITIVO**

AUTORIZO:

C.B.	∅	RX	CPP	GSO	COLOR	SERIE O MAT	LABORATORIO	AV
------	---	----	-----	-----	-------	-------------	-------------	----

O.D.  
O.I.

LIMPIADORA \_\_\_\_\_

HUMECTANTE \_\_\_\_\_

ENJUAGUE \_\_\_\_\_

CONSERVADORA \_\_\_\_\_

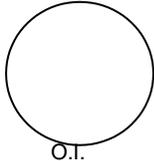
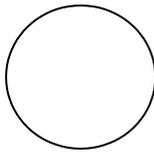
HORARIO \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

**IX. PRIMERA VISITA**

FECHA: \_\_\_\_\_

	A.V. c L/C	SOBREREFRACCION	A.V.	KERATOMETRIA	BIOMICROSCOPIA
O.D.					
O.I.					
O.D.		<b>O.I.</b>			

 <p>O.I.</p>	 <p>COMENTARIOS</p>	MOVIMIENTO		
		POSICION		
		FLUORESCENCIA		
		DIAMETRO		
		DIAGNOSTICO O.D.		

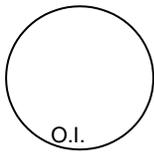
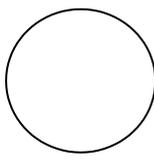
C.B.	Ø	RX	CPP	GSO	COLOR	SERIE O MAT	LABORATORIO	AV

O.D.  
O.I.

**X. SEGUNDA VISITA**

FECHA: \_\_\_\_\_

	A.V. c L/C	SOBREREFRACCION	A.V.	KERATOMETRIA	BIOMICROSCOPIA
O.D.					
O.I.					
O.D.		<b>O.I.</b>			

 <p>O.I.</p>	 <p>COMENTARIOS</p>	MOVIMIENTO		
		POSICION		
		FLUORESCENCIA		
		DIAMETRO		
		DIAGNOSTICO O.D.		

C.B.	Ø	RX	CPP	GSO	COLOR	SERIE O MAT	LABORATORIO	AV

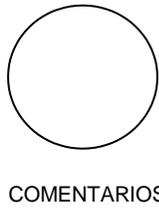
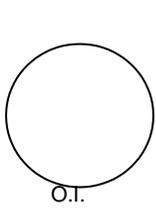
O.D.

O.I.

**XI. TRECER VISITA**

FECHA: \_\_\_\_\_

	A.V. c L/C	SOBREREFRACCION	A.V.	KERATOMETRIA	BIOMICROSCOPIA
O.D.					
O.I.					
O.D.		<b>O.I.</b>			



MOVIMIENTO  
 POSICION  
 FLUORESCINA  
 DIAMETRO  
 DIAGNOSTICO O.D.

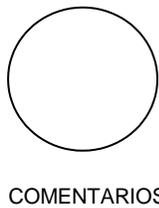
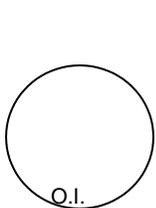

C.B.	∅	RX	CPP	GSO	COLOR	SERIE O MAT	LABORATORIO	AV

O.D.  
O.I.

**XII. CUARTA VISITA**

FECHA: \_\_\_\_\_

	A.V. c L/C	SOBREREFRACCION	A.V.	KERATOMETRIA	BIOMICROSCOPIA
O.D.					
O.I.					
O.D.		<b>O.I.</b>			



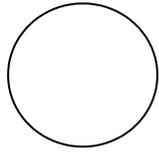
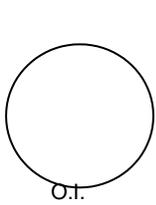
MOVIMIENTO  
 POSICION  
 FLUORESCINA  
 DIAMETRO  
 DIAGNOSTICO O.D.


	C.B.	∅	RX	CPP	GSO	COLOR	SERIE O MAT	LABORATORIO	AV
O.D.									
O.I.									
XII.									

**QUINTA VISITA**

FECHA: \_\_\_\_\_

	A.V. c L/C	SOBREREFRACCION	A.V.	KERATOMETRIA	BIOMICROSCOPIA
O.D.					
O.I.					
O.D.		<b>O.I.</b>			



COMENTARIOS

MOVIMIENTO  
 POSICION  
 FLUORESCENCIA  
 DIAMETRO  
 DIAGNOSTICO O.D.


	C.B.	∅	RX	CPP	GSO	COLOR	SERIE O MAT	LABORATORIO	AV
O.D.									
O.I.									

Formato #11.

## LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.

### ✓ **Función**

Mantener limpias y en condiciones óptimas para su uso las instalaciones y equipo de la empresa.

### ✓ **Objetivo**

Preservar el equipo e instalaciones de la empresa, manteniéndolos en condiciones óptimas para su uso.

### ✓ **Importancia**

Somos una entidad dedicada al sector salud por lo tanto es indispensable mantener nuestras instalaciones en condiciones de absoluta salubridad y excelente apariencia.

Para prever gastos por reparaciones o reposición del equipo es necesario dar mantenimiento oportuno y adecuado al mismo.

### ✓ **Alcance**

Instalaciones y equipo propiedad de la empresa necesarios para el funcionamiento y servicio de esta.

Limpieza de instalaciones y mercancía.

Limpieza de exterior: barrer la banqueta y calle (una vez al día).

Limpieza del piso: barrer y trapear (dos veces al día, cada inicio de turno).

Limpiar Armazones: con un pañuelo suave y solución limpiadora de anteojos (una vez al día).

Limpiar vitrinas: con un trapo húmedo y los vidrios con solución de agua y poco vinagre, limpiar y acomodar las armazones que están dentro una vez al día.

– vitrina 1

– vitrina 2

– vitrina 3

– vitrina 4

– vitrina 5.

Limpieza del baño: lavar el inodoro y el lavabo con agua jabón y cloro (una vez por semana el sábado).

Limpieza de la pecera: cambiar el agua y ponerle 80 gotas de anticloro cada cambio (cada dos semanas el sábado)

Limpier plantas con trapo húmedo (dos veces por semana).

Limpier aparatos (una vez al día).

Lavado de cortina y fachada (una vez al mes).

## LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.

**Tabla de actividades de limpieza y mantenimiento**

<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Horario</b>	<b>Personal encargado</b>
Limpieza de exterior	Una vez al día	Al inicio del día	Recepcionista 1
Limpieza de piso	Dos veces al día	Al inicio de cada turno	Recepcionista 1 y 2
Limpieza de armazones	Una vez al día	Durante los dos turnos	Recepcionista 1 y 2
Limpieza de vitrinas 1, 2 y 3	Una vez al día	Durante el turno	Recepcionista 1
Limpieza de vitrinas 4 y 5	Una vez al día	Durante el turno	Recepcionista 2
Lavado de baño	Una vez por semana	El sábado	Recepcionista 2
Lavado de pecera	Una vez por mes	El sábado	Recepcionista 2
Limpieza de plantas	Dos veces por semana	Durante el turno	Recepcionista 1
Regar plantas	Tres veces por semana	Al inicio del día	Recepcionista 1
Limpieza de equipo optométrico	Una vez al día	Durante el turno	Recepcionista 1
Lavado de cortina y fachada	Una vez por mes	El sábado	Recepcionista 1 y 2
Mantenimiento de equipo optométrico	Cada dos meses	El sábado	Gerente general

Tabla #16.

Bitácoras de limpieza y mantenimiento.

Fecha de a	Lu	Ma	Mier	Jue	Vi	Sab	Dom
Limpieza de exterior	*	*	*	*	*	*	*
Limpieza de piso	**	**	**	**	**	**	**
Limpieza de armazones	*	*	*	*	*	*	*
Limpieza de vitrinas 1, 2 y 3	*	*	*	*	*	*	*
Limpieza de virinas 4 y 5	*	*	*	*	*	*	*
Lavado de baño						*	
Limpieza de plantas	*			*			
Regar plantas	*		*		*		
Limpieza de equipo optométrico	*	*	*	*	*	*	*

Tabla #17.

	Lavado de pecera	Lavado de cortina y fachada	Mantenimiento de equipo optométrico
<b>Enero 5</b>	*	*	*
<b>Febrero 2</b>	*	*	
<b>Marzo 2</b>	*	*	*
<b>Abril 6</b>	*	*	
<b>Mayo 4</b>	*	*	*
<b>Junio 1</b>	*	*	
<b>Julio 6</b>	*	*	*
<b>Agosto 3</b>	*	*	
<b>Septiembre 7</b>	*	*	*
<b>Octubre 5</b>	*	*	
<b>Noviembre 2</b>	*	*	*
<b>Diciembre 7</b>	*	*	

Tabla #18.

Cronograma de actividades.

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Elaborar un organigrama de la empresa.	X				
Definir las diferentes actividades necesarias para el funcionamiento de la empresa.	X				
Delimitar funciones y procedimientos por cada área de la empresa.		x			
Elaborar formatos y papelería necesaria para el control de cada una de las actividades y de las áreas de la empresa.			x		
Elaborar manuales que describan paso a paso los procedimientos y operaciones necesarias para la empresa.				X	
Elaborar un diagrama de interrelación entre las diferentes áreas de la empresa.					x

## CAPÍTULO 5: RESULTADOS.

Como resultado del proyecto tenemos el manual organizacional el cual se describe detalladamente la estructura de la organización, áreas, los diferentes puestos, las diferentes actividades y los documentos a elaborar para el adecuado funcionamiento de la empresa.

## CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.

En este proyecto pude visualizar la necesidad que tienen las microempresas mexicanas de organizar y estandarizar sus procesos para garantizar su calidad y con esto superar su permanencia en el mercado. En la actualidad nos enfrentamos a los desafíos de un mundo globalizado, por lo tanto, veo conveniente que el gobierno o las organizaciones empresariales establecieran e implementaran programas para apoyar a las micro a tecnificarse para poder competir en el mercado y así poder aumentar el PIB y generar empleos de calidad que permitan a las familias mexicanas incrementar su nivel de vida.

## CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.

Analiza con visión emprendedora los factores y elementos fundamentales que intervienen en la productividad y competitividad de una organización y su relación con el entorno socioeconómico.

Coordinar y dirigir un equipo de trabajo multidisciplinario para el logro de un objetivo. Desarrollar herramientas que permitan eficientar y controlar los recursos y procesos necesarios para la producción dentro de la organización.

Aplicar mis conocimientos a diferentes áreas del aparato productivo para incrementar la productividad.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.

<https://www.eaeprogramas.es/empresa-familiar/principales-retos-de-la-peque%C3%B1a-y-mediana-empresa>

<https://antecedentes.net/antecedentes-de-la-administracion/>

Introduccion a la teoria general de la administracion. Chiavenato., Idalberto  
FreeLibros.Org

<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>

<https://www.clasificacionde.org/tipos-de-manuales/>