



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

# **PROYECTO DE TITULACIÓN**

## **“ACTUALIZACIÓN DE CATÁLOGO DE SERVICIOS”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
INGENIERA EN GESTION EMPRESARIAL

**PRESENTA:**  
LAURA RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ

**ASESOR:**  
M. en G.A. Alma Esther González R.

Noviembre



## **CAPÍTULO 1 PRELIMINARES**

### **1.- Resumen**

El presente proyecto de servicio se elaboró en las oficinas de Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., ubicado en la calle Misión de Santo Tomas #238, en el fraccionamiento Misión del Campanario, C.P. 20118, Aguascalientes, Ags; el cual se implementa por medio de la Actualización del Catálogo de Servicios, con una presentación que brinde transparencia y una mejor comprensión sobre la oferta de los servicios que se ofrece la empresa Ae Oriental Servicios S.A. de C.V.

Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., cuenta con un gran servicio que ofrece y una buena atención, en el análisis de la situación fiscal de los clientes, de acuerdo a las circunstancias específicas, registros contables, situación financiera, estructura corporativa, antecedentes de cumplimiento, auditorías directas o contratadas y otros elementos internos y externos que permiten tener una visión integral antes de instrumentar la propuesta correspondiente; buscando que los servicios que se ofrecen se den siempre en un marco de alta calidad y profesionalismo para los clientes.

El principal propósito que tiene este proyecto es establecer una mejor presentación de la empresa y de los servicios contables y fiscales que brinda, de tal manera que, por medio del diseño de Actualización de Catálogo de Servicios, el cliente pueda visualizar los beneficios que brinda el llevar un control para sus empresas.

## 2.- Agradecimientos

*“A mis docentes y en especial a mi tutor por su ayuda, paciencia y dedicación”.*  
*“A mi tutora Alma Esther González Reyes, por el tiempo dedicado y los conocimientos brindados, muchas gracias por su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil”. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que la caracterizan.*  
*“Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más las necesite; por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas.*  
*Gracias por sus orientaciones”*

*Al Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga y todos los docentes que impartieron en mis los conocimientos necesarios para forjar una profesional, a la empresa Ae Oriental Servicios SA de CV, por abrirme sus puertas, por el tiempo y la colaboración prestada para desarrollar este proyecto.*

*También agradezco al LAE. Carlos Eduardo Rodríguez Yllescas, quien fue mi asesor externo para la elaboración del proyecto y me brindo sus conocimientos al mismo tiempo agradezco a uno de los directores de la empresa el LAE Mauricio Osuna y a la gerente la Lic. María del Ángel Jiménez Campos por la oportunidad que me dieron al momento de abrirme sus puertas y confiar en mí, “Muchas Gracias”*

*Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes estos logros amados padres, como una meta más conquistada. Orgullosa de haberlos elegido como mis padres y que estén a mi lado en este momento tan importante.*  
*“Gracias por ser quienes son y por creer en mí”.*

# Índice

<b>CAPÍTULO 1 PRELIMINARES</b> .....	<b>2</b>
1.- <i>Resumen</i> .....	2
2.- <i>Agradecimientos</i> .....	3
<b>CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO</b> .....	<b>6</b>
3.- <i>Introducción</i> .....	6
4. <i>Descripción de la empresa.</i> .....	7
<i>Misión de la empresa</i> .....	8
<i>Visión de la empresa</i> .....	8
<i>Compromiso</i> .....	8
<i>Honestidad</i> .....	8
<i>Confianza</i> .....	9
<i>Respeto</i> .....	9
<i>Servicio al cliente</i> .....	9
<i>Puesto o área del trabajo del residente.</i> .....	9
<i>Organigrama</i> .....	10
5. <i>Problemas a resolver, priorizándolos.</i> .....	10
6. <i>Justificación</i> .....	11
7. <i>Objetivos (General y Específicos)</i> .....	12
<b>CAPÍTULO 3 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
3.1 <i>General</i> .....	13
3.2 <i>Conceptos Básicos</i> .....	15
3.2.1 <i>Catalogo comercial</i> .....	16
3.2.2 <i>Tipos de Catálogos</i> .....	17
3.3 <i>Objetivos del catálogo comercial y de servicios</i> .....	18
3.4 <i>Demanda y capacidad comercial</i> .....	18
3.5 <i>Características de un catálogo comercial</i> .....	19
3.5.1 <i>Distribución comercial</i> .....	19
3.6 <i>Mercadeo de Servicios</i> .....	20

3.7 Elementos necesarios para el diseño de Catálogos .....	20
3.8 Clientes Internos- Clientes Externos .....	21
Capítulo 4: Desarrollo .....	22
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
¿Quiénes Somos? .....	27
servicios que brinda la empresa .....	28
1. Defensa Fiscal .....	28
2. Amparo.....	28
3. Asesoría Corporativa .....	28
4. Planeación Fiscal .....	29
¿Por qué Contratarnos? .....	31
Beneficios Conjuntos .....	31
Beneficios para la empresa .....	33
Nota Importante: .....	33
Beneficios para el personal .....	34
<b>CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES</b> .....	<b>36</b>
11. Conclusiones del Proyecto .....	36
<b>CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS</b> .....	<b>38</b>
12. Competencias desarrolladas y/o aplicadas. ....	38
<b>CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>41</b>
13. Fuentes de información .....	41
<b>CAPÍTULO 9: ANEXOS</b> .....	<b>43</b>
14. Anexos .....	43
Lista de Figuras .....	43
ILUSTRACIONES / FOTOGRAFÍAS .....	44

## **CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **3.- Introducción**

Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., es una firma que tiene como perfil, el de asesoría corporativa, asesoría contable, defensa fiscal, modelo preventivo, con presencia Nacional cuyo crecimiento exponencial le ha colocado como un firme referente en estos mercados durante la última década en materia Contable.

La empresa realiza el análisis de la situación fiscal de los clientes, tomando en cuenta circunstancias específicas, registros contables, situación financiera, estructura corporativa, antecedentes de cumplimiento, auditorías directas o contratadas y otros elementos internos y externos que permiten tener una visión integral antes de instrumentar la propuesta correspondiente.

Es por esto contar con el diseño de la “Actualización de Catálogo de Servicios”, que cuente con las necesidades actuales de la situación fiscal y con los requerimientos y obligaciones que cada contribuyente debe cumplir, y que la descripción sea generalizada y específica de cada servicio.

Por otro lado, no solo se da a conocer los servicios al cliente. Sino que también se demuestra un trabajo de calidad y un interés directo por lo que el cliente busca, el reconocimiento, la capacidad y la calidad son beneficios muy importantes dentro de un proceso administrativo.

El diseño de la “Actualización de Catálogo de servicios”, se llevará a cabo mediante un estudio realizado bajo las necesidades y requerimientos que fiscalmente solicite el SAT. El objetivo de este proyecto es contar con un catálogo Actualizado de los servicios, para que cada cliente atienda los requerimientos que se le señalen de acuerdo a su giro, tomando en cuenta el plazo que tiene para presentar la información solicitada; de cierta

manera hacerle saber al cliente por medio de la asesoría brindada por la empresa, y que hay riesgo de no cumplir con los requerimientos en tiempo y forma que puede que la autoridad le impondrá una multa; o en algunos casos presentar documentación que comprueben que cumplió con lo que le solicitaron, o bien que ya corrigió el error u omisión; por ejemplo alguna complementaria.

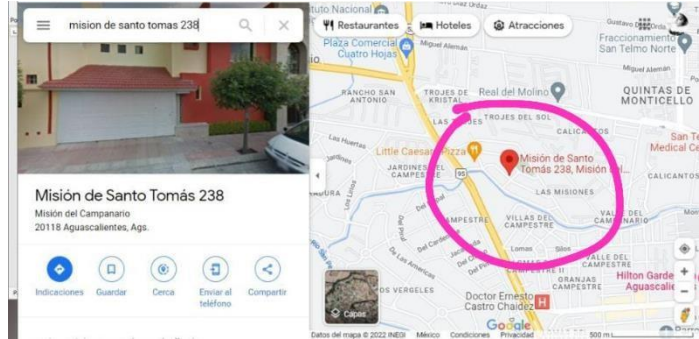
#### **4. Descripción de la empresa.**

Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., está ubicado en la calle Misión de Santo Tomas #238, del fraccionamiento Misión del Campanario, C.P. 20118, Aguascalientes, Ags; es una empresa con más de 15 años de experiencia en materia de asesoría corporativa, asesoría contable, defensa fiscal, modelo preventivo; analiza la situación fiscal de los clientes, tomando en cuenta circunstancias específicas, desde su estructura corporativa hasta los antecedentes de cumplimiento, auditorias directas o contratadas y otros elementos internos y externos, realizando de esta manera un modelo de trabajo para llevar a cabo.

Surge después de que los profesionales de Ae Oriental Servicios S.A. de C.V. están unidos por una cultura de cooperación basada en la integridad, el valor excepcional para clientes y mercados, el compromiso mutuo y la fortaleza de la diversidad. Disfrutan de un ambiente de aprendizaje continuo, experiencias desafiantes y oportunidades de lograr una carrera. Están dedicados al fortalecimiento de la responsabilidad.

Empresarial, a la construcción de la confianza.

**Figura 1. Mapa / ubicación de la empresa.**



### **Misión de la empresa**

Nuestra misión como organización es:

Trascender en brindar servicio personalizado de Auditoría, Contabilidad y Consultoría a empresas dedicadas a satisfacer sus necesidades de nuestros clientes, ser un asesor estratégico implementando soluciones con oportunidad y dedicación al servicio y logro de las metas de nuestros empresarios emprendedores.

### **Visión de la empresa**

Ser un asesor estratégico líder en brindar atención personalizada de servicios de Auditoría, Contabilidad, y Consultoría a Empresas. Ser el apoyo idóneo de las decisiones empresariales de nuestros clientes. Respaldadas en la más alta confidencialidad y calidad técnica de nuestros profesionales que dirigen, basadas en principios y valores a fin de contribuir al logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo y contribuir al desarrollo económico.

### **Compromiso**

El compromiso con el cliente es el vínculo sistemático y emotivo que establece una empresa con sus consumidores. Se trata de una relación cuyo objetivo fundamental es cultivar el apego y la lealtad del cliente hacia la marca. Un compromiso es una obligación respaldada por una promesa o palabra dada.



## **Honestidad**

La honestidad es el valor que nos permite vivir una vida congruente, es decir, que lo que pensamos, sentimos y hacemos está en sincronía. Una persona honesta sabe diferenciar entre lo que está bien y mal y actúa con base en valores inclinados al bien común.

## **Confianza**

La confianza es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.

“Tengo la confianza necesaria para derrotar al rival”.

## **Respeto**

El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

## **Servicio al cliente**

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra; también conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio; este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio, un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

### **Puesto o área del trabajo del residente.**

El residente en este tiempo de estancia del semestre Enero-Junio del 2022, estuvo aprendiendo sobre los servicios que brinda Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., como es su proceso, riesgos o contingencias de realizarlos en tiempos desfasados, además de apoyo desempeñando labores de gestión y administración en algunos casos internos de la empresa, por ejemplo atención a clientes, recabar documentación de expedientes, gestión de contratos, seguimiento a incidencias de personal, organización y seguimiento de agenda de dirección, pagos (dispersión de una nómina pequeña) y seguimiento de compras, cursos y capacitaciones, facturación, captura de gastos de dirección, gestión de contratos de empleados, de actas y sanciones de los mismos, gestión de contratos de renta o compraventa de inmuebles, gestión de contratos de servicios de mantenimientos a vehículos y altas, bajas en el IMSS.

### **Organigrama**

**Figura 2. Organigrama**

Ae Oriental Servicios, SA de CV / Organigrama de la empresa:



## 5. Problemas a resolver, priorizándolos.

Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., como ya se comentó anteriormente, es una empresa con más de 15 años de experiencia que brinda servicios en materia de asesoría corporativa, asesoría contable, defensa fiscal, modelo preventivo. Analiza la situación fiscal de los clientes, tomando en cuenta circunstancias específicas, desde su estructura hasta los antecedentes de cumplimiento, auditorías directas o contratadas y otros elementos internos y externos, realizando de esta manera un modelo de trabajo para llevar a cabo.

Como problema a resolver, es el de prevenir cualquier tipo de sanción o multas, a los clientes según sea el caso, que cada cliente esté al tanto de los cambios y las actualizaciones que realiza el SAT, Fonacot<sup>14</sup>, Infonavit, etc. los cuales se describen en el catálogo los servicios que se brindan, y que los clientes puedan cumplir con los requerimientos en tiempo y forma, que el cliente vea los riesgos que tiene al no llevar a cabo el cumplimiento de los mismos en las fechas acordadas.

Que además como asesores; se les esté notificando a los clientes sobre cada actualización que se presenta, para así evitar toda contingencia que pudiera ocasionarse por algún incumplimiento.

## **6. Justificación**

Los motivos por los cuales se implementó este proyecto del diseño de la “Actualización de Catálogo de servicios”, es para tener digitalizada e impresa la información con cada uno de los servicios que se ofrecen y sea más clara y entendible para el cliente, además es una forma de que el tipo de servicio se adapte más a cada una de las necesidades del cliente; y lo pueda percibir de una manera más rápida, con el fin de presentar un mejor bufet de servicios profesionales y actualizados, una asesoría muy completa para que los clientes no tengan discrepancias, además de una mejor organización en la planeación interna y en la administración de la empresa ya que el diseño de la “Actualización de Catálogo de servicios”, ofrece defensa fiscal, en caso de cualquier contingencia de carácter administrativo, está en condiciones de litigar, mediante diversos medios de impugnación que la ley prevé para así garantizar el derecho de los contribuyentes.

Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., brinda servicios contables en los cuales requiere de tener un catálogo actual que le permita identificar el tipo de servicio necesario para el cliente, ya que anteriormente no se contaba con este, y el cual es de suma importancia

ya que en él se describen los requerimientos actualizados y cambios fiscales que obliga a toda persona física y a las empresas.

En el caso del Servicio de Administración Tributaria (SAT), la dependencia tiene constantemente una serie de cambios en este año 2022 que contempla modificar diversas disposiciones tributarias, por lo que es importante que el catálogo de servicios cuente con actualizaciones como la que se realizó en este proyecto.

## **7. Objetivos (General y Específicos)**

### **Objetivo general:**

Diseñar un catálogo de servicios con las actualizaciones pertinentes que muestre los servicios administrativos y que además cuente con los requerimientos y obligaciones que el SAT requiere para así, tener un instrumento de apoyo a la hora de dar a conocer los servicios para el cliente.

### **Objetivos específicos:**

- 1.- Analizar cada uno de los servicios existentes y proponer mejoras.
- 2.- Revisar los requerimientos y obligaciones del 2022 que el SAT solicita para incluirlos en el catálogo y de esta manera actualizar la información de los servicios brindados.

## **CAPÍTULO 3 MARCO TEÓRICO**

### **3.1 General**

En la actualidad, iniciar un negocio o empresa de cualquier tipo de actividad empresarial o comercial, requiere de contratar una empresa que brinde servicios administrativos y contables por lo que es importante que la empresa Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., tenga un catálogo disponible de todos los servicios que brinda para que sus clientes conozcan los servicios que ofertan para que dichas empresas puedan llevar un control de sus áreas contables y financieras.

Es por esto que Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., brinda estos servicios que les permite cumplir con sus obligaciones fiscales y contables, es por esto que se propone diseñar un catálogo de servicio de manera impresa en donde se muestre un inventario de la oferta de los servicios que brindan a sus clientes.

Por lo que se considera diseñar un catálogo comercial; ya que son aquellos que cuentan con publicaciones en los que se promocionan y se dan a conocer los productos y servicios de una compañía u empresa.

#### **3.1.2 Formatos por Catálogo y tecnológicamente asistidos**

El antiguo y prestigioso formato de canal de marketing por catálogo se remonta a finales del siglo XIX, época en que los grandes almacenes los empleaban para extender sus ventas a la población de los Estados Unidos, predominantemente rural. El empleo de catálogos se ha extendido enormemente, siguiendo los hábitos adquisitivos de los consumidores y las empresas. Aunque sigue siendo una amenaza cada vez mayor para los distribuidores tradicionales, haya que señalar que algunos de ellos también los utilizan como herramientas de ventas.

Algunas de sus adaptaciones que mencionamos a continuación abajo señalan la necesidad de evaluar todos los sectores del mercado.

### **1. Catálogo de artículos especiales.**

Los catálogos se emplean para promocionar una reducida variedad de productos o servicios especiales. El mailing se dirige a clientes potenciales o habituales. Los pedidos entran por correo o por teléfono.

Ejemplos: Eddie Bauer, Bass Pro Shops, Williams Sonoma.

### **2. Catálogo de empresa a empresa.**

Igual que el anterior, excepto que los productos están enfocados hacia empresas.

Ejemplos: Moore Business Forms, Global, CompuAdd, Damart.

### **3. Redes televisas de compras desde el hogar.**

Altamente dependientes de la tecnología, permiten comprar con toda comodidad desde los domicilios. También tienen aplicaciones comerciales. Los pedidos se hacen por teléfono.

Ejemplo: Home Shopping Network, Tele venta.

### **4. Comercialización interactiva.**

Aunque puede tener muchas de las características de las tres anteriores, este formato permite amplias utilidades en la misma empresa, además de la realización de pedidos por teléfono. Es capaz de realizar chequeos de inventario y tiene capacidades de modelado físico, además de ofrecer amplísimas posibilidades de comunicación. Ejemplos: Flosheim, ordenadores para diseño de cocinas en centros de bricolaje para el equipamiento del hogar.

#### **Servicios de terceros por catálogo.**

Formato de venta por catálogo en que uno o más proveedores editan un catálogo conjunto para los clientes que frecuentan en un lugar determinado.

Ejemplos: Revistas de líneas aéreas, publicaciones para las habitaciones de los hoteles.

## **5. Ferias comerciales.**

Formato empleado en algunos sectores para lograr pedidos directos. Los proveedores realizan las ventas desde casetas en grandes ferias comerciales o congresos. También se utiliza en el comercio minorista.

Ejemplos: Embarcaciones deportivas, coches, aplicaciones de hardware o software.

## **6. Comercialización de base de datos.**

Las bases de datos sobre los hábitos de consumo de los clientes y sobre aspectos demográficos, se analizan para permitir a las empresas seleccionar clientes para mailing futuros. También se emplea en el comercio minorista.

Ejemplo: Grandes empresas de alimentación o de artículos de consumo.

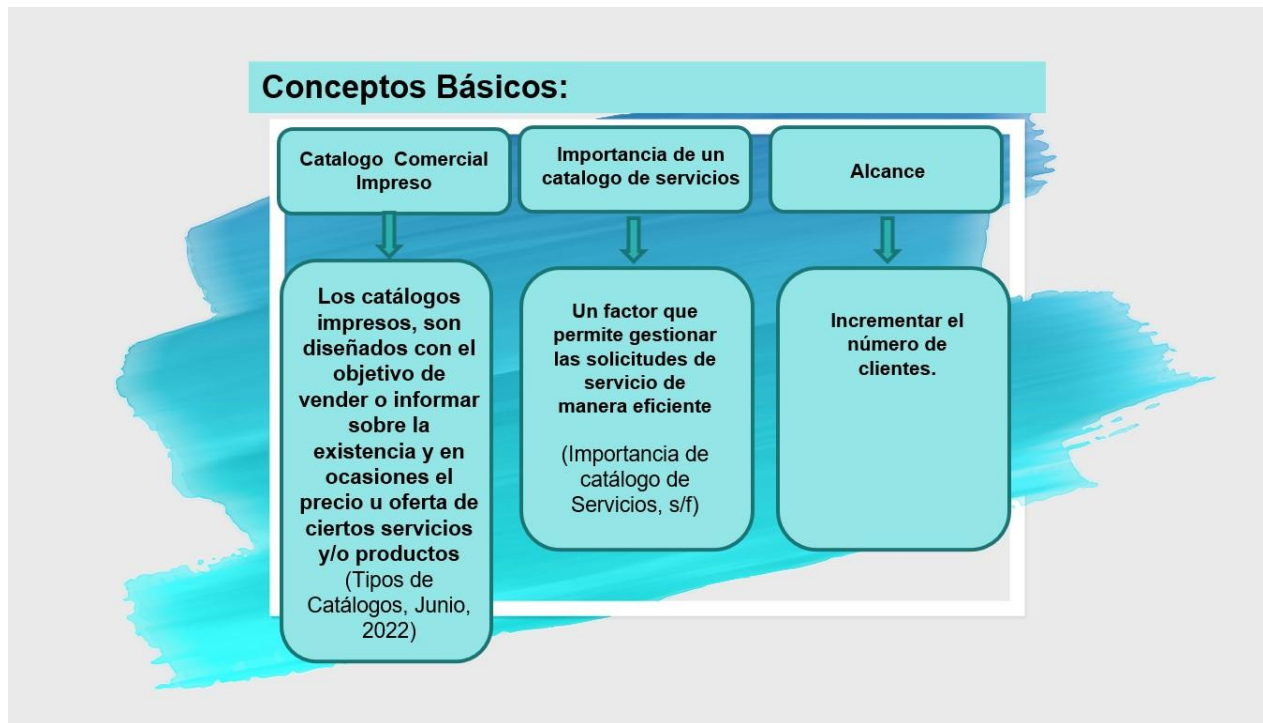
### **3.2 Conceptos Básicos**

El canal de comercialización que la empresa utiliza para dar a conocer sus servicios es el formato de catálogo. Este formato de canal de marketing por catálogo emplea los hábitos adquisitivos de los consumidores y las empresas como lo menciona Stern, L.; El-Ansary, A., Coughlan, A. y Cruz, I., 1999, (pag.45).

Los catálogos no solo tienen la finalidad de facilitar el acceso a un determinado elemento, sino que también nos presenta al cliente como empresa, por esto es muy importante implementar este proyecto y poder transmitir mucho en poco. (Julián Pérez, María Merino, 2016- 2018)



Figura 3 Conceptos básicos



### 3.2.1 Catálogo comercial

Pérez J. y Merino M., (2016- 2018) mencionan, que este tipo de catálogo en concreto, es un documento, para poder conseguir los mejores resultados, y se tienen que considerar los siguientes aspectos:

1. Tienen que aparecer fotografías de todos y cada uno de los productos.
2. De la misma manera, cada producto debe contener una breve descripción y debe recoger desde su composición hasta sus dimensiones pasando por detalles de lo que es el proceso del servicio.

### **3.2.2 Tipos de Catálogos**

Revista educativa CursosOnlineWeb.com. Equipo de redacción profesional. (2017, 04).

Existen diversos tipos de catálogos:

#### **Catálogo comercial**

Refiere a aquellos catálogos que son diseñados con el objetivo de vender o informar sobre la existencia y en ocasiones el precio u oferta de ciertos servicios y/o productos.

#### **Catálogo impreso**

Tipo de catálogo donde todos los registros bibliotecarios se muestran en forma de libro impreso, lo cual permite al usuario realizar diversas copias empleando un solo catálogo.

#### **Catálogo de colección**

Son aquellos donde se logra conservar diversas cosas u objetos de gran valor para su usuario.

#### **Catálogo bibliográfico**

Es aquel empleado en bibliotecas y en ciertas casas editoriales con el objetivo de mantener en orden todos sus documentos y archivos. Algunas veces este tipo de catálogo ofrece acceso a él a través de Internet.

#### **Catálogos internos**

Se trata de los catálogos que utilizan los que trabajan en las bibliotecas, bibliotecarios, al momento de llevar a cabo su trabajo, o lo emplea para administrar la biblioteca.

Ejemplo de este tipo de catálogo es el topográfico.

#### **Catálogo público**

Se trata de los catálogos con los cuales se logra cubrir con las necesidades de información que presente cualquier usuario que acceda a la biblioteca.

### **Catálogos especiales**

Refiere a los catálogos que solo integran aquellos registros pertenecientes a una sola clase material, como son las diapositivas, los discos, etc.

### **Catálogos generales**

Refiere a los catálogos que llegan a integrar a cada uno de los asientos bibliográficos de todos los documentos que forman el fondo de una biblioteca.

Revista educativa CursosOnlineWeb.com. Equipo de redacción profesional. (2017, 04).

## **3.3 Objetivos del catálogo comercial y de servicios**

Estrada y Borrero (1996) explican que etimológicamente la palabra servir se deriva del latín “servus”: siervo y la misma tiene sus raíces en la preservación, de parte de los conquistadores romanos, de un grupo de sobrevivientes que eran tomados como esclavos y obligados a trabajar al servicio de los altos jefes, nobles y jefes militares. La costumbre humana de disponer de la vida de otros seres para que les “sirvieran”, pese a lo anterior, es aún más antigua y puede que su origen se remonte a épocas mucho más lejanas. Siempre ha de haber existido la servidumbre, sea voluntaria u obligada, pues la condición gregaria del hombre así lo impone.

El desarrollo de la democracia y la evolución de ideologías económicas como el capitalismo y el socialismo implican cambios fundamentales en las estructuras de poder y revolucionan el carácter mismo de la función de servir.

(Castellano, 2012)

## **3.4 Demanda y capacidad comercial**

Una de las principales funciones de la distribución comercial es poner a disposición del consumidor final los productos en el momento y lugar que el consumidor necesite.

El comercio (especialmente el minorista) supone un conjunto de actividades implicadas en la venta de bienes y servicios a los consumidores finales, estructurándose en espacios o áreas de las cuales tanto mayoristas como minoristas esperan obtener sus clientes (Stern, El-Ansary, Coughlan y Cruz, 1999).

Sin embargo, la distribución de los equipamientos comerciales a lo largo del territorio no es homogénea, como consecuencia de la desigual distribución de la demanda y de sus propias necesidades de rentabilización, por lo que el equipamiento comercial minorista se agrupa en las localidades de mayor potencial de demanda relativa, que ejercen una atracción comercial sobre su entorno, dando lugar a las denominadas áreas comerciales (Gázquez y Sánchez, 2000). La selección del área comercial es fundamental en los procesos de toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa y de elección del establecimiento por parte del consumidor final (De Juan, 1998).

### **3.5 Características de un catálogo comercial**

Los catálogos comerciales tienden a ser sinónimos de un catálogo de productos; es decir es un documento con fines publicitarios utilizado para ofrecer información sobre la venta de unos determinados productos o servicios a los clientes.

(Catalogo comercial,2013)

#### **3.5.1 Distribución comercial**

El mercado potencial (ventas del comercio minorista) permite el conocimiento de la participación de una determinada gran empresa o centro comercial en dicho mercado potencial, pudiendo ser utilizado también como un indicador aproximado de la potencialidad de actividades no comerciales, tales como las bancarias, de seguros, sanitarias, etc., dado que dichas actividades económicas suelen estar muy correlacionadas con el volumen de ventas del comercio minorista.

(Martínez-López, 2009)

### **3.6 Mercadeo de Servicios**

Kotler (2003) habla de una Cultura de los Servicios y especifica que “se centra en atender y satisfacer al cliente”, por otra parte, Arellano (2000) explica que “es la especialidad de marketing que se ocupa de los procesos que buscan la satisfacción de las necesidades de los consumidores, sin que para ello sea fundamental la transferencia de un bien hacia el cliente”. Camacho Castellanos, J. C. (2012).

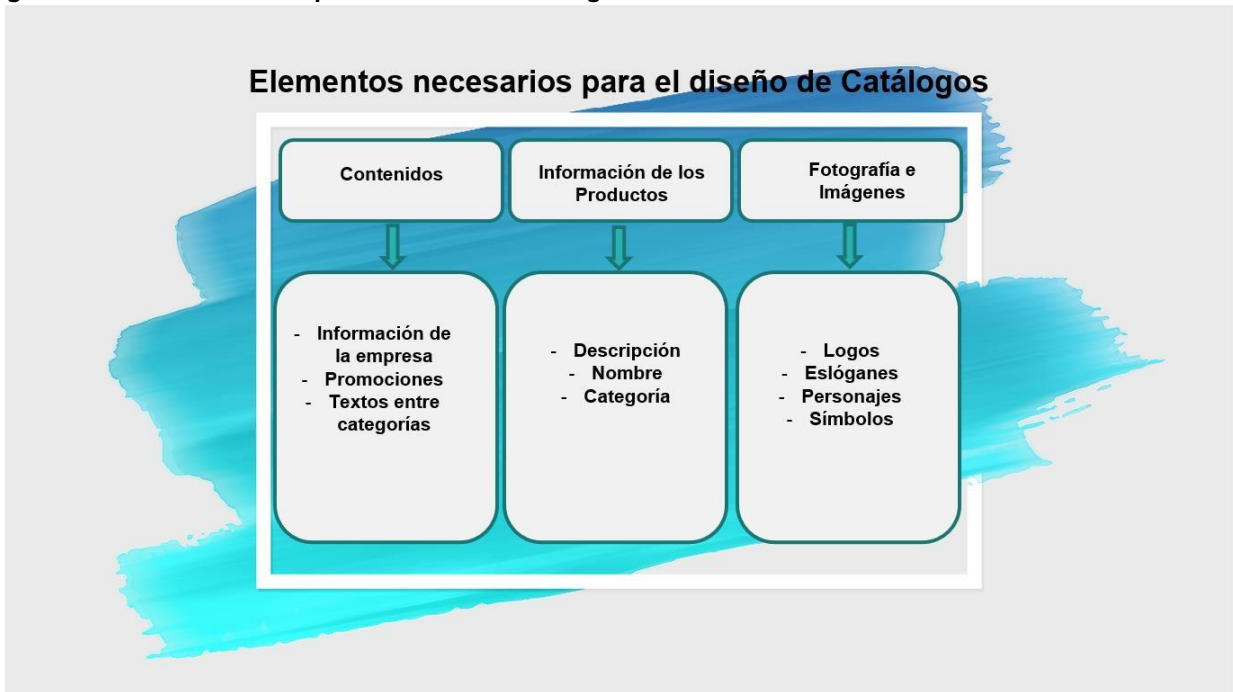
### **3.7 Elementos necesarios para el diseño de Catálogos**

Un catálogo es un documento compuesto por muchas partes diferentes. Algunos de los aspectos más importantes son resaltar beneficios clave, categorización simple, Información breve y legible de los diferentes servicios, es una herramienta que se utiliza para reforzar la presentación de los servicios ofrecidos.

En los catálogos se utilizan como la portada, el índice y la contraportada, otras dependen del tipo de proyecto, son también una parte esencial de la estrategia de mercadotecnia de muchas empresas.

Por otro lado; un catálogo impreso es una de las mejores herramientas de venta.

Fig. 4 Elementos necesarios para el diseño de catálogos



(Elementos necesarios para el diseño de catálogos, s.f.)

### 3.8 Clientes Internos- Clientes Externos

En la relación que establece el arte de servir se verán involucrados tres protagonistas fundamentales: La Empresa prestadora del servicio, el representante de la empresa en la persona de vendedor, despachador, agente comercial, etc., y el cliente/usuario. De dicha interacción se generará un beneficio mutuo derivado de la satisfacción adecuada de las necesidades detectadas.

De acuerdo a Estrada y Borrero (1996), el resultado óptimo se mide de acuerdo a la siguiente máxima: "Satisface a tu cliente sin perjudicar a tu empresa". La Empresa debe procurar, que exista un equilibrio en la relación entre sus clientes internos (empleados) y sus clientes externos (Clientes/Usuarios).

Para lograr esto se ha de procurar que los encargados de dirigir las actividades propias de la empresa sean capaces de establecer, de acuerdo a la visión estratégica, relaciones adecuadas a nivel administrativo que motiven a los empleados (en todos los niveles) a ser excelentes en sus relaciones con los usuarios.

#### **Capítulo 4 Desarrollo**

El diseño de la “Actualización de Catálogo de servicios”, en Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., se llevará a cabo en las instalaciones de la organización como ya hice mención anteriormente, la cual se encuentra ubicado en calle Misión de Santo Tomas # 238, Fraccionamiento Misión del Campanario, C.P. 20118, Aguascalientes, Ags.

Ae Oriental Servicios S.A. de C.V., Lleva a cabo la organización, en materia de asesoría corporativa, asesoría contable, defensa fiscal, modelo preventivo; analiza la situación fiscal de los clientes, tomando en cuenta circunstancias específicas, desde su estructura corporativa hasta los antecedentes de cumplimiento, auditorias directas o contratadas y otros elementos internos y externos, realizando de esta manera un modelo de trabajo para llevar a cabo.

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

Para dar inicio a este proyecto, hay que comenzar con toda la información necesaria de la empresa, historia, misión, visión, así como la finalidad del beneficio ante cualquier contingencia administrativa.

En el primer bimestre hay que estudiar y analizar sobre los servicios administrativos del corporativo; para ofrecer una asesoría corporativa más completa y plasmar en el catálogo servicios de una manera que el cliente pueda entender, recabar la documentación necesaria para cada uno de los procesos administrativos que el cliente requiera, gestionando las necesidades de los clientes.

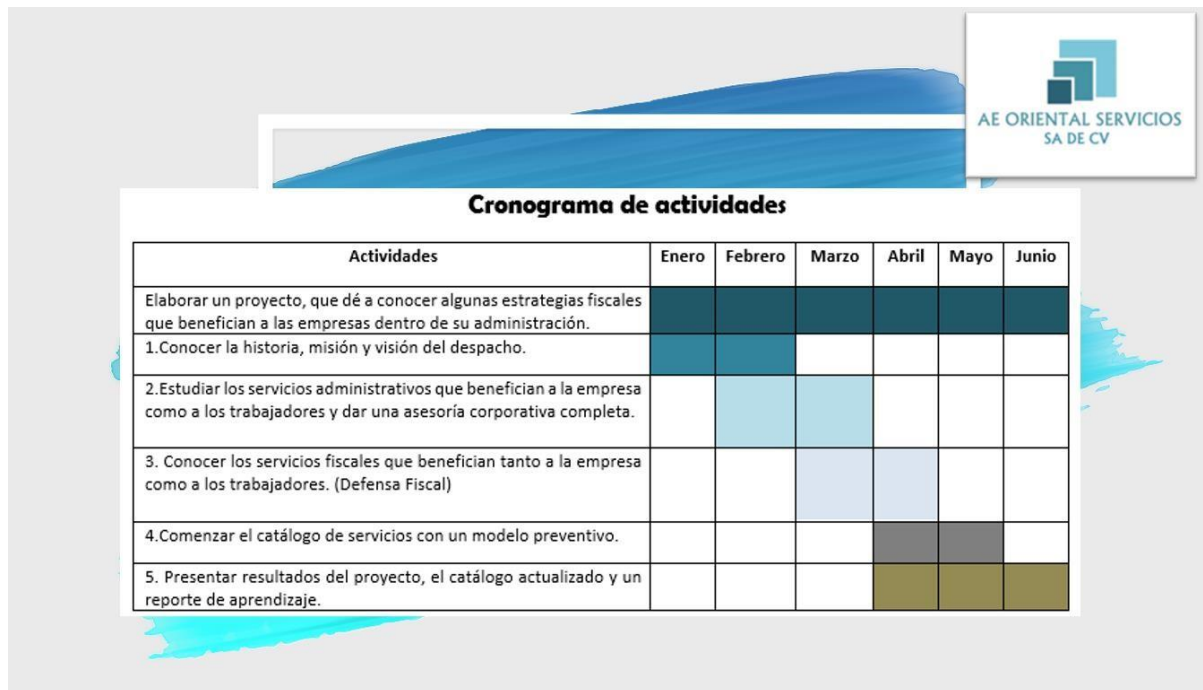
En el segundo bimestre, finales de marzo y principios de abril; me enfocaré a conocer los servicios fiscales que benefician a una empresa y a sus trabajadores ante cualquier contingencia.

A finales de abril y principios de mayo comenzare el catálogo de servicios plasmando la información actualizada de manera que el cliente aprecie la importancia de cada uno de los servicios y el beneficio que pudieran adquirir. (un modelo preventivo).

En el mes de junio tengo contemplado presentar resultados del proyecto, el catálogo de servicios actualizado y de igual manera un reporte del aprendizaje que llevare ante cada procedimiento de cada uno de los servicios tanto administrativos como fiscales.

## Cronograma de actividades

Figura 5. Cronograma de actividades





## CAPÍTULO 5: RESULTADOS

### 12. Resultados

Como resultado de la realización del presente proyecto, se muestra a continuación el Catálogo de Servicios. Con toda la información recaudada y seleccionada, por parte de la empresa junto con los requerimientos del (SAT).

El catálogo diseñado es un documento que detalla, la elaboración de un plan estratégico de Internacionalización, estudio de mercados, implantación de planes de ventas, publicidad y posicionamiento.

Fig.6 Objetivo y resultados.

Objetivo Propuesto:	Resultado Obtenido:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizar cada uno de los servicios existentes y proponer mejoras.</li><li>- Revisar los requerimientos y obligaciones del 2022 que el SAT solicita para incluirlos en el catálogo y de esta manera actualizar la información de los servicios brindados.</li><li>- Diseñar, sustentar y ordenar la información.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Un calendario con fechas límites a presentar declaraciones tanto mensuales como anuales.</li><li>- Fechas límites a pagos de impuestos, evitando multas o recargos en los clientes.</li><li>- Una asesoría con un sustento actualizado.</li><li>- Mayor número de clientes.</li></ul>



## **Catálogo de Servicios**

**IP**

### **Perfil General**

- I. Defensa Fiscal**
- II. Amparo**
- III. Asesoría Corporativa**
- IV. Planeación Fiscal**
  - **Casos Prácticos**
  - **Remuneración a PF**
  - **Beneficios Conjuntos**
- **Anexos, figuras Servicios de Valor Añadido**



A QUIEN CORRESPONDA  
P R E S E N T E

Agradeciendo la atención al presente documento, me complace presentarle un perfil general, Ae Oriental Servicios, S.A. de C.V., somos un grupo de profesionales dedicados a brindar servicios a empresas, negocios, personas físicas, con el fin de satisfacer los requerimientos que el SAT, solicita.

**¿Quiénes Somos?**

Ae Oriental Servicios, S.A. de C.V., es una firma mexicana con presencia Nacional cuyo crecimiento exponencial le ha colocado como un firme referente en estos mercados durante la última década en materia fiscal-contable.

Piedra angular de nuestro posicionamiento, ha sido el capital intelectual de nuestro principal recurso: el humano; cuyo desarrollo profesional se encuentra vinculado al fortalecimiento de su liderazgo, haciendo de Ae Oriental Servicios, S.A. de C.V., una empresa con sólidas líneas de negocio. Nuestra amplia experiencia de más de 15 años en materia fiscal, contable, desarrollo y soluciones de negocio va de la mano del diseño y utilización de las herramientas más avanzadas e innovadoras con el firme objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes en un marco de seguridad en el cumplimiento de sus obligaciones y respeto de sus derechos.

Para Ae Oriental Servicios, S.A. de C.V., el compromiso, la transparencia, la excelencia y la confianza constituyen la base de nuestra relación a largo plazo con sus clientes y fundamentan el ejercicio profesional de nuestra labor.

**Servicios que brinda la empresa**

## **1. Defensa Fiscal**

Acudir a las autoridades competentes en defensa de los derechos de nuestros clientes cuando estimamos que las autoridades fiscales han actuado indebidamente en su perjuicio, controvirtiendo aquellas diferencias de dictamen, liquidaciones por auditorías, multas y, en general, cualquier acto de molestia realizado por las autoridades fiscales (Federales, Estatales o Municipales), en virtud de los múltiples vicios de legalidad e inconstitucionalidad en que incurren. Esta solicitud de justicia se realiza mediante procedimientos (Recursos administrativos, juicios Contencioso-Administrativos, Juicios de Amparo) por los que se pretende lograr resoluciones favorables respecto de todo tipo de sentencias de las autoridades fiscales; todo esto atendiendo a las circunstancias específicas en cada caso desde la óptica contable y jurídica.

## **2. Amparo**

Presentación y trámite de juicios de Amparo hasta su última instancia judicial en contra de actos de autoridades fiscales y administrativas, así como de leyes federales, locales o municipales que establezcan cualquier tipo de contribuciones tales como ISR, IVA, IESPS, LIMSS, Ley del Infonavit, ISN, Derechos Registrales, Embargos precautorios de cuentas bancarias y órdenes de visitas domiciliarias.

## **3. Asesoría Corporativa**

Algunas figuras jurídicas que sustentan los esquemas de planeación fiscal en materia de Asesoría Corporativa y en atención a las necesidades de cada empresa, giro y tratamiento fiscal, puede ser la Fusión, Escisión, Sucesión, Comodato, Mandato, Fideicomiso, Reinversión, Disminución, Copropiedad, Transformación, etc.

#### **4. Planeación Fiscal**

Se analizan las opciones que las leyes tributarias ofrecen para el cumplimiento de obligaciones fiscales del contribuyente; de esta manera se entrega al interesado un modelo de trabajo que asegura el cumplimiento de obligaciones al mismo tiempo que se identifican las áreas de oportunidad que deriven en una disminución en la carga impositiva mediante una estricta aplicación de las disposiciones fiscales. En el análisis de la situación fiscal de los clientes, se toman en cuenta circunstancias específicas, registros contables, situación financiera, estructura corporativa, antecedentes de cumplimiento, auditorías directas o contratadas y otros elementos internos y externos que permiten tener una visión integral antes de instrumentar la propuesta correspondiente.

## CASOS PRÁCTICOS:

Fig. 1 Planeación fiscal



### **a.- Arrendamiento de bienes.**

Este esquema se utiliza para optimizar los recursos por el arrendamiento de bienes, al tratarse de ingresos que gravan para el Impuesto Sobre la Renta (ISR). La propuesta se basa en mediar en un área estratégica entre el arrendador y el arrendatario, lo que genera que la empresa o la PF disminuya la base gravable, al disminuir la carga fiscal.

### **b.- Enajenación de bienes.**

Este esquema opera para la compra-venta de bienes tanto muebles como inmuebles. Optimizamos el flujo de efectivo para disminuir (bajo estricto apego a la legislación aplicable vigente) la carga impositiva sin caer en estrategias que provoquen discrepancia fiscal; de esta manera se cumple con la norma jurídica al mismo tiempo que se optimiza el recurso.

### **c.- La reducción de tus multas.**

Contamos con un esquema que puede generarle el beneficio de poder reducir sus multas, o a su vez impugnarlas. En caso que su empresa cuente con transporte de personal o cualquier otro medio similar, debemos tener en cuenta lo siguiente: el plazo para impugnar una multa de tránsito 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente en que lo infraccionaron o tuvo conocimiento de dicha infracción.

### **d.- Cumplimiento de obligaciones fiscales.**

Con ello nos referimos solamente a ponerse al corriente, es decir, si adeudas declaraciones provisionales, anuales, informativas o avisos, se sugiere presentarlas en cuanto sea posible. Cabe destacar que resulta aplicable el cumplimiento espontáneo, ya que no se considera que la autoridad, a través de la carta invitación haya descubierto una omisión, puesto que la autoridad no se encuentra ejerciendo acciones de cobro coactivo. Se recomienda regularizar el estatus, pues dichas diligencias son la oportunidad que tienen de ponerse a corriente, sin pagar multas, ni ser sujetos de sus facultades de comprobación.

### **e.- Tercerización de Procesos (Outsourcing Fiscal)**

Otorgamos servicio y apoyo permanente a nuestros clientes y sus colaboradores, lo cual brinda beneficios tangibles de valor agregado y contribuye al mejoramiento del clima laboral y fortalecimiento de su economía, así como del poder adquisitivo del salario de éstos últimos mediante esquemas de remuneración, adquisición de productos y servicios, préstamos personales, seguro de vida y créditos directos para la adquisición de bienes.



**Fig. 2 Casos Prácticos**



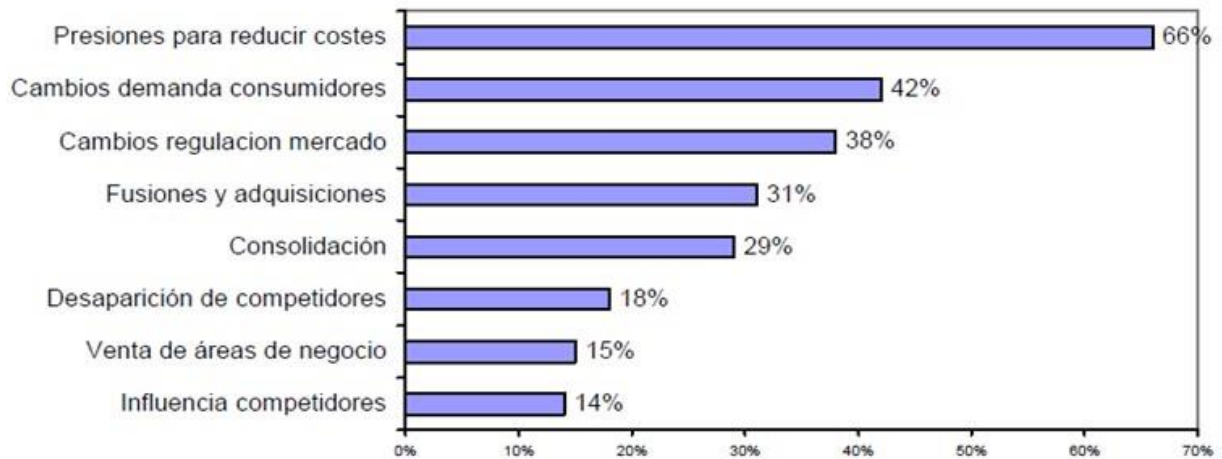
## **¿Por qué Contratarnos?**

### **Beneficios Conjuntos**

El incremento en la tendencia al “adelgazamiento organizacional” se debe a que miles de empresas en todo el mundo han comprobado la eficiencia operativa y económica como resultado de la contratación de servicios externos, mejor conocida como tercerización de procesos”, un concepto de globalización.

Es por motivos económicos, legales, fiscales o diversos aspectos internos por los que cada vez más empresas y/o personas físicas nos contratan, toda vez que Ae Oriental Servicios, SA de CV, es ahora quien realiza para ellos las funciones de administración de procesos derivados del propio capital humano.

**Fig. 3 Principales Retos a los que se enfrentan las compañías**



Es precisamente a través de esta contratación de servicios externos como nuestros clientes nos delegan algunas actividades de sus procesos organizacionales, sobre todo aquellas que resultan más costosas desde el punto de vista fiscal y administrativo; así, diseñamos esquemas de soluciones enfocados a:

- Personas Físicas con actividad empresarial y/o profesional.
- Personas Morales.
- Sueldos y Salarios.
- Honorarios asimilables a salarios.
- Reparto de dividendos entre los accionistas.

Hasta hace un tiempo esta práctica era considerada como un medio para reducir los costos; sin embargo, en los últimos años ha demostrado ser una herramienta útil para el crecimiento de las empresas.

## **Beneficios para la empresa**

- Es más económico. Supone una importante disminución tanto de la carga impositiva (IMSS, SAR, INFONAVIT, ISN, etc.) y administrativa como del costo total.
- Asesoría Fiscal- contable. por parte de especialistas en la materia: Fiscal, Laboral y Contable.
- Concentración de los negocios y disposición más apropiada de los fondos de capital debido a la reducción o el no uso de los mismos en funciones no relacionadas con la razón de ser de la compañía.
- Disposición de personal altamente capacitado. Incluso en materia de Defensoría Laboral.
- Mayor eficiencia.
- Información estadística de los empleados a nivel global.

Todo esto permite a la empresa enfocarse ampliamente en asuntos empresariales, tener acceso a capacidades y materiales de clase mundial, acelerar los beneficios de la reingeniería, compartir riesgos y destinar recursos para otros propósitos.

## **Nota Importante:**

- En Ae Oriental Servicios, SA de CV, nos comprometemos a aclarar cualquier contingencia que con motivo del recurso de revisión las autoridades administrativas o fiscales discreparen y llevamos, en su caso, la Litis correspondiente.
- Esta protección de “Paz y Salvo” otorga a nuestros clientes mediante contrato la garantía jurídica y el respaldo de nuestra barra de abogados hasta 5 años posteriores a la prestación del servicio.

## **Beneficios para el personal**

Los colaboradores de su empresa contarán, además de sus prestaciones de ley, con los siguientes beneficios:

- Incremento en su percepción neta (según las necesidades de cada cliente).
  
- Seguro de Vida sin costo para la empresa ni el trabajador, con prima asegurada de \$100,000 pesos, así como ayuda de gastos funerarios.
  
- Acceso a Seguro de Gastos Médicos Mayores (con costo preferencial) para medios y altos mandos (cédula informativa al final del presente documento).
  
- Asistencia personalizada en la obtención de créditos hipotecarios con INFONAVIT, COFINAVIT u otros planes para la obtención de su vivienda.

Estamos seguros de contar con un modelo que se adapte a sus necesidades, por lo que como especialistas en:

- Derecho Corporativo
- Derecho Fiscal ○
- Reingeniería Fiscal

Tenemos la certeza de tener alguna solución que nos permita establecer una relación a largo plazo.

Esperando que mediante el presente documento y las opciones que en él se manejan estén en posibilidad de confirmar que la “Tercerización de Procesos” mediante nuestros esquemas es la opción más adecuada para los intereses de la empresa que atinadamente representa, me reitero a sus apreciables órdenes.

**ATENTAMENTE**



## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES**

### **11. Conclusiones del Proyecto**

Durante mi tiempo de estancia dentro de la empresa pude observar la importancia que tiene el diseño de la “Actualización de Catálogo de servicios”, es una manera más rápida, además de ser un material de apoyo muy conciso, por medio del cual ayuda a la comercialización brindando información de los servicios que se ofertan; siendo más fácil poder informar y guiar a nuestros clientes, sobre las funciones que cumple cada uno de los servicios y de esta manera lograr cumplir nuestro objetivo como empresa.

Cuando se dio inicio a este proyecto comencé por investigar sobre la historia, la misión, y visión de la empresa, además de cada uno de los objetivos de las diferentes áreas; de esta manera en el transcurso de este tiempo eh aprendiendo el beneficio de cada uno de ellos y de algunos, su proceso ante cualquier contingencia administrativa.

En el segundo bimestre; me enfoque en el área fiscal de entender algunos servicios que benefician a cada empresa, dentro del tercer bimestre ya plasmada información en el catálogo, investigue sobre la importancia de cada uno de los servicios que brinda Ae Oriental Servicios SA de CV.

Me di cuenta que la carrera de Ing. en Gestión Empresarial, es una carrera que se enfoca mucho en la innovación y gestión de procesos, y no solamente en el área automotriz, sino también en el área administrativa; de todo lo aprendido recorriendo cada área de esta empresa a lo largo de mis prácticas que estoy por terminar, me llamo la atención el área de recursos humanos, ahora me nació la inquietud de especializarme en esta rama; por ejemplo en particular, estuve en un área de prestaciones (IMSS), de hecho pedí la oportunidad de quedarme en este puesto, es muy delicado pero en verdad es interesante conocer cada movimiento que se realiza desde el momento que llega cada trabajador a una empresa, sus incapacidades, como orientarlos en estos casos, para que puedan ser

atendidos en su clínica correspondiente, del como cobrar sus incapacidades y poderles agilizar estos trámites.

En verdad en lo personal puedo decir que esta experiencia ha sido muy bonita ah pasado el tiempo tan rápido, a pesar de que ha sido muy pesado, me llevo un aprendizaje muy grande; sé que todo lo aprendido durante este tiempo que eh desarrollado mi proyecto, con ayuda de mis asesores; me va a servir como profesionista en muchos aspectos, pero se siente tan bonito poder lograr tanto con esforzarte día con día, yo concluyo con que cada una de las materias que curse en estos cortos cuatro años y medio me dejaron mucho, de esto me di cuenta con cada proceso que se realiza dentro de la empresa, estoy orgullosa de poder aprovechar los conocimientos que adquirí a lo largo de este tiempo.

## **CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

### **12. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.**

Durante mi estancia en la empresa Ae Oriental Servicios, SA de CV y la realización del presente proyecto desarrolle diferentes competencias como:

- Aplicar métodos de investigación para desarrollar e innovar sistemas, procesos de servicios en las diferentes dimensiones de la organización.
- Vigilancia en depósitos con los nuevos cambios, los bancos deberán reportar al SAT a más tardar el día 17 del mes siguiente los depósitos en efectivo mayores a 15 mil pesos que recibe el cuentahabiente. Si detecta una discrepancia entre tus gastos e ingresos, el órgano puede hacer el cobro de los impuestos.
- Poner mayor atención en los depósitos en tu tarjeta bancaria de débito para pagar los servicios básicos como la despensa, el agua, la luz o incluso la renta de tu departamento o casa, ya que el SAT aumentará vigilancia en todos los que sean en efectivo.
- Conocí el proceso de algunos de los servicios
- Establecí algunos de los elementos y la estructura del diseño del Catálogo de Servicios.
- Establecí los procesos y procedimientos administrativos
- Estudie algunos de los servicios administrativos y financieros que benefician a los clientes.
- Aplique muchos de mis conocimientos, que adquirí en las diferentes materias de la carrera.



## CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

### 13. Fuentes de información

Camacho Castellanos J.C. (2012). Marketing de servicios. B-EUMED  
<https://elibro.net/es/lc/parteaga/titulos/34494>

Camacho Castellanos, J.C. (2012). Marketing de servicios. B-EUMED  
<https://elibro.net/es/ereader/parteaga/34494?page=15>

El servicio de Administración Tributaria, portal de trámites y servicios  
<https://www.sat.gob.mx/empresas>

Elementos necesarios para el diseño de catálogos. Copyright 2019. Diseño de catálogos.  
Creación de catálogos. Diseñadores de catálogos. Diseñadores gráficos. México logo  
love.mx [https://www.logolove.mx/informacion/diseño de catálogos](https://www.logolove.mx/informacion/diseño-de-catálogos)

Importancia de catálogo de servicios. (s/f). servicios plus>características>ITL>catálogos de  
servicios de TI. [https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itsm/guia-catalogode-  
servicios-ti.html#what-is-service-catalog](https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itsm/guia-catalogode-servicios-ti.html#what-is-service-catalog)

Julián Pérez, María Merino, (2016, p-2018).La definición de catálogo  
<https://definicion.de/catálogo/>

Martínez-López, F.J.(II) y Maraver Tarifa, G (II) (2009). Distribución comercial. Collado Villalba,  
Madrid, delta publicaciones <https://elibro.net/es/ereader/parteaga/169672?page=76>

Revista educativa cursos online web.com. equipo de redacción profesional. (2017,04). Clases de  
catálogo. Escrito por: Red educativa. Obtenido en fecha 06 2022, desde el sitio web:

<https://cursosonlineweb.com/catalogo.html>.

Septiembre,2013, imprimirrevista. esblog/que-es-el-catálogo-comercial.

Stern, L; El-Ansary A, Coughlan, A. y Cruz, I, (1999). Canales de comercialización. Prentice hall. España.

Stern, L.W. (s./f.). canales de comercialización.

<https://books.google.com.mx/books?id=Tzw1JBz0sIQC&pg=pg=PA45&dq=cat%C3%a1logo+comercial+ejemplo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJGZuPvZn4AhUsLzQIHVhqCE8Q6AgJEAL#vonepagr&q&=false:Formato por catálogo>

## CAPÍTULO 9: ANEXOS

### 14. Anexos

#### Lista de Figuras

FIGURA 1 Mapa / Ubicación de la empresa.....	7
FIGURA 2 Organigrama.....	10
FIGURA 3 Conceptos Basicos.....	16
FIGURA 4 Elementos necesarios para el diseño de catálogos.....	21
FIGURA 5 Cronograma de Actividades.....	23
FIGURA 6 Objetivo y Resultados.....	24
FIGURA 7 Fotografía / imagen.....	44
FIGURA 8 Fotografía / imagen.....	44
FIGURA 9 Fotografía / imagen.....	44
FIGURA 10 Fotografía / imagen.....	45
FIGURA 11 Fotografía / imagen.....	45

## ILUSTRACIONES / FOTOGRAFIAS



Figura 7. Ilustración / área de recepción

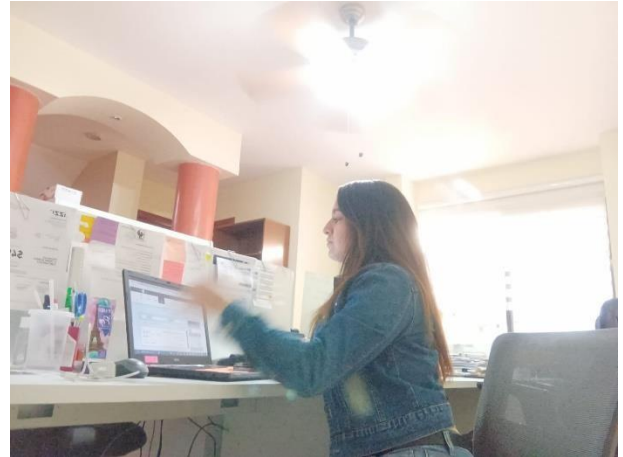
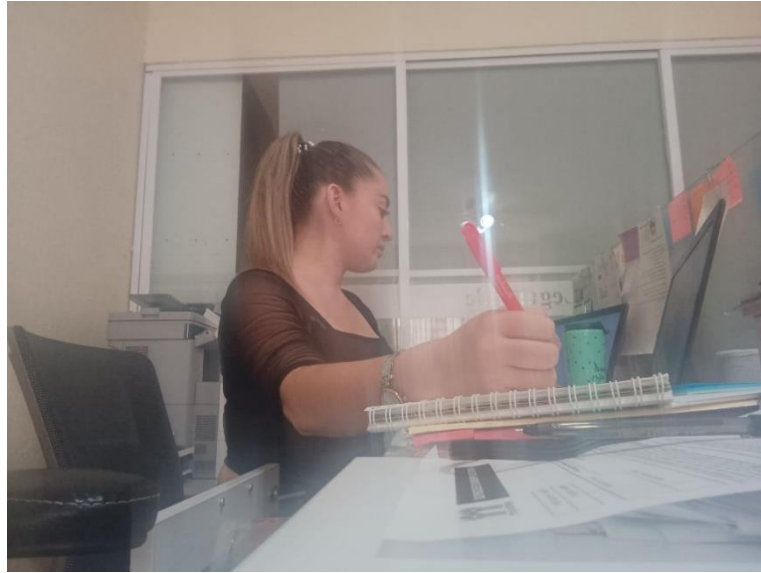


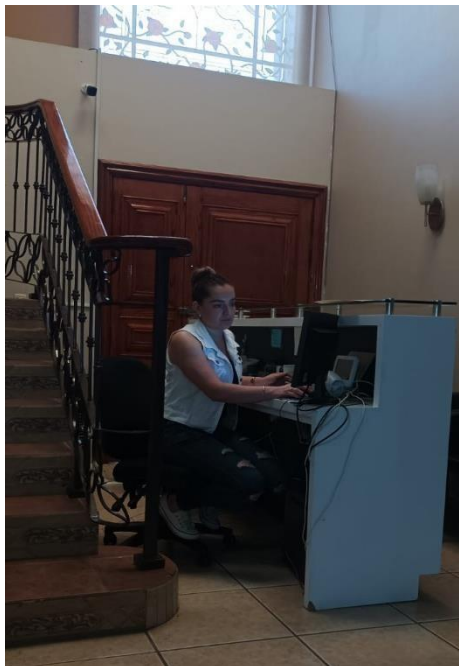
Figura 8. Ilustración / área de dirección.



Figura 9. Ilustración / área de facturación.



**Figura 10. Ilustración en el área de prestaciones.**



**Figura 11. Ilustración de área de recepción.**