

**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION
UNIDAD SANTO TOMAS**

ESCUELA SUPERIOR DE ECONOMIA



**SEMINARIO:
LA MERCADOTECNIA APOYADA EN EL ANÁLISIS
DE LOS SISTEMAS**

**“IMPRESOS PUBLICITARIOS Y COMERCIALES
Y SU SISTEMA ADMINISTRATIVO”**

TESIS

Que para obtener el título de:

LINCECIADO EN RELACIONES COMERCIALES

Presentan:

**JOSÉ ANTONIO AGUILAR CARREÓN
MÓNICA ANDREA ESPINOSA HERNÁNDEZ
SANTIAGO PALENCIA JIMÉNEZ
EDGAR MERARI TUYÚ RAMÍREZ;**

Y como Economista

JOSUÉ BENJAMÍN NÚÑEZ CASTRO

**CONDUCTOR: L.R.C. ALBERTO SANGRI CORAL
MÉXICO, D.F. ENERO DEL 2002**



CONTENIDO.

CAPITULO 1.

1.- CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

1.1.- La empresa y su constitución.

1.1.1.- Historia.

1.1.2.- Identificación de la empresa.

1.1.3.- Registros.

1.1.4.- Acto de la empresa.

1.1.5.- Giro de la empresa.

1.1.6.- Misión.

1.1.7.- Objetivo.

1.1.8.- Políticas de la empresa.

1.1.9.- Manual de procedimientos.

1.1.10.- Principales ejecutivos.

1.1.11.- Personal laborable.

1.1.12.- Organigrama.

1.1.13.- Diagrama de flujo.

1.2.- La empresa.

1.2.1.- Participación en el mercado.

1.2.2.- Competencia.

1.2.3.- Ventas del año anterior.

1.2.4.- Capacidad instalada.

1.2.5.- Principales productos.

1.2.6.- Medios de distribución,

1.2.7.- Canales de distribución.

1.2.8.- Principales clientes.

1.2.9.- Principales proveedores.

1.3.- Principales áreas.

1.3.1.- Área de facturación o ventas.

1.3.1.1.- Puestos y empleados.

1.3.1.2.- Documentos que maneja.

1.3.2.- Área de crédito y cobranza.

1.3.2.1.- Puestos y empleados.

1.3.2.2.- Documentos que maneja.

1.3.3.- Área de almacén.

1.3.3.1.- Puestos y empleados.

1.3.3.2.- Documentos que maneja.

1.3.4.- Área de estadística.



CAPITULO 2.

2.- CONOCIMIENTO DEL SISTEMA ACTUAL.

2.1.- Área de facturación.

2.1.1.- Organigrama y puestos del área.

2.1.2.- Acto principal.

2.1.3.- Diagrama de flujo del sistema.

2.1.4.- Ciclo del sistema y sus conexiones con otros sistemas.

2.1.5.- Objetivos del área.

2.1.6.- Puestos del área.

2.1.6.1.- Contador general.

2.1.6.1.1.- Perfil del puesto.

2.1.6.1.2.- Narrativa del puesto.

2.1.6.1.3.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.

2.1.6.2.- Facturista.

2.1.6.2.1.- Perfil del puesto.

2.1.6.2.2.- Narrativa del puesto.

2.1.6.2.3.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.

2.1.6.3.- Mensajero.

2.1.6.3.1.- Perfil del puesto.

2.1.6.3.2.- Narrativa del puesto.

2.1.6.3.3.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.

2.1.6.4.- Vendedor.

2.1.6.4.1.- Perfil del puesto.

2.1.6.4.2.- Narrativa del puesto.

2.1.6.4.3.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.

2.1.7.- Documentos del área.

2.1.7.1.- Presupuesto.

2.1.7.1.1.- Instructivo de llenado.

2.1.7.1.2.- Diagrama de flujo vertical del documento.

2.1.7.1.3.- Diagrama de flujo horizontal del documento.

2.1.7.1.4.- Operatividad y manipuleo del documento.

2.1.7.2.- Orden de trabajo.

2.1.7.2.1.- Instructivo de llenado.

2.1.7.2.2.- Diagrama de flujo vertical del documento.

2.1.7.2.3.- Diagrama de flujo horizontal del documento.

2.1.7.2.4.- Operatividad y manipuleo del documento.

2.1.7.3.- Factura.

2.1.7.3.1.- Instructivo de llenado.

2.1.7.3.2.- Diagrama de flujo vertical del documento.

2.1.7.3.3.- Diagrama de flujo horizontal del documento.

2.1.7.3.4.- Operatividad y manipuleo del documento.

2.1.7.4.- Nota de remisión.

2.1.7.4.1.- Instructivo de llenado.

2.1.7.4.2.- Diagrama de flujo vertical del documento.

2.1.7.4.3.- Diagrama de flujo horizontal del documento.

2.1.7.4.4.- Operatividad y manipuleo del documento.



- 2.1.7.5.- Certificado de calidad.
- 2.1.7.5.1.- Instructivo de llenado.
- 2.1.7.5.2.- Diagrama de flujo vertical del documento.
- 2.1.7.5.3.- Diagrama de flujo horizontal del documento.
- 2.1.7.5.4.- Operatividad y manipuleo del documento.

- 2.2.- Área de crédito y cobranzas.
- 2.2.1.- Organigrama y puestos del área.
- 2.2.2.- Acto principal.
- 2.2.3.- Diagrama de flujo del sistema.
- 2.2.4.- Ciclo del sistema y sus conexiones con otros sistemas.
- 2.2.5.- Objetivos del área.
- 2.2.6.- Puestos del área.
- 2.2.6.1.- Contador general.
- 2.2.6.1.1.- Perfil del puesto.
- 2.2.6.1.2.- Narrativa del puesto.
- 2.2.6.1.3.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.
- 2.2.6.2.- Secretaria.
- 2.2.6.2.1.- Perfil del puesto.
- 2.2.6.2.2.- Narrativa del puesto.
- 2.2.6.2.3.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.
- 2.2.6.3.- Mensajero.
- 2.2.6.3.1.- Perfil del puesto.
- 2.2.6.3.2.- Narrativa del puesto.
- 2.2.6.3.3.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.
- 2.2.7.- Documentos de área.
- 2.2.7.1.- Programación de cobros.
- 2.2.7.1.1.- Instructivo de llenado.
- 2.2.7.1.2.- Diagrama de flujo vertical del documento.
- 2.2.7.1.3.- Diagrama de flujo horizontal del documento.
- 2.2.7.1.4.- Operatividad y manipuleo del documento.

- 2.3.- Área de almacén.
- 2.3.1.- Organigrama y puestos del área.
- 2.3.2.- Acto principal.
- 2.3.3.- Diagrama de flujo del sistema.
- 2.3.4.- Ciclo del sistema y sus conexiones con otros sistemas.
- 2.3.5.- Objetivos del área.
- 2.3.6.- Puestos del área.

CAPITULO 3.

- 3.1.- Problemática general.
- 3.1.1.- Problemática del área de facturación.
- 3.1.2.- Problemática del área crédito y cobranza.
- 3.1.3.- Problemática del área de almacén.
- 3.1.4.- Problemática del área de estadística.



- 3.2.- Recomendaciones generales.
- 3.2.1.- Recomendaciones del área de facturación y crédito y cobranza.
- 3.2.1.1.- Organigrama.
- 3.2.1.2.- Justificación.
- 3.2.1.2.1.- Puestos del área.
- 3.2.1.2.2.- Acto principal.
- 3.2.1.2.3.- Ciclo del sistema.
- 3.2.1.3.- Puestos reubicados.
- 3.2.1.3.1.- Puesto.
- 3.2.1.3.1.1.- Justificación.
- 3.2.1.3.1.2.- Perfil.
- 3.2.1.3.1.3.- Narrativa.
- 3.2.1.3.1.4.- Diagrama de flujo horizontal.
- 3.2.1.3.2.- Puesto.
- 3.2.1.3.2.1.- Justificación.
- 3.2.1.3.2.2.- Perfil.
- 3.2.1.3.2.3.- Narrativa.
- 3.2.1.3.2.4.- Diagrama de flujo horizontal
- 3.2.1.3.3.- Puesto.
- 3.2.1.3.3.1.- Justificación.
- 3.2.1.3.3.2.- Perfil.
- 3.2.1.3.3.3.- Narrativa.
- 3.2.1.3.3.4.- Diagrama de flujo horizontal

- 3.2.2.- Recomendaciones del área de almacén.

- 3.2.3.- Recomendaciones del área de estadística.
- 3.2.3.1.- Organigrama.
- 3.2.3.1.1.- Puestos del área.
- 3.2.3.1.2.- Acto principal.
- 3.2.3.1.3.- Diagrama de flujo del sistema.
- 3.2.3.2. Puestos creados.
- 3.2.3.2.1.- Puesto
- 3.2.3.2.1.1.- Justificación.
- 3.2.1.3.1.2.- Perfil.
- 3.2.1.3.1.3.- Narrativa.
- 3.2.1.3.1.4.- Diagrama de flujo horizontal.

- 3.2.4.- Recomendación del área de producción.
- 3.2.4.1.- Organigrama.
- 3.2.4.2.- Justificación.
- 3.2.4.3.- Puesto Creado.
- 3.2.4.3.1.- Puesto.
- 3.2.4.3.1.1.- Justificación.
- 3.2.4.3.1.2.- Perfil del puesto.
- 3.2.4.3.1.3.- Narrativa



3.2.4.3.1.4.- Diagrama de Flujo Horizontal.

CAPITULO 4.

4. INSTALACIÓN DEL SISTEMA.

Conclusiones.



INTRODUCCION

Este trabajo tiene por objetivo el conocer de forma técnica y practica del sistema administrativo de Impresos Publicitarios y Comerciales; así como conocer las técnicas para desarrollar, modificar y agilizar el sistema administrativo de esta empresa en las áreas de Ventas, Crédito y Cobranza, Inventarios y almacén.

Dicho proyecto se realizara en tres etapas; *1. Conocimiento de la Empresa, 2. conocimiento del sistema actual, 3. Modificaciones y propuestas del nuevo sistema.* Con el estudio y análisis de estas áreas se conocerá a fondo como es que se lleva a cabo el sistema administrativo, como funciona y quien lo opera. Dentro de la empresa.

Con este estudio, se tendrá como resultado el encontrar la mejor manera de operar el sistema administrativo de la empresa, modificando o reforzando aquellas áreas en las que se tengan problemas; con la única finalidad de que la empresa, cumpla con un desarrollo y crecimiento constante.



CAPITULO 1.

1.- Conocimiento de la empresa.

En esta la primera etapa llama “Conocimiento de la empresa” nos dedicaremos a conocer a Impresos Publicitarios y Comerciales S.A. de C.V. en su forma estructural con la finalidad de conocer de forma general a la empresa en las áreas administrativas. Esto nos ayudara a poder identificar las fallas que existan en esta empresa en cuanto a sistemas administrativos se refiere.

1.1.- La empresa y su constitución.

1.1.1.- HISTORIA.

En un inicio el C. Alberto Martínez y Gustavo Martínez con ayuda de su señor padre y su familia iniciaron vendiendo tarjetas de navidad mismas que diseñaban e imprimían con la ayuda de un amigo de su Papa, durante el primar año tuvieron gran éxito y año con año las ventas iban creciendo tanto que llegaron a tener 25 agentes dedicados a la venta de tarjetas de navidad.

El interés por las artes graficas por parte del C Alberto Martínez, seda desde la secundaria donde llevaba el taller de artes graficas, donde el gusto por estas se demostraba en los trabajos que realizaba, debido al interés que ponía C Alberto Martínez llamo la atención de su maestro y lo invito a que trabajaran en su taller de impresión, fue su primer trabajo ya en el negocio de las artes graficas en el cual desarrollo sus habilidades por este arte.

Posteriormente rento un taller de impresión en sociedad, del cual los resultados no fueron los esperados y el negocios fracasó.

Fue hasta el 04 de Abril de 1982 cuando el L.R.C. Alberto Martínez y el Lic. Gustavo Martínez constituyeron legalmente lo que es “Impresos Publicitarios y Comerciales S.A. de C.V. Al ser una sociedad anónima esta cuenta con 5 socios.



1.1.2.- IDENTIFICACIÓN

IMPRESOS PUBLICITARIOS Y COMERCIALES, S.A. DE C.V.

Domicilio Fiscal: Calle de Delfín Mz. 130 Lt. 44
Col. Del Mar C.P. 13270
Delegación Tláhuac, México, D. F.
Teléfonos. 5845-5312, 5845-7997, 5840-1327, 5845-5293
Fax. 5859-0415
E-mail : ipcme@prodigy.net.mx

1.1.3.- REGISTROS.

Impresos Publicitarios y Comerciales, desde su inicio se ha preocupado por en regla en cuanto documentación se refiere, lo que le permite, ser una empresa legalmente constituida, y que le da mayor credibilidad a su trabajo. Ya que cuneta con los siguientes registros.

- Cédula de Empadronamiento No. 1099631
- Cámara Nacional de la Industria y las Artes Gráficas No. 6376
- Autorización para la impresión de comprobantes fiscales.
- 03 de Septiembre de 1992.
- Folio de Cédula Fiscal BO136866
- R. F. C.IPC-820428-1TO

1.1.4.- ACTO DE LA EMPRESA

La producción de empaques, (esto es lo que podemos llamar el traje a la medida para el producto que solicita el cliente).

1.1.5.- GIRO DE LA EMPRESA

Etiqueta de papel, Cartulina y Autoadherible.
Sobres en varios tamaños con o sin impresión.
Caja plegadiza con Cierre Automático, Lineal y Cuatro Esquinas.
Instructivos.
Tarjeta para Blister's Pack en Cartulinas, poli-papel, etc...
Folletería, Catálogos, Revistas y Manuales en selección de color.
Papelería en General.

1.1.6.- MISIÓN

- Ser La Mejor Alternativa Para El Cliente Proporcionando La Mejor Atención, Calidad Y Tiempo De Entrega Acorde A Sus Necesidades Logrando Con Ello La Satisfacción Total.



1.1.7.- OBJETIVO

Nuestro objetivo es que usted obtenga una buena impresión de nosotros.

1.1.8.- POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

POLITICAS LABORALES

- Cumplir con los requisitos laborales al 100 %
- No se pueden negociar las prestaciones de ley
- Se regresa al trabajador si llega 1 minuto tarde después del tiempo de tolerancia
- Se aceptan tres retardos al mes siempre y cuando sean justificadas
- No se tendrá derecho al premio de puntualidad al acumular dos retardos

POLITICAS DE VENTAS.

- Los créditos se otorgan después de los 3 primeros pedidos.
- Los pedidos 1, 2 y 3 serán de contado después se otorgara el 50% de crédito a 30 días de acuerdo a su acumulado de los 3 primeros pedidos
- Si el cliente acumula 60 días sin pago se le suspenderán las entregas.

1.1.9.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de procedimientos, solo hay en área de producción, y en área administrativa no se cuenta con algún manual de procedimientos. A continuación se muestra un diagrama de flujo que nos muestra el procedimiento que se sigue en la compañía para realizar una venta.

El único procedimiento que se tiene definido en el área administrativa es que se realiza en atención a clientes, para las quejas y reclamos o rechazos. El cual se muestra posteriormente.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O RECHAZOS

1.-Al recibir notificación del cliente se procede a recoger el material.

2.- Dicho material es revisado de acuerdo a su especificación.

3.- Se determina la causa del reclamo:

-Si procede:

Se notifica al cliente la causa y las acciones correctivas que se tomarán para que en lo sucesivo no ocurra nuevamente.

Se destruye el material en su totalidad. (si éste no tiene reparación)

Se solicita su reposición al Depto. De Producción, con carácter de urgente.

Se entrega a la brevedad posible.

-Si no procede:

Nos ponemos en contacto directo con Control de Calidad, para analizar conjuntamente y unificar criterios.



1.1.10.- PRINCIPALES EJECUTIVOS

Lic. Gustavo Martínez Escalera.
Gerente de Ventas

Lic. Alberto Martínez Escalera.
Gerente de Producción

C.P. Alicia Gallardo Cruz
Contador General

C.P. José Luis Bonilla García
Auditor Fiscal

Sr. Martín Rosas Saavedra
Jefe de Taller

D.C.G. Arturo Cuevas O.
Jefe del Depto. de Diseño

1.1.11.- PERSONAL LABORABLE

En Impresos Publicitarios y Comerciales trabajan un total de 49 personas las cuales estas distribuidas de la siguiente manera:

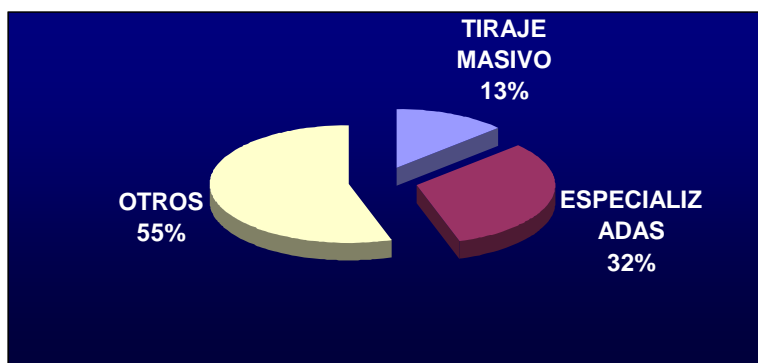
- Personal Administrativo 9
- Personal Obrero 40

1.2.- La empresa.

1.2.1.- PARTICIPACION EN EL MERCADO

La participación que tiene Impresos publicitarios y comerciales, de acuerdo a los registrados ante Cámara Nacional de la Industria y las Artes Gráficas esta distribuida, (como se ve en la gráfica) con un el 32 % que son los especializados en la rama, estan debidamente registrados ante la cámara, y cuentan con mas de 10 a 100 en personal, el 55 % son todos aquellos talleres que no cuenta con menos de 10 personas, no se encuentran registrados y no son especializados y el 13 % restante pertenece a los especializados masivos, cuentan con más de 100 personas estan debidamente registrados y son los que abarcan todo el mercado mas fuerte de esta industria.

Dentro del mercado de especializados Impresos Publicitarios y comerciales no sabe que participación del mercado tiene. Ya que es una mercado muy competitivo.



1.2.2.- COMPETENCIA

La principal competencia de Impresos Publicitarios y Comerciales se encuentra dentro del 32 % correspondiente a la participación del mercado, ya que estos pueden ofrecen la misma calidad en los productos, los mismos servicios, por mejor precio, rápidas entregas y buen servicio, el cliente puede cambiar de proveedor.

Impresos Publicitarios y Comerciales también se enfrenta a una competencia indirecta que el 13 % de la participación del mercado, ya que estos cuentan con una gran ventaja competitiva sobre los demás por que su giro esta enfocado a un nivel de capacidad más alto que las demás, y eso no permite que las demás tengan oportunidad de participar en ese mercado.

1.2.2.1.- COMPETENCIA DIRECTA

- O.I.S.A.
- Imprenta Richy.
- Impresora Coyoacan.
- Litrografía Gil



- Madin Impresores

1.2.2.2.- COMPETENCIA INDIRECTA

- Galas de México
- Reforsa
- Multicolor

1.2.3.- VENTAS TOTALES DEL EJERCICIO DEL 2000

Las ventas totales ascendieron a un total de: \$ 15'000,000.00

Impresos Publicitarios y comerciales cuenta con una infraestructura y capacidad económica, solvente, la cual le ha permitido una estabilidad en los últimos años, así como rentabilidad y un flujo de efectivo constante. Sin necesidad de créditos bancarios.

Es una empresa que sé a podido establecer en un mercado muy competitivo, lo cual permite que esta empresa siga en un crecimiento constate, para alcanzar una mayor estabilidad económica.

1.2.4.- CAPACIDAD INSTALADA.

DEPARTAMENTO DE DISEÑO GRAFICO

- Power PC Macintosh G3/400
- Power Macintosh 5260/100
- Computadora Acer Pentium
- Cerebros externos ZIP y JAZ
- Scanner SNAPSCAN 1236
- Impresora láser jet 6MP
- Impresora Epson Stylus Color 500

DEPARTAMENTO DE FOTOLITO

Cámara Horizontal Marca NuArc SSTE-2024-SB
Marco de Vacío Marca NuArc FT 40- V3UP

DEPARTAMENTO DE OFSSET

- Maquina Heidelberg de 4 colores formato 72 x .102 (.1)
- Maquina Heidelberg de 2 colores formato 64 x 90 (1)
- Maquina Heidelberg de 1 color formato 45 x 64 (2)

DEPARTAMENTO DE SUAJE



- Maquina Heidelberg Cilíndrica formato de 64 x 90
- Maquina Heidelberg Cilíndrica formato de 40 x 57

DEPARTAMENTO DE PRENSA PLANA

- Maquina Chandler formato de 11.5 x 22"
- Maquina Chandler formato de 12 x 18"
- Maquina Hot Stamping
- Volante para Grabado

DEPARTAMENTO DE ACABADO

- Guillotina Polar eléctrica de 115 cms.
- Guillotina polar Automática de 72 cms.
- Dobladora Stahl Automática Mod. T36
(Tam. Min. 8 x 10 cms. Tam. Max.36 x 65 cms.)
- Dobladoras de mesa múltiple 2
- Dobladora Múltiple Mod. 352 con dobles en cruz
- Engrapadora Eléctricas Marca Bostich.... 2

1.2.5.- PRINCIPALES PRODUCTOS

- Empaques.
- Etiqueta de papel, Cartulina y Autoadherible.
- Sobres en varios tamaños con o sin impresión.
- Caja plegadiza con Cierre Automático, Lineal y Cuatro Esquinas.
- Instructivos.
- Tarjeta para Blister's Pack en Cartulinas, poli-papel, etc...
- Folletería, Catálogos, Revistas y Manuales en selección de color.
- Papelería en General.

1.2.6.- CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Impresos Publicitarios y comerciales tiene un canal de distribución directo, sin intermediarios, es decir.

CLIENTE-IMPRESOS PUBLICITARIOS

1.2.7.- MEDIOS DE DISTRIBUCIÓN.

Impresos Publicitarios y comerciales cuenta con sus propios medios de distribución para hacer frente a los compromisos que contrae con los clientes sus medio de distribución los componen:

- Camioneta Marca Ford tipo Econoline Panel de 1.5 Toneladas Mod.2001.
- Camioneta Marca Ford tipo Econoline Panel de 1.5 Toneladas Mod. 1998.
- Camioneta Marca Ford tipo Vanett de 3.5 Toneladas Mod. 1994.



Camioneta Marca nissan tipo ichi-van de 1.5 Toneladas Mod. 1993.

1.2.8.- PRINCIPALES CLIENTES.

Para la empresa Impresos Publicitarios y Comerciales, el cliente es el factor primordial por lo cual maneja su cartera con la filosofía de optimizar el nivel de atención y servicio que cada uno de ellos requiere. Por lo que establece una serie de convenios enfocados a satisfacer las necesidades y requerimientos de los mismos.

Dentro de los convenios, se establecen las políticas de compra, tiempo de entrega y plazos de pago a los cuales se sujetan. Cada cliente indica las principales características que se deben destacar en la elaboración de sus pedidos, determinando la calidad de los materiales empleados para su elaboración, así como la cantidad y periodicidad de los mismos.

Para que Impresos Publicitarios y Comerciales acceda a establecer convenios de pago con un cliente, éste debe mantener un óptimo nivel de facturación y manejar un aceptable antecedente crediticio el cual se determina en función a los tiempos y puntualidad de sus pagos.

- *JANSSEN-CILAG DE MÉXICO, S.A. DE C.V.*
Canoa No. 79
Col. Tizapan. México, D.F.
Tel. 5327-2400
- *BAYER DE MÉXICO, S.A. DE C.V.*
Miguel de Cervantes Saavedra No. 259
Col. Granada
México, D.F.
Tel. 5728-3000
- *LABORATORIOS TERRIER, S.A. DE C.V.*
Lago Alberto No. 369
Col. Anáhuac
México, D.F.
Tel. 5260-0159, 5260-1246
- *LABORATORIOS COLUMBIA, S.A. DE C.V.*
Calzo Del Hueso No. 160
Col. Santa Ursula Coapa.
México, D.F.
Tel. 5726-5555, 5677-7722
- *LABORATORIOS ALPHARMA, S.A. DE C. V*
Boulevard Pipila No. 1
Col. Manuel Ávila Camacho
México, D.F.
Tel. 5294-9568
- *SEARLE DE MEXICO, S.A. DE C.V.*
Calzo Del Hueso No. 859



- Col. Ex Hacienda de Coapa.
México, D.F. Tel. 5420-8800
- **BANCA SERFIN, S.A.**
GRUPO FINANCIERO SERFIN
Prolongación Paseo de la Reforma No. 500
Col. Santa Fe México, D.F.
Tel. 5257-8000
- **PRODUCTOS KEVER, S.A. DE C.V.**
Calle Cuatro No. 215-2 Col. Granjas San Antonio.
México, D.F.
Tel. 5685-7972
- **KAL TEX HOME, S.A. DE C.V.**
Ingenieros Militares No. 2
Col. Empleado Municipal.
Naucalpan, Edo. De México.
Tel. 5726-5774

- **PRODUCTOS LILI, S.A. DE C.V.**
Anáhuac No. 120
Col. El Mirador
México, D.F.
Tel. 5594-5966,5671-0672
- **GILLETTE DE MÉXICO, S.A. DE C. V**
Calle Átomo No. 3
Parque Industrial Naucalpan
Naucalpan, Edo. De México.
Tel. 5726-4200.
- **EDITORIAL PLANETA DEAGOST.INI, S.A. DE C. V**
Av. De los Insurgentes Sur No. 1898, 11 piso.
Col. Del Valle
México, D.F.
Tel. 5322-3610
- **EDITORIAL CLIO LIBROS y VIDEOS, S.A. DE C.V.**
Miguel Ángel de Quevedo No. 783
Col. Barrio del Niño Jesús
México, D.F.
- **GASTRONOMIA AVANZADA P ASIELERIAS, S.A. DE C.V.**
(EL GLOBO)
Calvario No. 106
Col. Tlalpan
México, D.F.
- **SEARS ROEBUCK DE MÉXICO, S.A. DE C. V.**
Prolongación Vasco de Quiroga No. 3800
Col. Santa Fe
México, DF.



Otros clientes, de Impresos Publicitarios y comerciales son:

ADMICINES, S.A. DE C. V.
AL GASE, S.A. DE C. V.
ALVIA MEXICANA, S.A. DE C. V.
ALLEN LABORATORIOS, S.A. DE C. V.
BOGA Y ASOCIADOS, S. V.
CILAG DE MÉXICO, S.A. DE C. V.
COPIAS GRAFICAS, S.A.
CREACIONES FRIDA,
DISEÑOS CAVEL, S.A. DE C. V.
DISTRIBUIDORA PLANETA MEXICANA, S. A. DE C. V.
EDITORIAL ARANE, S. A. DE C. V.
EMPACADORA DULCI MAGYCS, S. A. DE C. V.
EMPAQUES SEWELL, S. A. DE C. V.
FLOREDA, S. A. DE C. V.
GRUPO EDITORIAL PLANETA, S. A. DE C. V.

1.2.9.- PRINCIPALES PROVEEDORES

Las empresas que operan como proveedores de Impresos Publicitarios y comerciales son de suma importancia, ya que se encargan de suministrar los insumos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Los proveedores establecen acuerdos con la empresa, donde se pacta el tiempo de entrega, la calidad y periodicidad de los materiales, así como los pagos y los documentos que se requerirán para la transacción.

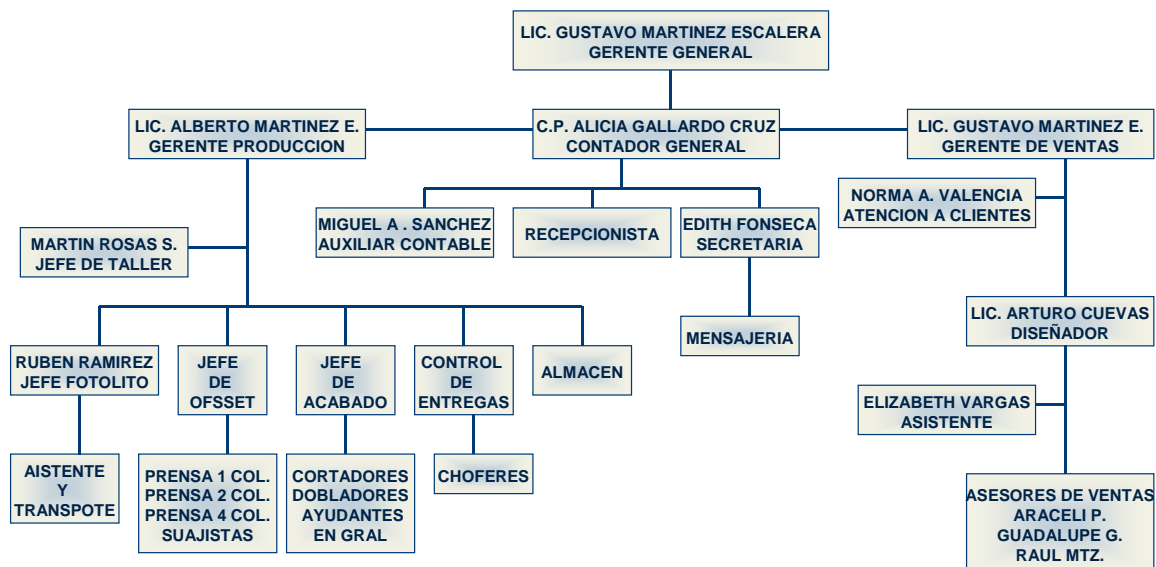
ABASTECEDORA LUMEN, S.A. DE C.V.
ACABADO DE PAPEL SATINADO, S.A.
ADHESIVOS INTER-GAMO, S.A. DE C.V.
ARTEAGA NIETO PEDRO.
AVALOS LOPEZ JORGE
AYALA CONTRERAS MARIO
BELLEZA DOMÍNGUEZ MARTHA PATRICIA
BENITEZ SÁNCHEZ MA. ELIZABETH
BECERRIL PEÑA ELISEO CARLOS
CABALLERO CABALLERO LUIS
CABELLO MORA MA. DE JESÚS
COPIAS GRAFICAS, S.A.
CORPORACIÓN TÉCNICA MEXICANA
CROM QUÍMICA, S.A. DE C.V.
DEL VALLE ESPINOZARODRIGO
EMPACK DE MÉXICO, S.A. DE C.V.



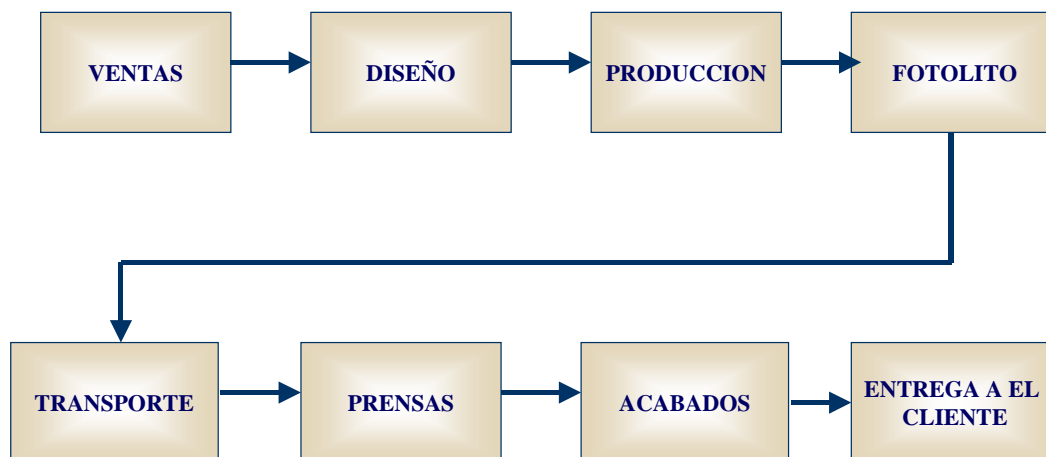
FELMATEC, S.A. DE C.V.
GRAFICOS WESTERN, S.A. DE C.V.
GRUPO MAGIVE, S.A. DE C.V.
GRUPO MEKAVANZA, S.A. DE C.V.
GRUPO PAPELERO RAG S.A. DE C.V.
GRAFILAMINADOS
HEIDELBERG MÉXICO S DE RL
HUERTA MORALES MA. TRINIDAD
HEIDTECH ANDKILN DE MÉXICO, S.A.
INGRAMEX, S.A. DE C.V.
IMPRESOS DIFORMS, S.A. DE C.V.
INDUSTRIAL CORDELERIA
ISLAS SOLIS ERNESTO
INDUSTRIAL PRESTO
LOPEZ DE LARA DE LA FUENTE ARTURO
LOPEZ LOPEZ RICARDO
LORI-DER, S.A. DE C.V.
LIBRINDICE, S.A. DE C.V.
MA. DEL ROCIO LAURELES MENCHACA



ORGANIGRAMA



DIGRAMA DE FLUJO





1.3.- PRINCIPALES AREAS

Dentro de Impresos Publicitarios y Comerciales, existen tres principales áreas, como lo muestra su organigrama. Estas áreas son: Producción, Contabilidad, y Ventas. Para este trabajo es necesario estudiar las áreas de Ventas, Crédito y Cobranzas, estadística y almacén y las cuales podemos encontrar de la siguiente forma dentro de Impresos.

1.3.1.- DEPARTAMENTO DE VENTAS.

Para Impresos Publicitarios y Comerciales el área de ventas es una área muy importante para el crecimiento de ventas. Su función principal consiste en cumplir con los pronósticos de ventas previamente establecidos.

1.3.1.1.- Puestos y empleados

Dentro de le área de ventas se cuenta con las siguientes personas.

- Un gerente general
- Una persona de atención a clientes
- Un diseñador
- Un asistente de diseño
- Fuerza de ventas (3 personas).

1.3.1.2.- Documentos que maneja esta área.

- Presupuestos
- Cotizaciones.
- Facturas.
- Orden de trabajo

1.3.2.- DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA.

Este departamento como tal no existe dentro de la compañía, y es el departamento de Contabilidad el que desempeña lo referente a crédito y Cobranzas.

1.3.2.1.- Puestos y empleados.

- Contador General
- Secretaria
- Mensajeros.

1.3.2.2.- Documentos que se maneja esta área.

- Notas de remisión.
- Facturas
- Notas de crédito



1.3.3.- DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

El almacén como tal no existe, ya que por ser una empresa que produce sus productos sobre pedido específico, se entrega una vez terminado y no se almacena, el almacén está ligado de forma directa al departamento de producción y el almacén es considerado como almacén de materias primas o de insumos.

1.3.3.1.- Puesto y empleados.

- Jefe de almacén.

1.3.3.2.- Los documentos que se manejan son

- Vales de herramientas
- Tarjetas de entrada y salida de almacén

1.3.4.- DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

Esta área como departamento no existe, pero dentro de cada área se llevan las estadísticas, el área de ventas maneja estadísticas con relación a sus clientes y proveedores y de producción maneja con relación a lo producido mes por mes así como el funcionamiento del personal operativo



CAPITULO 2.

2.- Conocimiento del sistema actual.

En esta segunda etapa denominada “Conocimiento del sistema actual” tendremos como finalidad, el conocer como funcionan los diferentes sistemas administrativos en áreas de Ventas, Crédito y cobranzas, almacén, y estadística.

En base a la investigación que se realicé en cada una de las distintas áreas, podremos identificar, aspectos positivos y negativos en los procedimientos de las actividades; Y en base a estos aspectos pretenderemos con apoyo de ustedes; el buscar mejorías en las áreas que se considere haga falta para poder así encontrar el mejor funcionamiento de cada área.

2.1. AREA DE FACTURACION.



2.1.1. Organigrama.

Puestos del área.

CONTADOR GENERAL.

Encargada de llevar el consecutivo y control de facturación, para emitir posteriormente el reporte correspondiente a la gerencia de ventas. Así como recibir la factura para hacer la recuperación de la misma.

FACTURISTA. (Secretaria)

Solicita a producción los datos y recaba la información necesaria para la elaboración y revisión de la facturación. (pedido del cliente, talón de la orden de trabajo, certificado de calidad y envió)

MENSAJERO.

Responsable de entrega de factura y producto, recabar la firma de almacén, así como recabar los documentos necesarios para el cobro de la factura. (contra recibo)

VENDEDOR.

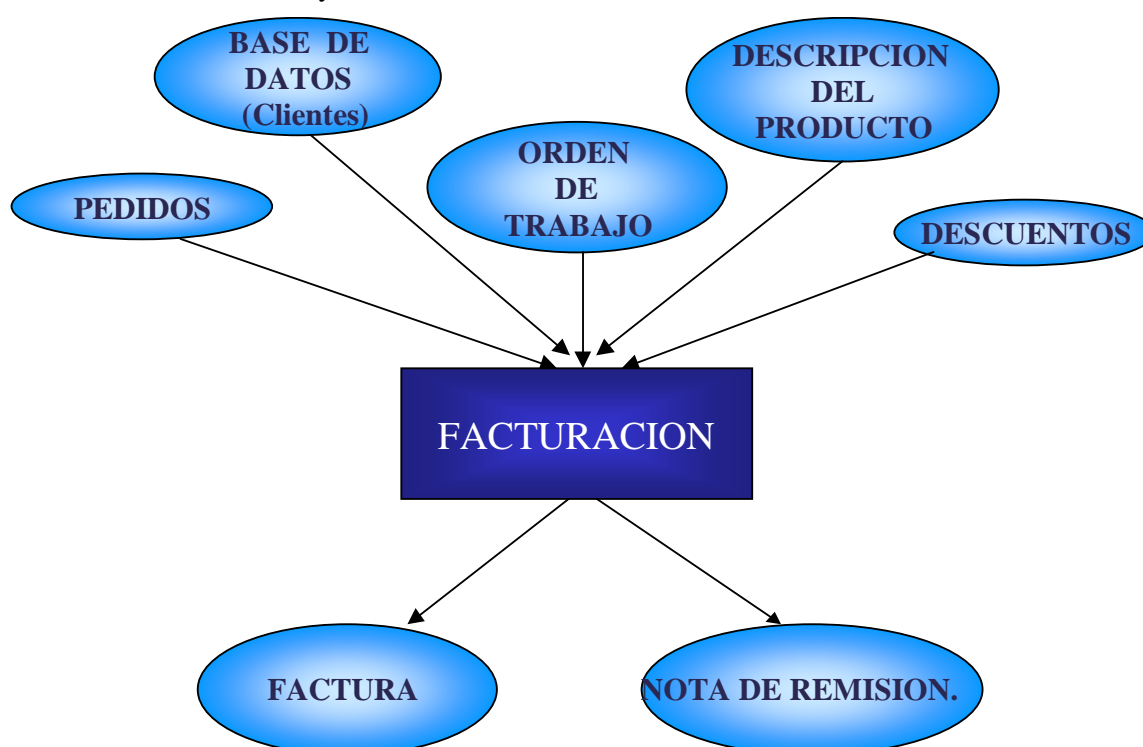
Encargado de contactar clientes y generar ventas, se apoya con diseño y es el encargado de realizar la orden de trabajo con la autorización de la gerencia de ventas y pasarla a facturación.

2.1.2. Acto principal.

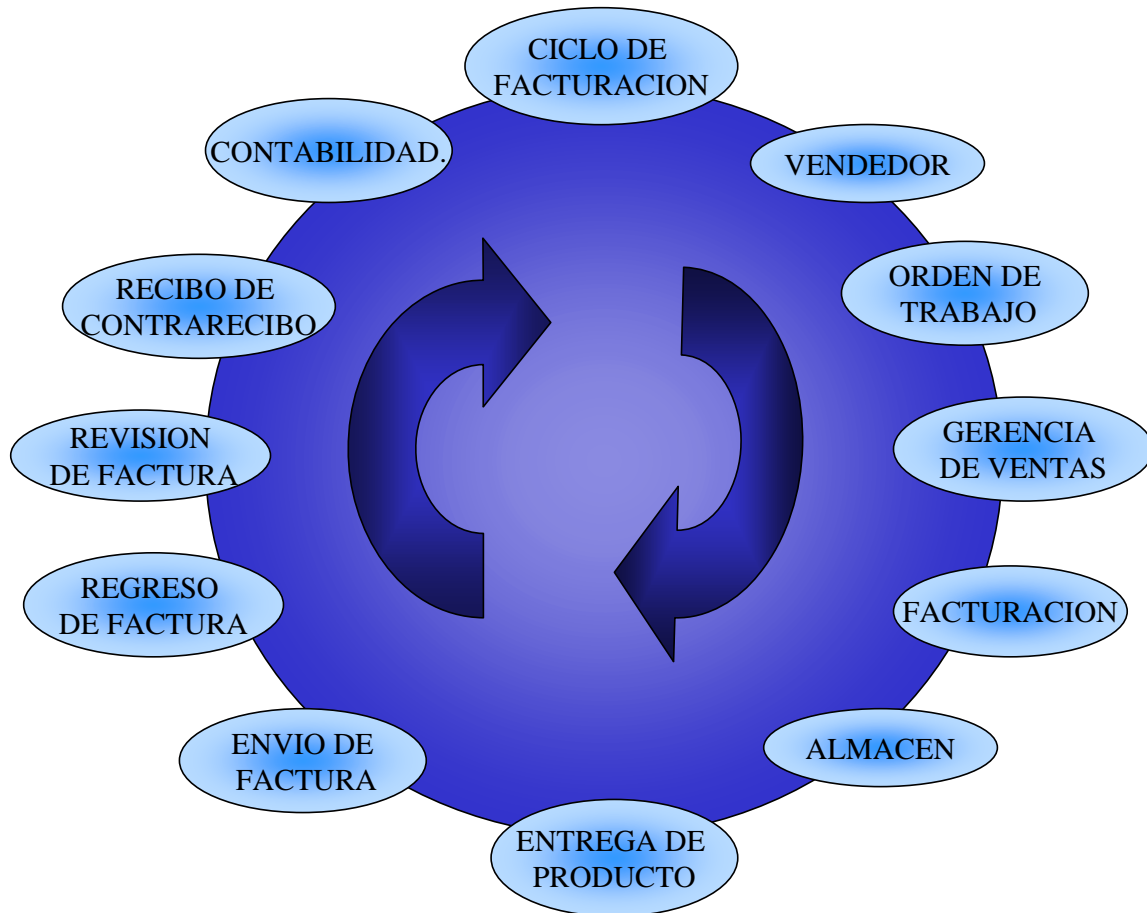
El manejo del control y flujo de la factura, desde su inicio hasta su cobranza.

2.1.3. Diagrama de flujo del sistema.

2.1.4. Ciclo del sistema y sus conexiones con otros sistemas.



1. Vendedor.
2. Orden de trabajo.
3. Gerencia de ventas
4. Facturación
5. Almacén. (Acabado)
6. Entrega producto
7. Envío de factura
8. Regreso de factura sellada.
9. Revisión. Con el mensajero.
10. Se recibe contra recibo
11. Contra recibo pasa a contabilidad.



Conexiones con otros sistemas.

VENTAS.

Esta área es la que proporciona la información necesaria para la realización de la factura. Datos como (Fecha y lugar de entrega, Condiciones de pago, producto).

PRODUCCIÓN.

Únicamente cuando el producto no es entregado a lo establecido previamente en la orden de trabajo. Se recurre a esta área para verificar el error y poder así entregarlo posteriormente si el cliente así lo desea.

CONTABILIDAD.

Es el área encargada de controlar y hacer efectiva la factura.



2.1.5. Objetivos del área.

OBJETIVO DE FACTURACIÓN.

Realización, control y flujo de la factura.

OBJETIVO DE VENTAS.

Cumplir con el compromiso planeado de ventas por vendedor y total empresa.

2.1.6 Puestos del área.

Contador General.

Facturista. (Secretaria)

Mensajero.

Vendedor.



PUESTO.

CONTADOR GENERAL:

C.P. Alicia Gallardo

Perfil del puesto.

Edad. 40 años

Sexo: femenino

Escolaridad: Contador Público

Experiencia: Un año en el área

Experiencia en supervisor

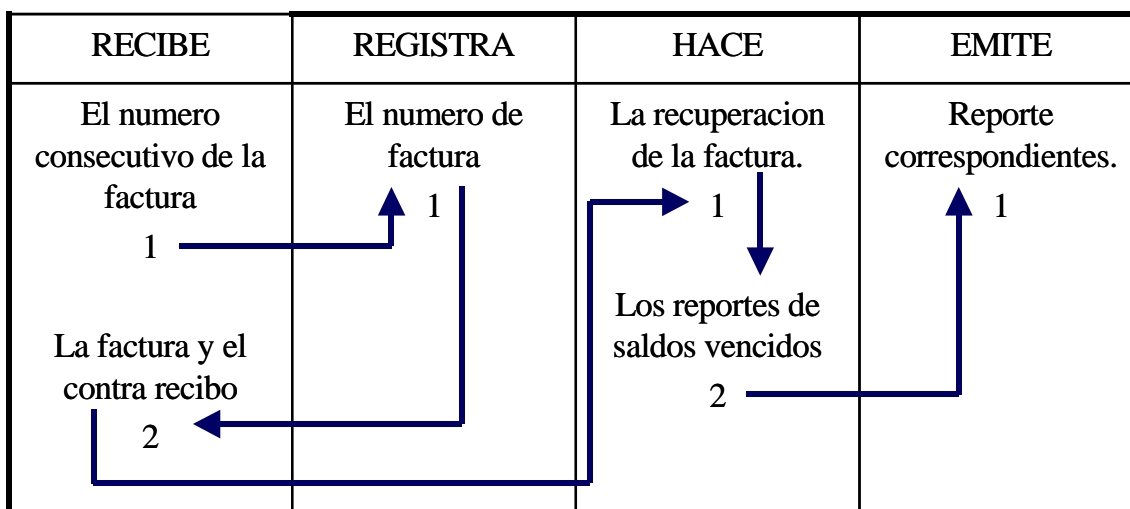
Un año en experiencia en cuentas por cobrar.

Narrativa del puesto.

Responsable de llevar el control y consecutivo de las facturas realizadas por facturación. También se encarga de recibir la factura junto con los contra recibos correspondientes para hacer la recuperación de la factura en un periodo máximo de 45 días cartera. Para hacer los registros correspondientes de saldos vencidos en los periodos establecidos, a la gerencia de ventas.

2.1.6.1.3. Diagrama de flujo horizontal del puesto.

1. Recibe el número consecutivo de la factura
2. Registra, para el control.
3. Recibe la factura y contra recibos.
4. Hace la recuperación de la factura.
5. Elabora los registros de saldos vencidos.
6. Emite reporte a gerencia de ventas.





PUESTO.

FACTURISTA (Secretaria)

Edith Fonseca.

Perfil del puesto.

Edad: 33 AÑOS

Sexo: Femenino

Escolaridad: Media superior.

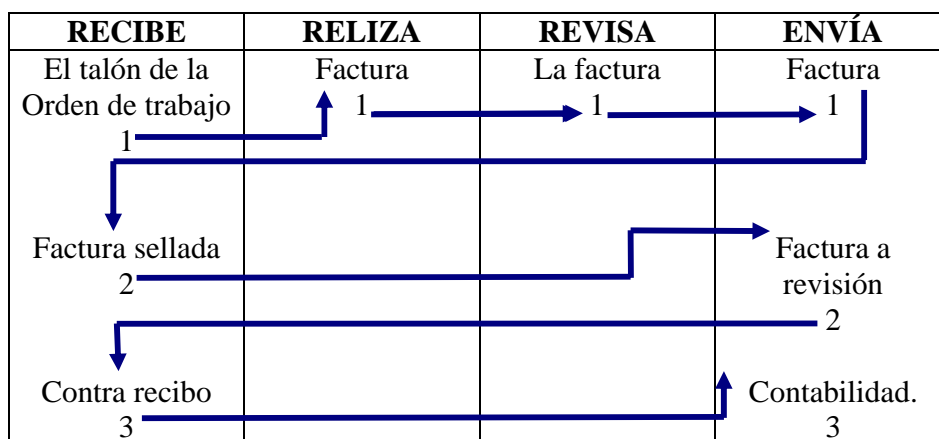
Experiencia: 2 años en el puesto.

Narrativa del puesto.

Recibe el talón de la orden de trabajo por parte del área de ventas, con base en ella realiza el llenado de la factura, la revisa conforme a la orden de trabajo, la envía con el mensajero, la recibe con los sellos de entrada de almacén, la manda a la revisión por medio del mensajero, se recibe el contra recibo, y se pasa a contabilidad para el control de saldos vencidos.

Diagrama de flujo horizontal del puesto.

1. Recibe el talón de la orden de trabajo.
2. Realiza la factura.
3. Factura, con base a la orden de trabajo
4. La envía con el mensajero.
5. Recibe la factura sellada.
6. la manda a revisión
7. recibe contra recibo
8. Pasa a contabilidad.





PUESTO.

MENSAJERO (2)

Víctor Beltrán.

Perfil de puesto.

Edad: 36 años

Sexo: Masculino

Escolaridad: Secundaria

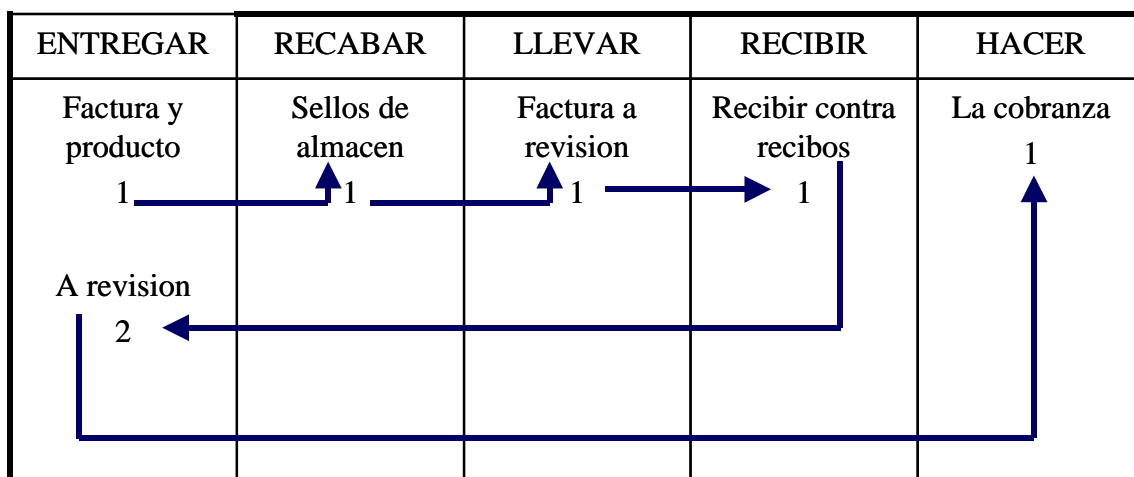
Experiencia: 3 años.

Narrativa del puesto.

Responsable de entregar la factura y el producto, recabar los sellos de almacén, llevar a revisión la factura, recibir contra recibo, los entrega a la secretaria para revisión, y hacer la cobranza.

Diagrama de flujo horizontal del puesto.

1. Entrega factura y producto.
2. Recabar los sellos de almacén.
3. Llevar a revisión la factura.
4. Recibir contra recibos.
5. Entregar a revisión.
6. Hacer la cobranza.





PUESTO.

VENDEDOR.

Araceli P. Jiménez

Perfil del puesto

Edad. 30 años

Sexo: Femenino

Escolaridad: Secretaria Ejecutiva

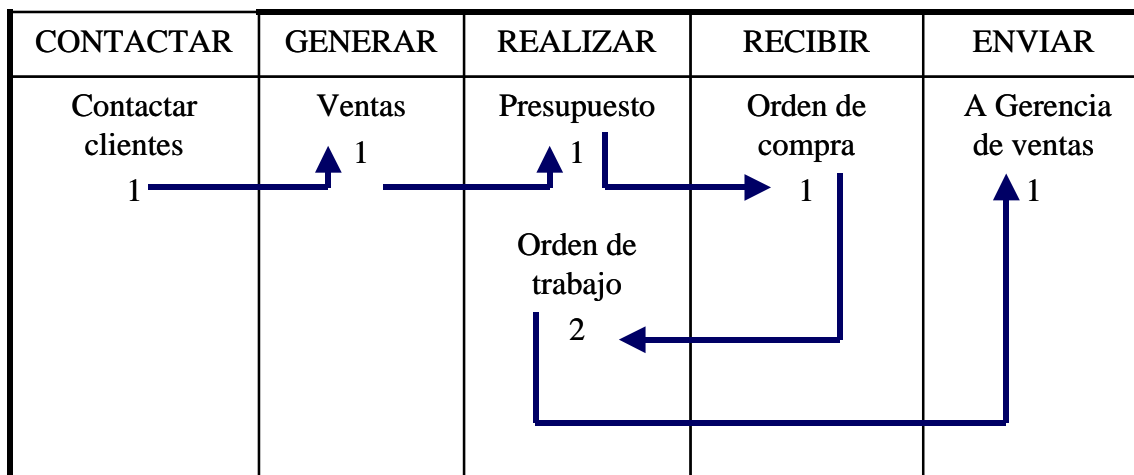
Experiencia 2 años

Narrativa del puesto.

Encargado de contactar clientes y generar ventas, realiza presupuesto, recibe orden de compra, realizar la orden de trabajo, envía a la gerencia de ventas para autorización.

Diagrama de flujo horizontal del puesto.

1. Contacta clientes.
2. Genera ventas.
3. Realiza presupuesto.
4. Recibe orden de compra.
5. Realiza orden de trabajo.
6. Envía a gerencia de ventas.





2.1.7. Documentos del área.

1. Presupuesto.
2. Orden de trabajo.
3. Factura.
4. Nota de remisión.
5. Certificado de calidad.

2.1.7.1. Documento “PRESUPUESTO”

Instructivo de llenado.

1. Datos del cliente. (Razón social, dirección)
2. Se indica a quien va dirigido.
3. Fecha del día en que se llena.
4. Mención de las condiciones de pago.
5. Descripción del pedido. (Nombre del proyecto o producto, la impresión, material, tamaño exterior, tamaño final y el acabado)
6. Cantidad
7. Precio unitario, Importe, IVA y total.
8. Nombre y firma del vendedor.
9. Este presupuesto debe ser autorizado por la gerencia de ventas.

Diagrama de flujo vertical y horizontal del presupuesto.

Cliente pide una cotización del producto.

Vendedor realiza un presupuesto para el tipo de trabajo.

Gerencia de ventas autoriza este presupuesto.

Se envía presupuesto al cliente

El cliente autoriza el presupuesto

El cliente envía la orden de compra correspondiente al vendedor.

El vendedor realiza la orden de trabajo.

Operatividad y manipuleo del documento.

El vendedor es el único que lo maneja, y lo manipulea pero siempre con el visto bueno de la gerencia de ventas.

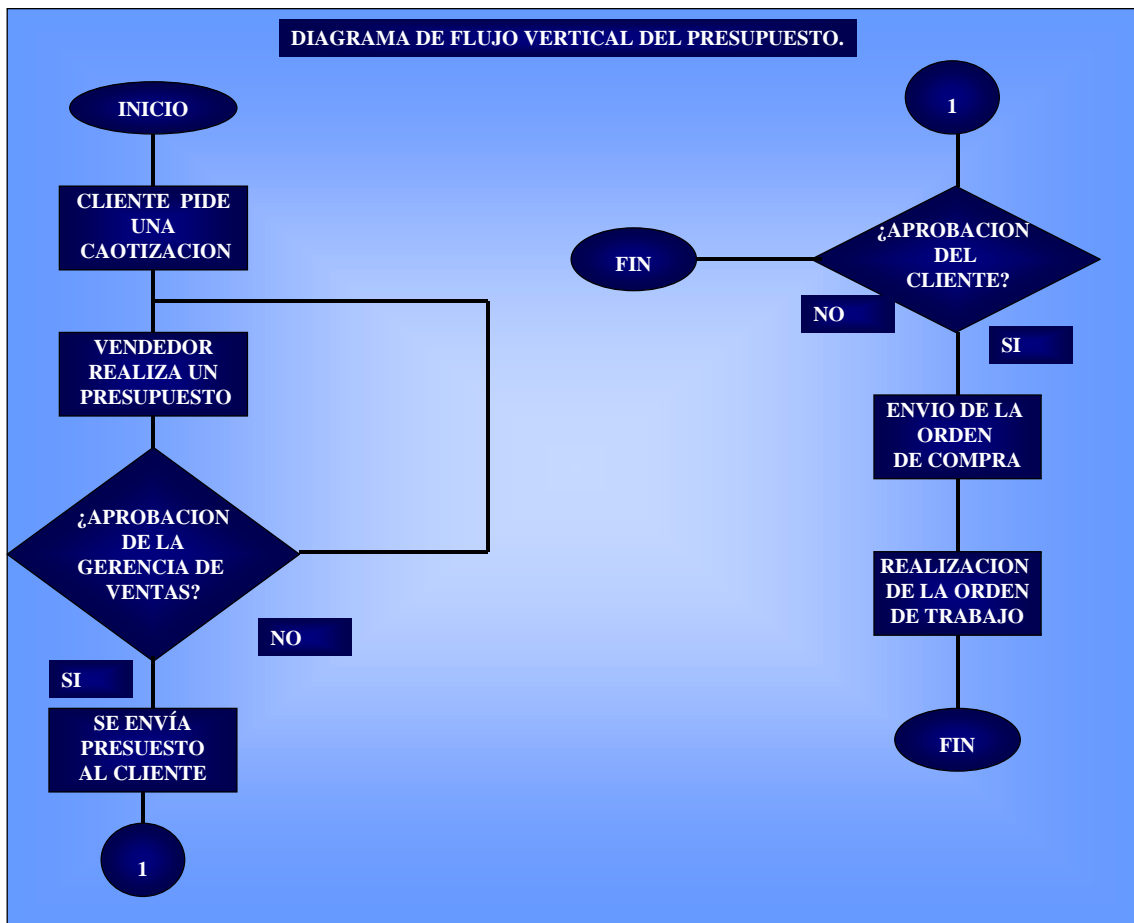
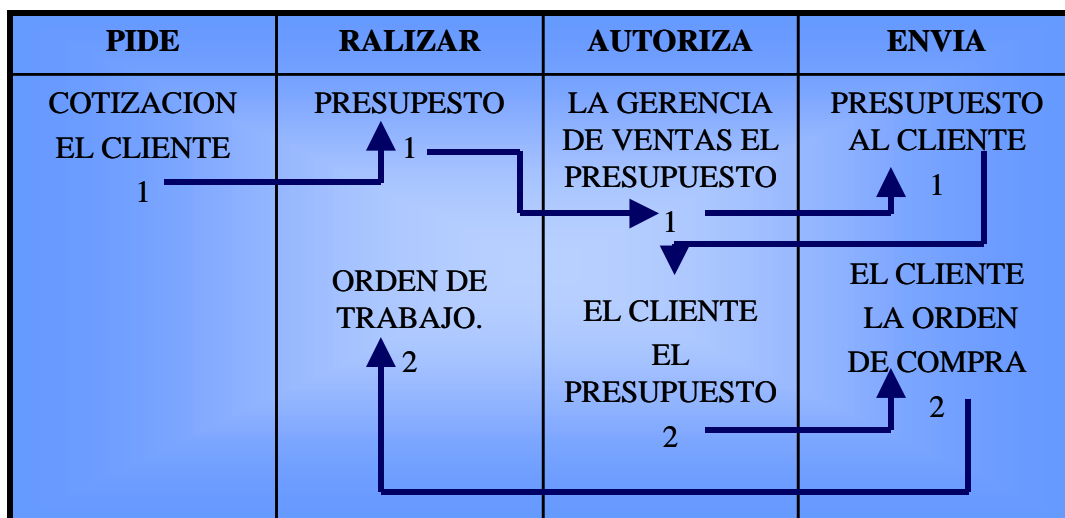


DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DEL PRESUPUESTO





IMPRESOS PUBLICITARIOS Y COMERCIALES, S.A. de C.V.
Delfin Mza. 130 Lte. 14 Col. del Mar Delegación Tlahuac, C.P. 13270 México, D.F.
Tels. 5845•7997, 5845•5312, 5840•1327, 5845•5293 Fax. 5859•0415
E-mail: ipcme@prodigy.net.mx Reg. Fed. Caus. IPC-820428-1T0

VENDEDOR
Con Visto Buena Gerencia
NUESTRO OBJETIVO ES
QUE USTED OBTENGA UNA
BUENA IMPRESION DE NOSOTROS

PRESUPUESTO

1 Datos Del Cliente. Razon Social, Direccion	ATN.: Aquie va dirigido.
	FECHA: Fecha Actual, Del Dia.
	CONDICIONES DE PAGO: Mencion de las Mismas.

DESCRIPCION

Nombre del Proyecto: Etiquetas. = Producto =
Impresión: 4 tintas, 4 x 0 tintas + Harris.
Material: Papel Tipo.

Tamaño Ext.: 20 x 10 cm.
Tamaño Final: 3.1 x 7.2
Acabado: Sojado, Perforado, etc.

Cantidad:	P. Unitario	Importe	I.V.A.	TOTAL
1000 ↓	\$ 1.20	\$ 1200.	180	1380.
10000	1.20 20	2000	300	2300

R.F.C. IPC-820428 1T0 Ced. Emp. 1099631 Cam. Nal. Ind. Artes Graf. 6376
En estos precios se repercutirá el Impuesto al Valor Agregado.
Estos precios están sujetos a Variaciones de Mercado.

Contamos con Autorización para Imprimir
Comprobantes Fiscales.

Vendedor y Firma.
ATENTAMENTE



2.1.7.2. Documento. “ORDEN DE TRABAJO”

Instructivo de llenado.

1. Se ponen los datos del cliente (base da datos)
2. Fecha actual y nombre del vendedor.
3. Fecha de entrega, # de pedido(la da el cliente), clave de producto, código o partidas.
4. Descripción del trabajo y pantone.
5. Materiales, especificaciones de corte.
6. Fitolito; elaboración de las placas correspondientes.
7. Instrucciones de impresión
8. Proceso de acabado.
9. Material anexo.
10. Llenado del talón de la orden de trabajo. Datos del cliente, fecha actual y nombre de vendedor, fecha de entrega, # de pedido, clave de producto, código o partidas, descripción del trabajo, subtotal, IVA y total.
11. Si el trabajo es de carácter urgente se pone una etiqueta roja en la orden de trabajo.

Diagrama de flujo Vertical y Horizontal.

El vendedor recibe el pedido.
El vendedor llena la orden de trabajo.
La pasa a la gerencia de ventas para autorización.
Pasa a producción.
Producción garantiza el trabajo.
Se llena el block de proceso interno. Por las áreas involucradas.
Emite certificado de calidad de producción
Se pasa la orden de trabajo, junto con: el block de proceso a producción.
Se pasa el talón de la orden a facturación.

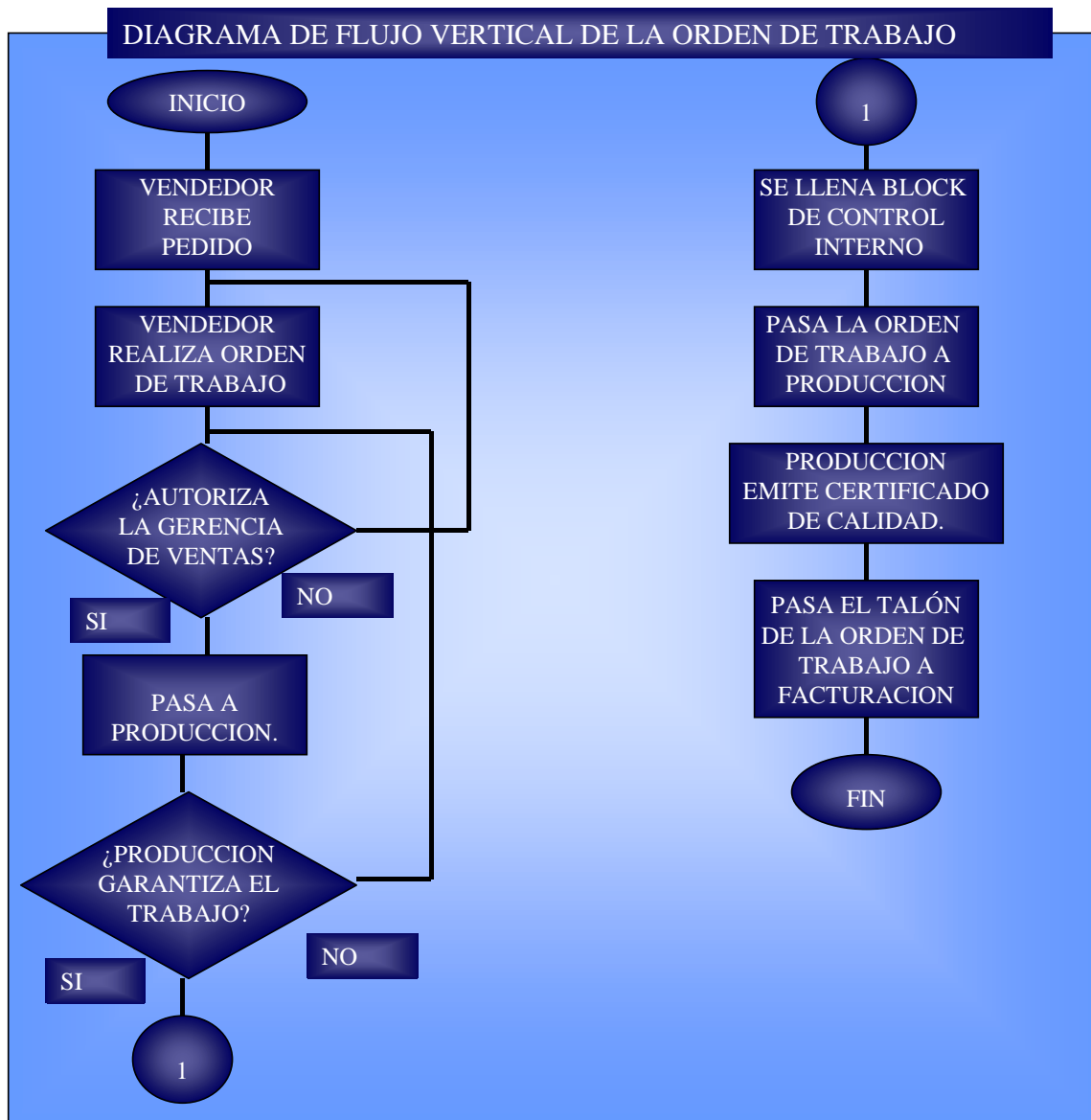
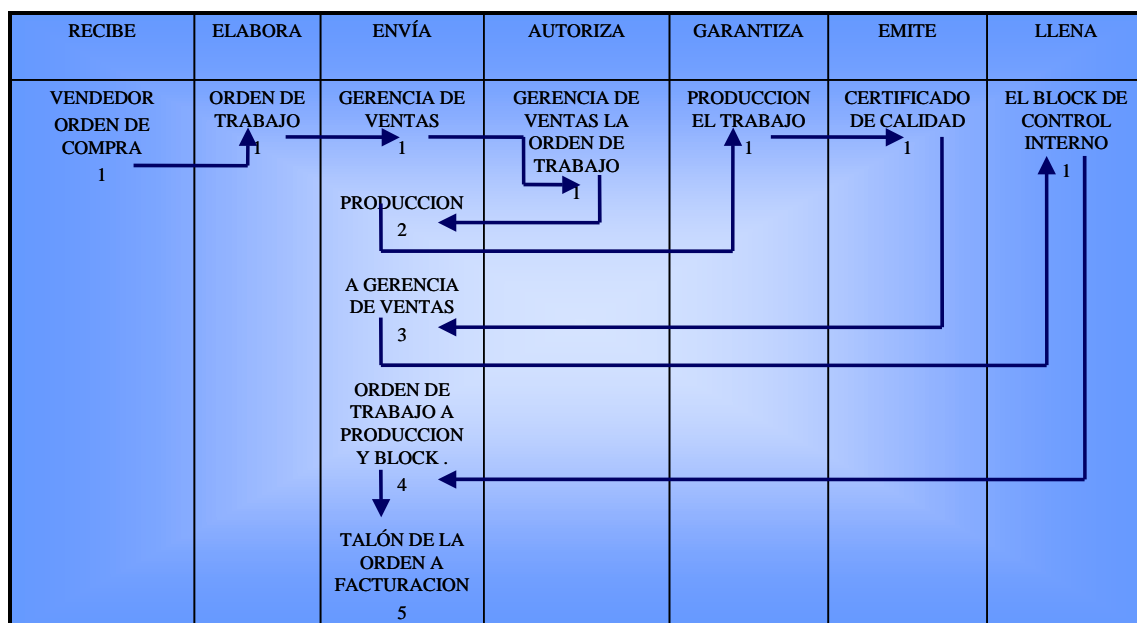




DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DE LA ORDEN DE TRABAJO





IMPRESOS PUBLICITARIOS Y COMERCIALES, S.A. DEC.V.

CLIENTE				ORDEN DE TRABAJO	
DIRECCION				Nº 1790	
FECHA DE ENTREGA	PEDIDO NO.	NO. DE CLAVE	CODIGO	FECHA	VENDEDOR

DESCRIPCION DEL TRABAJO:
PANTONE

PAPEL:	
CORTAR A:	SALEN DE HOJA:

TRATO DE CORTE:				
-----------------	--	--	--	--

FOTOLITO:	TRANSPORTE:
	PLACAS WEPE - ON <input type="checkbox"/> FRENTE <input type="checkbox"/> VUELTA <input type="checkbox"/>
	PLACAS PRESENCIBILIZADAS <input type="checkbox"/> FRENTE <input type="checkbox"/> VUELTA <input type="checkbox"/>

IMPRESION:	MAQUINA: KORD <input type="checkbox"/> SORDZ <input type="checkbox"/> R.P. <input type="checkbox"/> CILINDRICA <input type="checkbox"/> WRW <input type="checkbox"/>	MATERIAL QUE SE ANEXA:
TIRO EXACTO <input type="checkbox"/>	FRENTE <input type="checkbox"/> VUELTA <input type="checkbox"/>	ESPECIFICACIONES CLIENTE
TIRO CON EXEDENTES EN PLIEGO <input type="checkbox"/>	PLASTIFICADO <input type="checkbox"/> FRENTE <input type="checkbox"/> VUELTA <input type="checkbox"/>	ORIGINALES <input type="checkbox"/>
FOLEADO <input type="checkbox"/>	BARNIZ <input type="checkbox"/> MAQUINA <input type="checkbox"/> U.V. <input type="checkbox"/>	TRANSPARENCIAS <input type="checkbox"/>
PERFORADO <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	OPACOS <input type="checkbox"/>
ACABADO:	CORTE FINAL <input type="checkbox"/> GRAPA <input type="checkbox"/> PEGADO A MAQUINA <input type="checkbox"/>	ILUSTRACIONES <input type="checkbox"/>
DOBLEZ <input type="checkbox"/>	PEGADO A MANO <input type="checkbox"/> EMPAQUE <input type="checkbox"/>	DUMMYS <input type="checkbox"/>
		BOCETOS <input type="checkbox"/>
		SUAJES <input type="checkbox"/>
		NEGATIVOS SENCILLOS <input type="checkbox"/>
		NEGATIVOS FORMADOS <input type="checkbox"/>
		SYQUASE <input type="checkbox"/>
		CROMALINE <input type="checkbox"/>
		OTROS <input type="checkbox"/>

CLIENTE				ORDEN DE TRABAJO	
DIRECCION				Nº 1790	
FECHA DE ENTREGA	PEDIDO NO.	NO. DE CLAVE	CODIGO	FECHA	VENDEDOR

DESCRIPCION DEL TRABAJO:	SUBTOTAL
	I.V.A.
	TOTAL



2.1.7.3. Documento “FACTURA”

Instructivo de llenado.

1. Datos del cliente (nombre, domicilio, No de remisión, No de orden de trabajo, nombre del producto, No de pedido, condiciones de pago y RFC.)
2. Fecha actual.
3. Cantidad del pedido.
4. Descripción del pedido (tipo de impresión, material a utilizar, No de tamaño, tipo de acabado.)
5. Mención del precio unitario.
6. Importe.
7. llenado del subtotal.
8. IVA.
9. Total a pagar.

Diagrama de flujo vertical y horizontal

Facturación recibe orden de trabajo.

Elaboración de la factura.

Revisión de la factura contra la orden de trabajo.

Se envía a la empresa el pedido con la factura, para recabar los sellos de entrada del almacén.

Regresa la factura y se envía a revisión.

Regresa a facturación ya con el contra recibo.

El contra recibo pasa a contabilidad.

DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL DE LA FACTURA

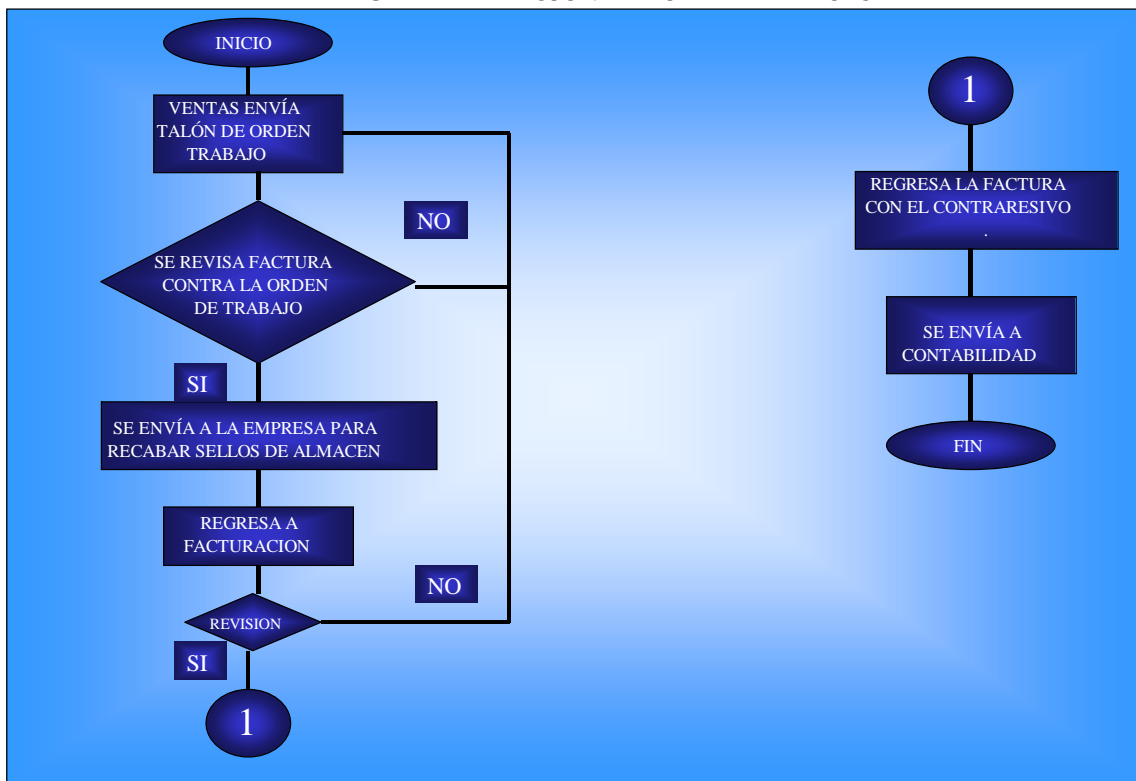
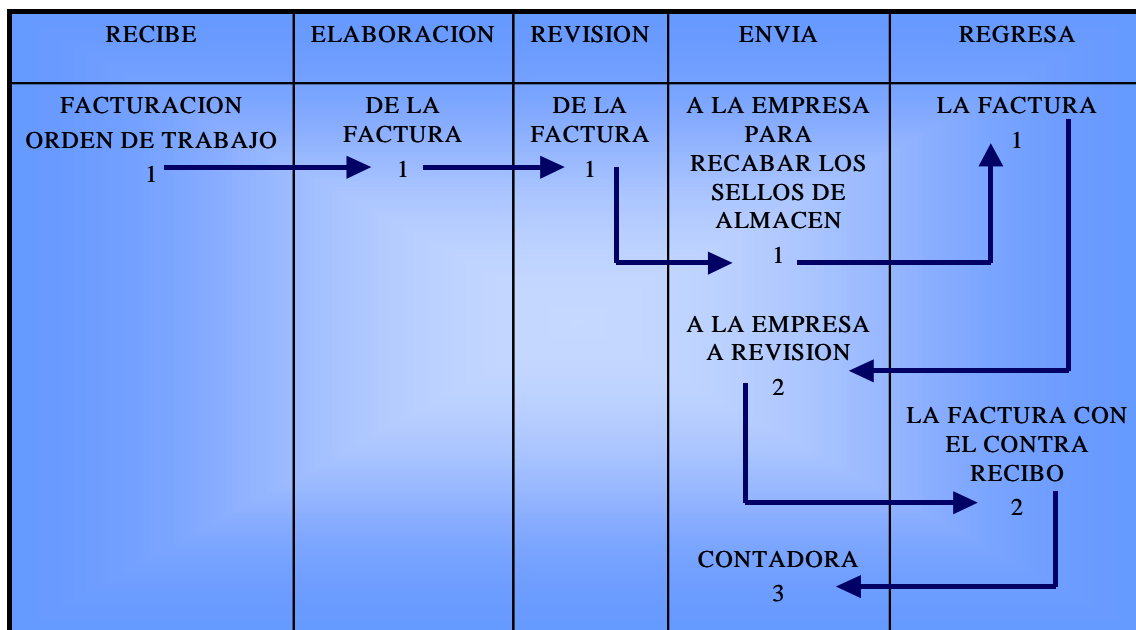


DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DE LA FACTURA





IMPRESOS PUBLICITARIOS Y COMERCIALES, S.A. DE C.V.



IMPRESOS PUBLICITARIOS Y COMERCIALES, S.A. de C.V.

Delfin Mza. 130 Lte. 14 Col. del Mar Delegación Tlahuac, C.P. 13270 México, D.F.
Tels. 5845 • 7997, 5845 • 5312, 5840 • 1327, 5845 • 5293 Fax. 5859 • 0415
E-mail: ipcme@prodigy.net.mx **Reg. Fed. Caus. IPC-820428-1T0**

NUESTRO OBJETIVO ES
QUE USTED OBTENGA UNA
BUENA IMPRESION DE NOSOTROS

Nombre:	
Domicilio:	
Ciudad:	Orden de T.:
Remisión (es) No.:	Su pedido:
Condiciones de pago:	R.F.C.:

FACTURA		
No.	12532	
FECHA		
Día	Mes	Año

LA REPRODUCCION NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES.

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	IMPORTE



Contamos con la Autorización para imprimir
Comprobantes Fiscales.

IMPRESOS PUBLICITARIOS Y COMERCIALES, S.A. de C.V. REG. FED. CAUS. IPC-82 04 28-1T0
Delfin Mza. 130 Lte. 14 Col. del Mar Tlahuac, D.F. C.P. 13270 Tels. 5845 7997 5845 53 12.
Ced. Emp. 1099631 Cam. Nac. Ind. Artes Gráficas 6376
Autorización de S.H.C.F. publicada en el Diario Oficial el 3 de Septiembre de 1992.
IMPRESO EL DÍA 01 DE JULIO DEL 2001. CON VIGENCIA AL 30 DE JUNIO DEL 2003. DEL
FOLIO 12,001 AL 14,000.

SUB-TOTAL \$

I.V.A. \$

TOTAL \$



2.1.7.4. Documento “NOTA DE REMISION”

Solo si el cliente la solicita.

Instructivo de llenado.

1. Datos del cliente (nombre, domicilio, No de remisión, No de orden de trabajo, nombre del producto, No de pedido, condiciones de pago y RFC.)
2. Fecha actual.
3. Cantidad del pedido.
4. Descripción del pedido (tipo de impresión, material a utilizar, No de tamaño, Tipo de acabado.)
5. Mención del precio unitario.
6. Importe.
7. llenado del subtotal.
8. IVA.
9. Total a pagar.

Diagrama de flujo vertical y horizontal.

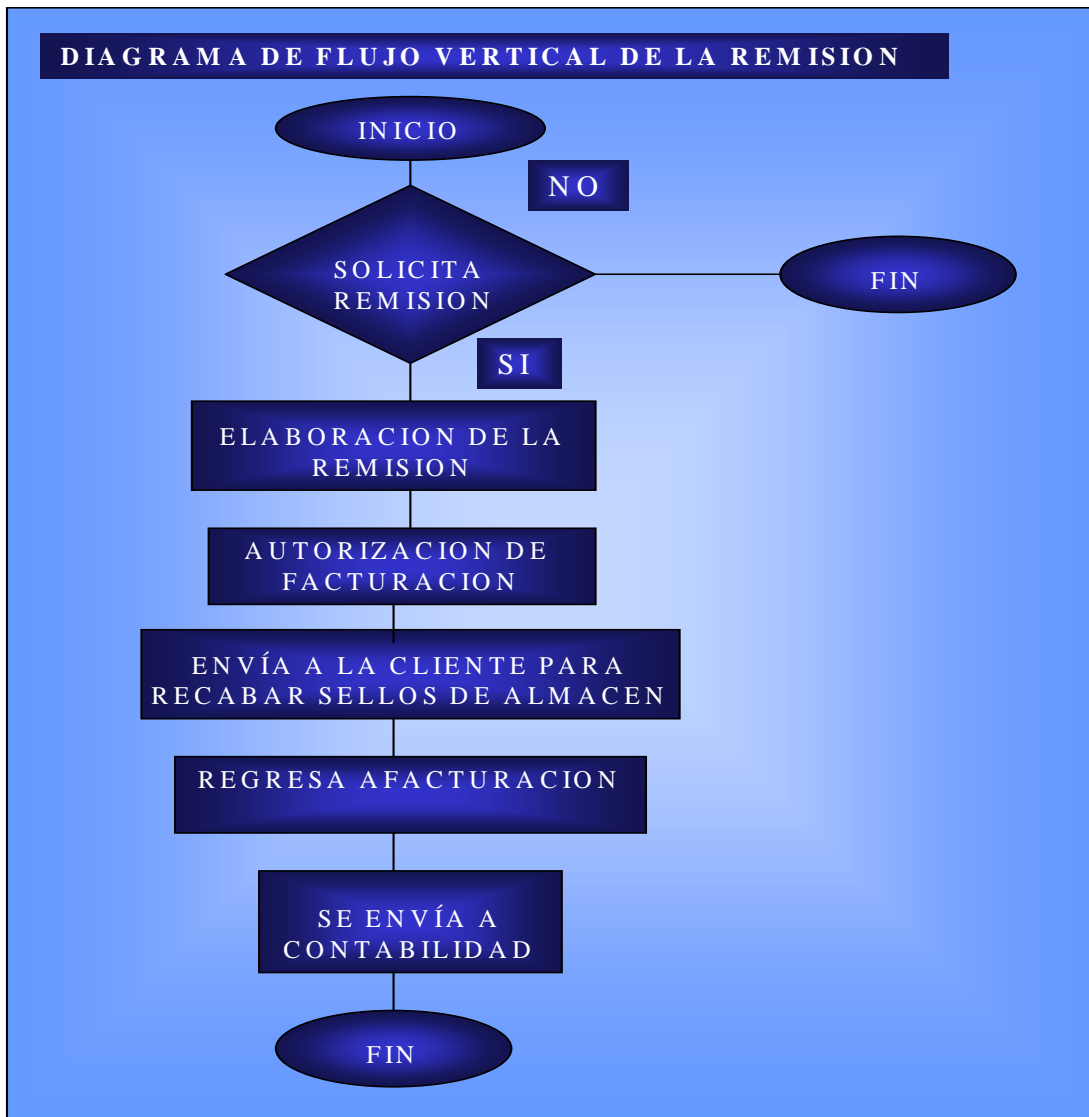
Cliente solicita remisión.

Elaboración de la remisión.

Aprobación de facturación.

Se envía al cliente para recabar los sellos de entrada de almacén. Regresa a facturación.

Se envía a contabilidad.



SOLICITA	ELABORACION	APROVACION	ENVIA	REGRESA
REMISION EL CLIENTE	DE LA REMISION	DE LA REMISION	AL CLIENTE PARA RECABAR LOS SELLOS DALMACEN	A FACTURACION
1	1	1	1	1
			CONTABILIDAD	
			2	



2.1.7.5. Documento “CERTIFICADO DE CALIDAD”

Instructivo de llenado

1. La fecha
2. Se escribe el nombre del producto (orden de trabajo)
3. La clave del producto
4. Medidas y tamaño del producto.
5. Gramaje y tipo de papel.
6. Pantones (los colores a utilizar)
7. tipo de suajado.
8. hilo de papel (horizontal y vertical)
9. Numero de lote o numero de orden.
10. Cantidad fabricada.
11. Cantidad entregada y certificada.
12. Firma del Jefe de producción.
13. Firma del inspector, quien se hizo responsable.

Diagrama de flujo vertical y horizontal.

Secretaria recibe orden de trabajo, de producción, indicando que el trabajo esta terminado

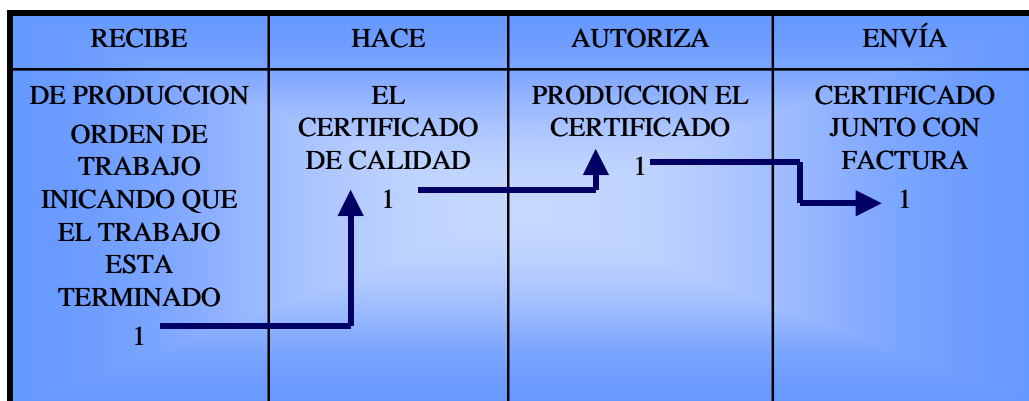
Llena el certificado de calidad, en base a la orden de trabajo.

Producción autoriza.

Se envía junto con la factura y producto.



DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DEL CERTIFICADO DE CALIDAD





IMPRESOS PUBLICITARIOS Y COMERCIALES, S.A. DE C.V.

Delfin Mz. 130 Lte.14 Col. del Mar Delegación Tlahuac, C.P. 13270 México, D.F.
Tels. 5845 • 7997, 5845 • 5312, 5845 • 5293 Fax. 5859 • 0415 e-mail: ipcme@prodigy.net.mx

CERTIFICADO DE CALIDAD

Este certificado hace constar que el siguiente material ha sido revisado minuciosamente para cubrir los requisitos exigidos en su especificación de fecha _____.

Los cuales constan de lo siguiente:

Nombre del producto:		
Clave:	Medidas:	Gramaje y Tipo de Papel:
Pantones:	Suaje:	Hilo del Papel:
No. de Lote:	Cantidad Fabricada:	Cantidad Entregada Certificada:

Este certificado hace constar que el siguiente material ha sido revisado minuciosamente para cubrir los requisitos exigidos en su especificación de fecha _____.

Jefe de Producción

Inspector

2.2. ÁREA DE CREDITO Y COBRANZAS

ORGANIGRAMA.



Puestos del área.

CONTADOR GENERAL. –

Controla los documentos a revisión, la antigüedad de saldos depurados, Control de pagos, Contabilización de las ventas, Supervisión de cuentas por cobrar, Contratación, Dar altas y bajas a los empleados.

SECRETARIA.

Asiste a la contadora, y se encarga de el envío y la recepción de los documentos necesarios para realizar el cobro de las facturas. Con la asistencia del mensajero.

MENSAJERO.

Responsable del flujo de la factura hasta su cobro así como de los documentos que se necesiten para este efecto.

2.2.2. Acto principal.

Efectuar el cobro oportuno de todas las facturas generadas en el mes.

2.2.3. Diagrama de flujo del sistema



2.2.4. Ciclo del sistema y sus conexiones con otros sistemas

1. Gerencia de ventas
2. Facturación.
3. Crédito y cobranza
4. Contabilidad.
5. Secretaria.
6. Cobro
7. Caja.



Conexiones con otros sistemas.

FACTURACIÓN.

Esta área es la encargada de proporcionar las facturas, para poder programar su cobro.

VENTAS.

Cuando existe una anomalía en el cobro de la factura en ocasiones interviene el vendedor, para exigir lo acordado.

GERENCIA GENERAL.

Es el área a la que se le emiten los reportes de saldos vencidos, para el control de los mismos.

2.2.5. Objetivos del área

Control total de las cuentas por cobrar, para de esta manera programar los cobros en forma oportuna, y así tener una proyección de recursos para poder tomar decisiones sobre los mismos.



2.2.6. Puestos del área.

- Contador genera.
- Secretaria.
- Mensajero.

PUESTO.

CONTADOR GENERAL: C.P. Alicia Gallardo

Perfil del puesto.

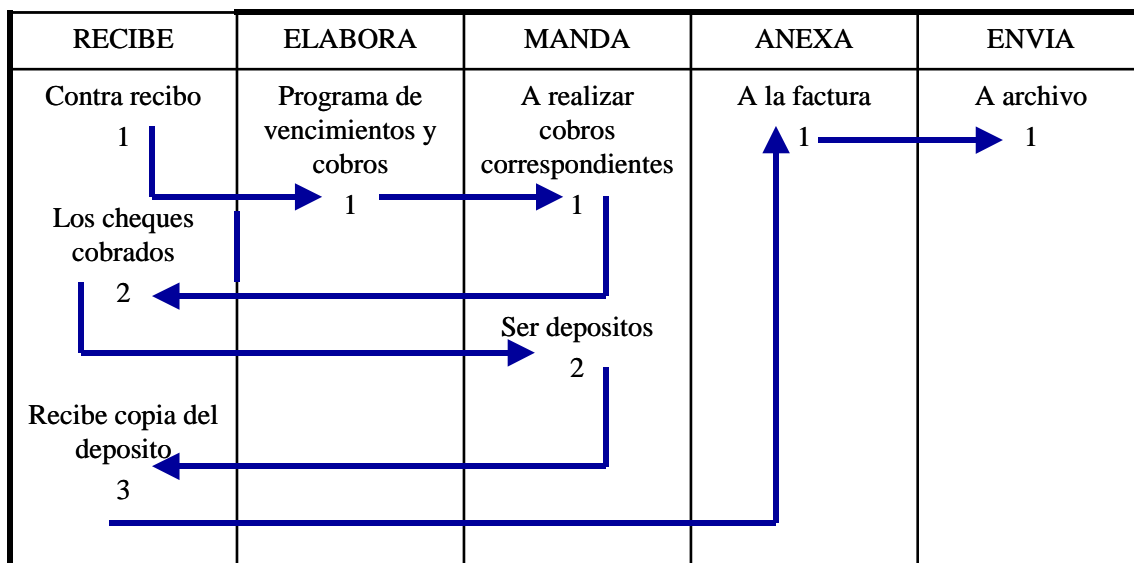
- Edad. 40 años
- Sexo: femenino
- Escolaridad: Contador Público
- Experiencia: Un año en el área
- Experiencia en supervisor
- Un año en experiencia en cuentas por cobrar.

Narrativa del puesto.

Recibe de la secretaria contra recibo, elabora un programa de vencimientos y cobros, manda a que se realicen los cobros correspondientes, recibe los cheques cobrados y los manda a que sean depositados a la cuenta de la empresa, recibe copia de ficha de deposito para anexarla a la factura y lo contabiliza.

Diagrama de flujo horizontal del puesto.

1. Recibe contra recibo.
2. Elaboración de programas de vencimientos y cobro.
3. Manda a realizar lo cobros correspondientes.
4. Recibe los cheques cobrados.
5. Manda a deposito.
6. Recibe copia del deposito.
7. lo anexa a la factura.
8. envía para archivar.





PUESTO: SECRETARIA.

Edith Fonseca.

Perfil del puesto.

Edad: 33 AÑOS

Sexo: Femenino

Escolaridad: Media superior.

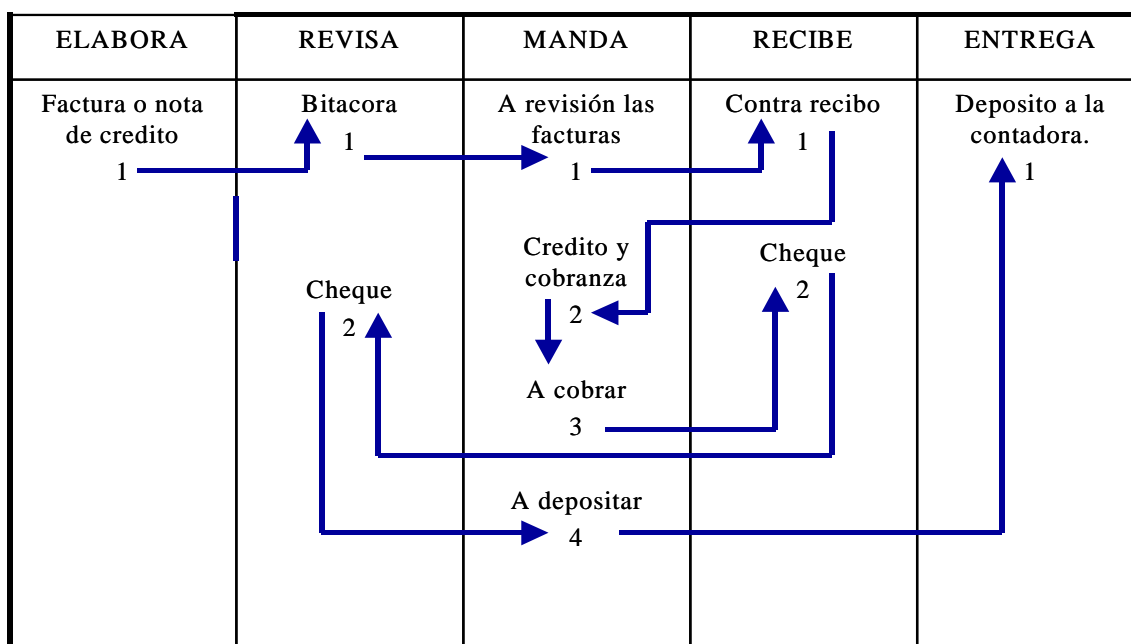
Experiencia: 2 años en el puesto.

Narrativa del puesto.

La secretaria elabora factura en su caso nota de crédito, en base a la bitácora manda lo facturado a revisión según fecha correspondiente con el mensajero y verifica que todas las facturas que mando a revisión regrese con un contra recibo y lo manda a crédito y cobranza, manda al mensajero a cobrar, recibe cheque, lo revisa, manda a depositar con autorización de la contadora y entrega copia del deposito a la misma.

Diagrama de flujo horizontal del puesto.

1. Elabora factura o nota de crédito.
2. Revisa bitácora.
3. Manda a revisión las facturas.
4. Recibe contra recibos.
5. Lo manda a crédito y cobranzas
6. Manda a cobrar.
7. Recibe cheque.
8. Revisa cheque.
9. Manda a deposito.
10. Entrega deposito a la contadora.





PUESTO: MENSAJERO (2).

Víctor Beltrán.

Perfil de puesto.

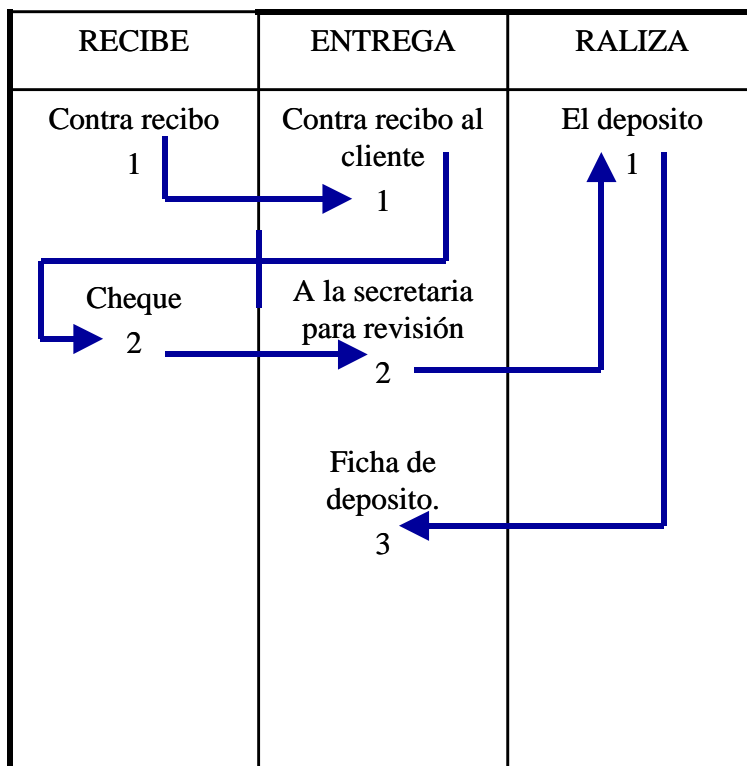
Edad: 36 años
Sexo: Masculino
Escolaridad: Secundaria
Experiencia: 3 años.

Narrativa del puesto.

Recibe de la secretaria el contra recibo original, lo entrega al cliente a cambio del cheque, entrega a la secretaria el cheque para su revisión, (se revisa que el monto sea igual a lo acordado), y lo deposita, entrega la ficha de deposito a la secretaria.

Diagrama de flujo horizontal del puesto.

1. Recibe contra recibo original.
2. Entrega al cliente a cambio del cheque.
3. Entrega a la secretaria para su revisión.
4. Realiza el deposito.
5. Entrega ficha de deposito.





2.2.7 Documentos del área.

Programación de cobros.
Notas de crédito. (muy rara vez)

Documento “PROGRAMACIÓN DE COBROS”

Instructivo de llenado.

1. Se ponen los datos del cliente
2. Importe por cobrar
3. Fecha de vencimiento. De acuerdo a la factura y contra recibo.
4. Día de pago. De acuerdo a la factura

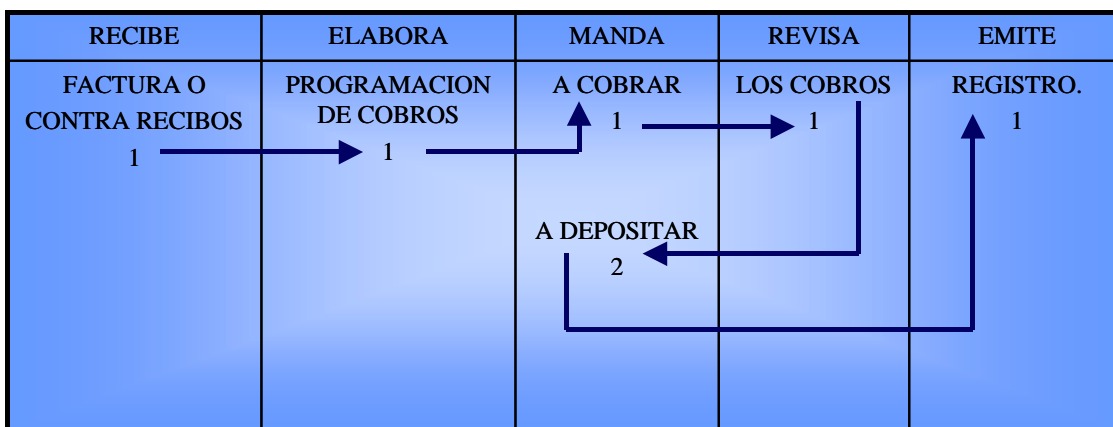
Diagrama de flujo vertical y horizontal de la programación de cobros.

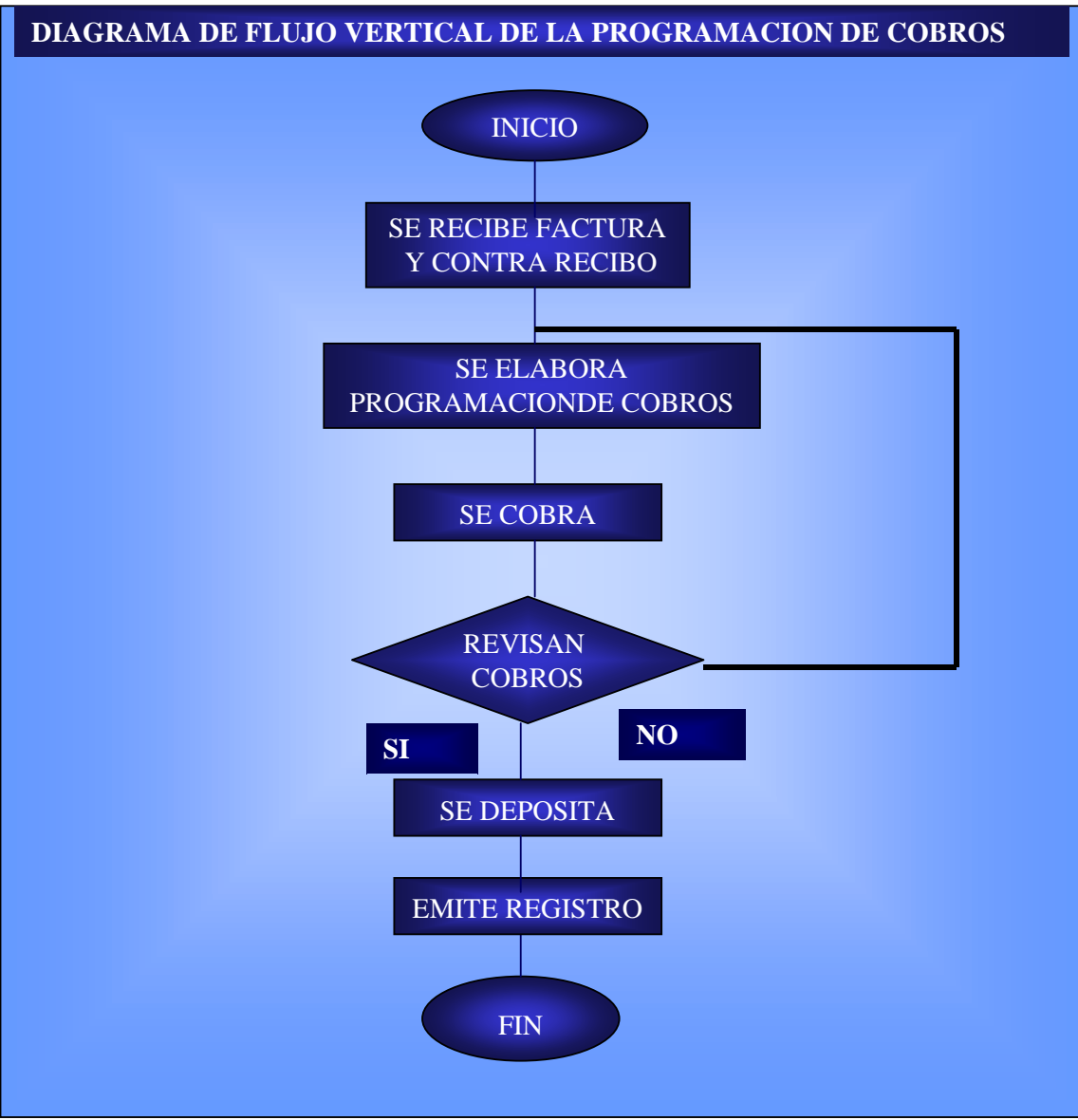
Contador recibe factura y contra recibo
Elabora la programación de cobros.
Manda realizar los cobros
Revisa los cobros
Manda ha depositar.
Emite registro.

Operatividad y manipuleo del documento.

El contador es el único que lo maneja y manipula, ya que es quien lleva el control de la programación de cobros.

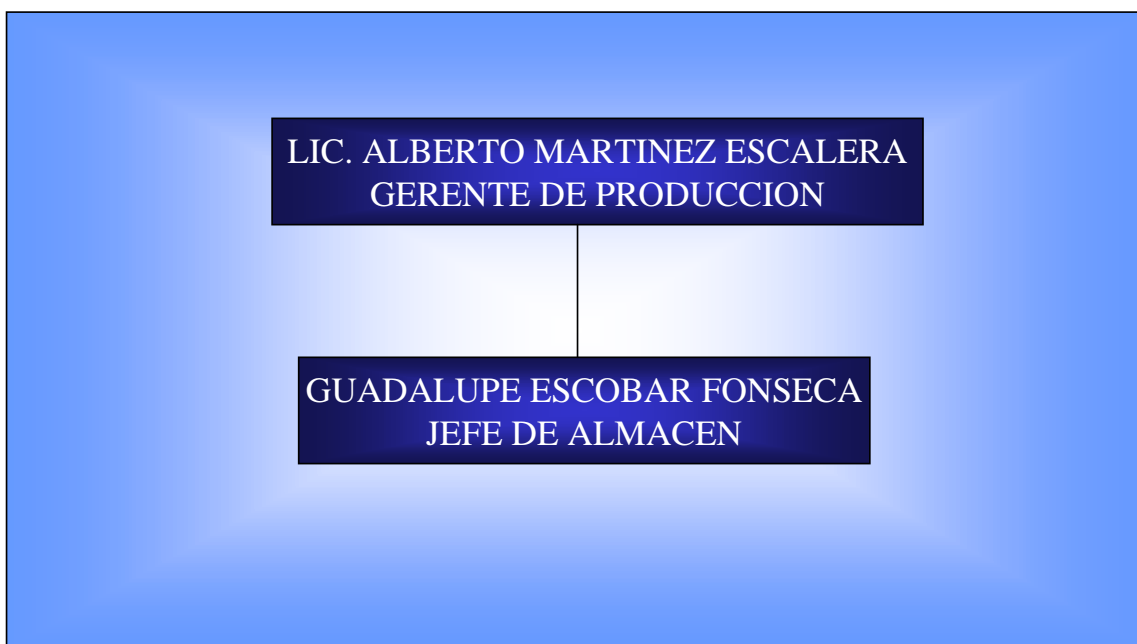
DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DE LA PROGRAMACION DE COBROS.





2.3. ÁREA DE ALMACÉN.

2.3.1. Organigrama



Puestos del área.

GERENTE DE PRODUCCIÓN.

Se encarga del manejo de las herramientas y materiales, con la finalidad de que estos sean utilizados de manera adecuada en cada uno de los distintas funciones. También supervisa el cuaderno de materiales para saber que cantidades sean utilizado y así autorizar la compra de los mismos.

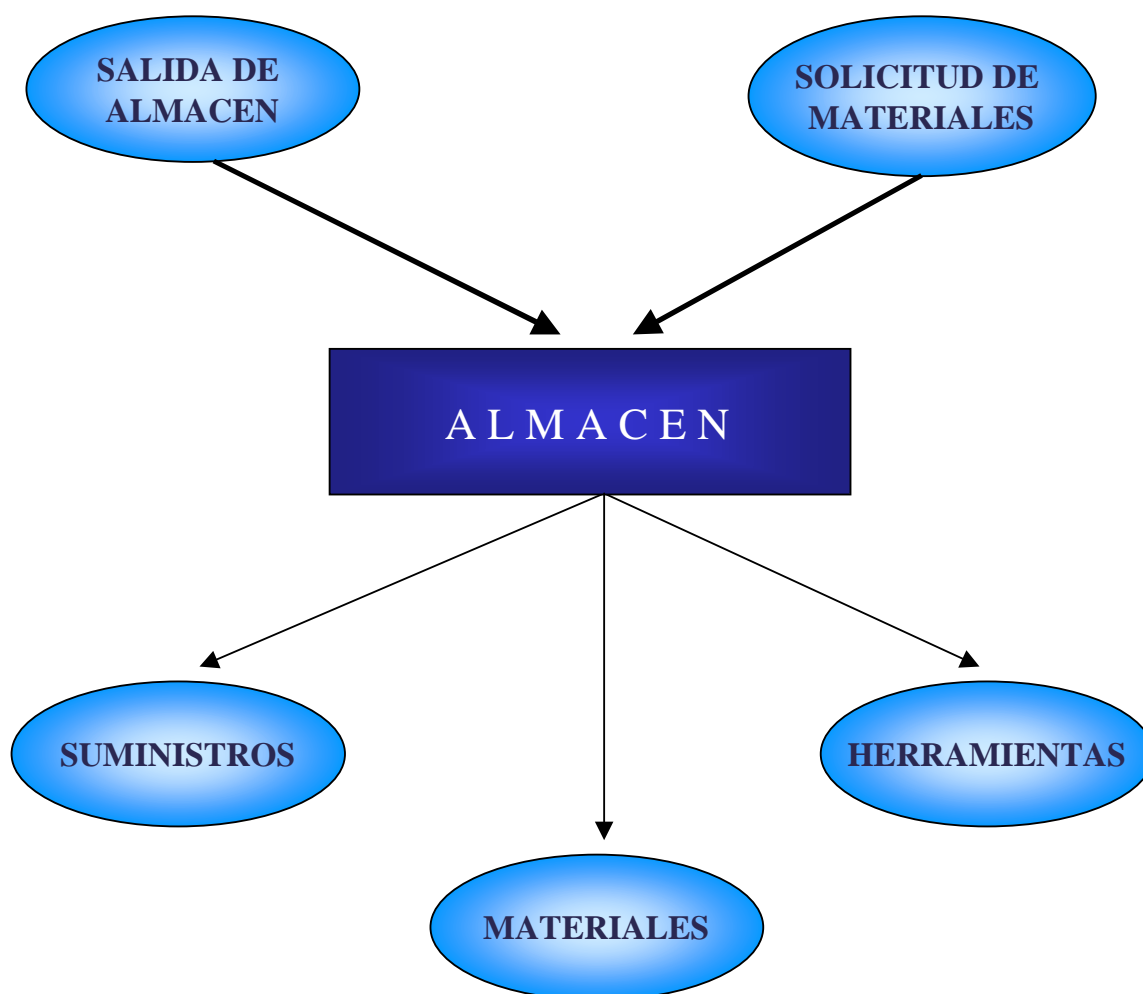
JEFE DE ALMACÉN.

Encargada de las entradas y salidas de insumos en el almacén.

2.3.2. Acto principal.

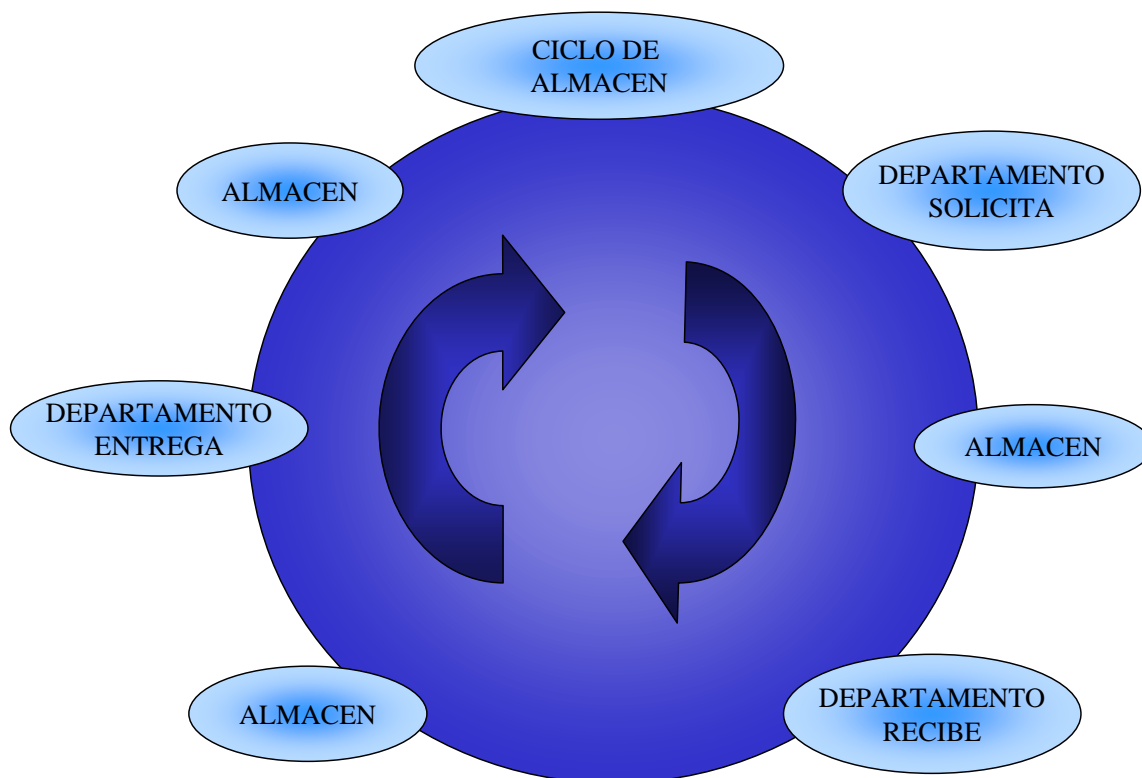
Recibir todo tipo de materiales, herramientas y suministros, con el fin de mantener un buen stok de los mismos para poder proporcionarlos al personal que lo solicite.

2.3.3. Diagrama de flujo del sistema



2.3.4. Ciclo del sistema y su conexión con otros sistemas

1. X departamento solicita. (Salida de almacén, solicitud de material, solicitud de herramienta)
2. Almacén. (Checa existencia)
3. X departamento. (Recibe lo solicitado)
4. Almacén. (Retiene documento)
5. X departamento (Regresa lo solicitado)
6. Almacén. (Regresa x documento)



Conexiones con otros sistemas.

El almacén al ser este de insumos se relaciona de forma directa con todos y cada uno de los departamentos que necesites para sus funciones algún material o herramienta.

2.3.5. Objetivos de área.

Mantener en existencia y proveer al departamento que lo requiera todo tipo de material, herramienta o suministro para la mejor eficiencia en todo departamento dentro de la empresa.



2.3.6. Puestos del área.

PUESTO.

GERENTE DE PRODUCCIÓN.

L.R.C. Alberto Martínez Escalera.

Perfil del puesto.

Edad: 46 años

Sexo: masculino

Escolaridad: L.R.C.

Experiencia: 15 años en el puesto.

Narrativa del puesto.

Checa todo el manejo de la herramienta y material para asegurarse que estos han sido utilizados de manera adecuada en cada uno de los trabajos.

También revisa cuaderno de materiales para así saber que cantidades se han utilizado y así poder autorizar la compra de los mismos.

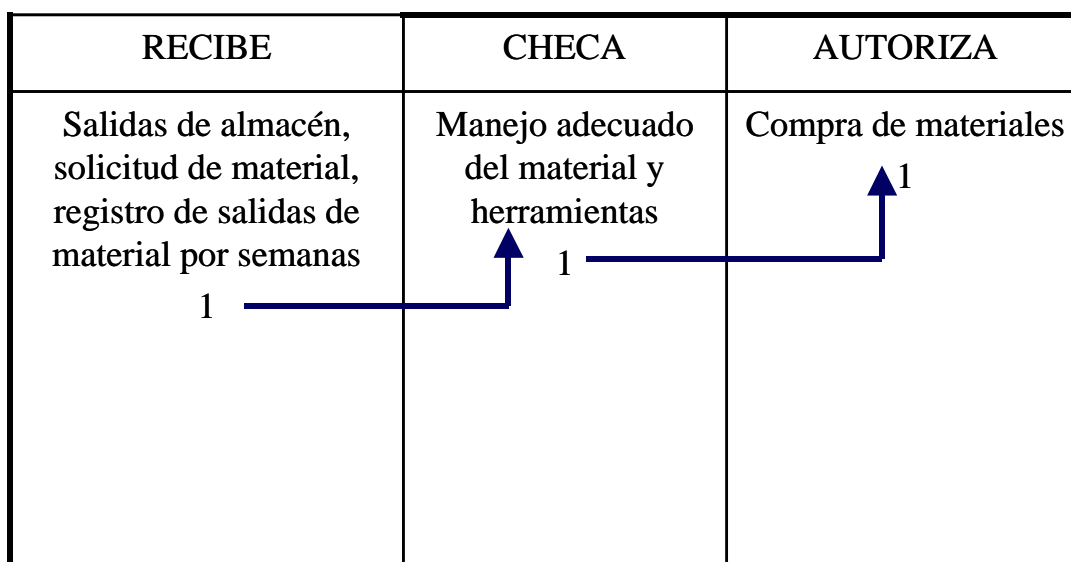


Diagrama de flujo horizontal del puesto.



PUESTO.

JEFE DE ALMACÉN.

Guadalupe Escobar Fonseca.

Perfil del puesto.

Edad: 39 años

Sexo: Femenino

Escolaridad: Secundaria

Experiencia: 2 años

Narrativa del puesto.

Checa trabajo en maquinas para saber que material va a utilizarse y así checar existencia del mismo. Proporciona información referente a herramientas y materiales a su jefe.

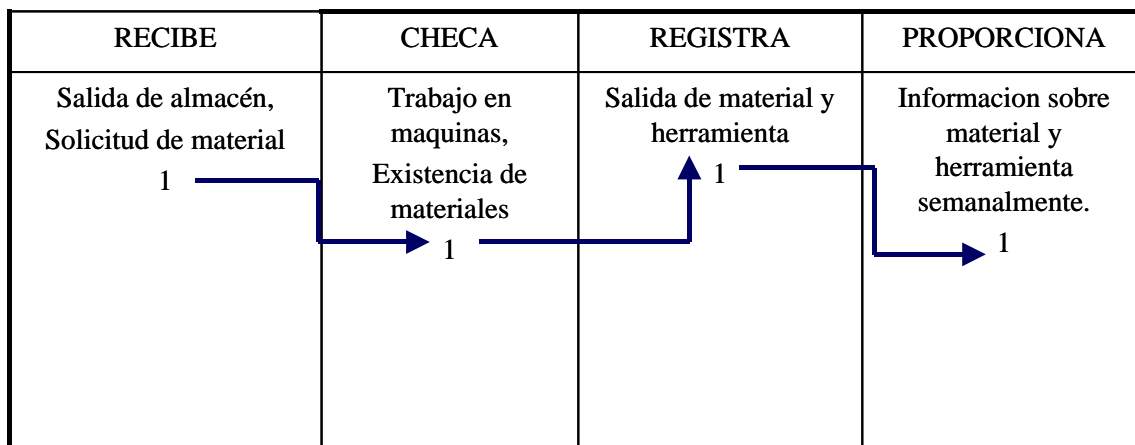


Diagrama de flujo horizontal del puesto.



2.3.7. Documentos del área

1. Salida de almacén
2. Solicitud de materiales
3. Cuaderno de registro de salida de material.

Documento. “SALIDA DE ALMACÉN”

Instructivo de llenado.

1. Lo llena la persona que solicita el suministro
2. Fecha- el día que lo solicita
3. Cliente- quien lo llena
4. Para- que trabajo se elabora
5. Cantidad- lo que se requiere en no. de piezas

Operatividad y manipuleo del documento

Lo opera la persona quien lo solicita

Lo manipula la persona quien lo solicita y el jefe de almacén

Documento “SOLICITUD DE MATERIAL”

Instructivo de llenado.

1. Lo llena la persona que lo solicita
2. Fecha- el día que lo solicita
3. Para que trabajo- se marca el ovalo que indica el tipo de trabajo que se elabora
4. Cantidad- no. de piezas
5. Descripción- que tipo de herramienta o material
6. Nombre- quien lo solicita

Operatividad y manipuleo del documento

Lo opera quien lo solicita

Lo manipula quien lo solicita y el jefe de almacén



SALIDA DE ALMACEN

CLIENTE: _____

PARA: _____

CANTIDAD: _____	

SOLICITUD DE MATERIALES

OFFSET ACABADO CILINDRICA FECHA

CHANDLER FOTOLITO DISEÑO

CANTIDAD	DESCRIPCION	NOMBRE



3.- Modificaciones del sistema.

Al analizar la forma en que actualmente trabaja Impresos Publicitarios y Comerciales, en sus distintas áreas como son: Facturación, Crédito y cobranza, almacén y estadística. Encontramos algunos puntos en los cuales es necesario hacer algunas recomendaciones que permitan y ayuden al funcionamiento de las áreas con la finalidad de lograr un buen funcionamiento y un control adecuado dentro de la empresa.

El presente capítulo presenta de forma ordenada, la manera en que las distintas áreas administrativas de Impresos Publicitarios y Comerciales, deben de operar de acuerdo al estudio realizado.

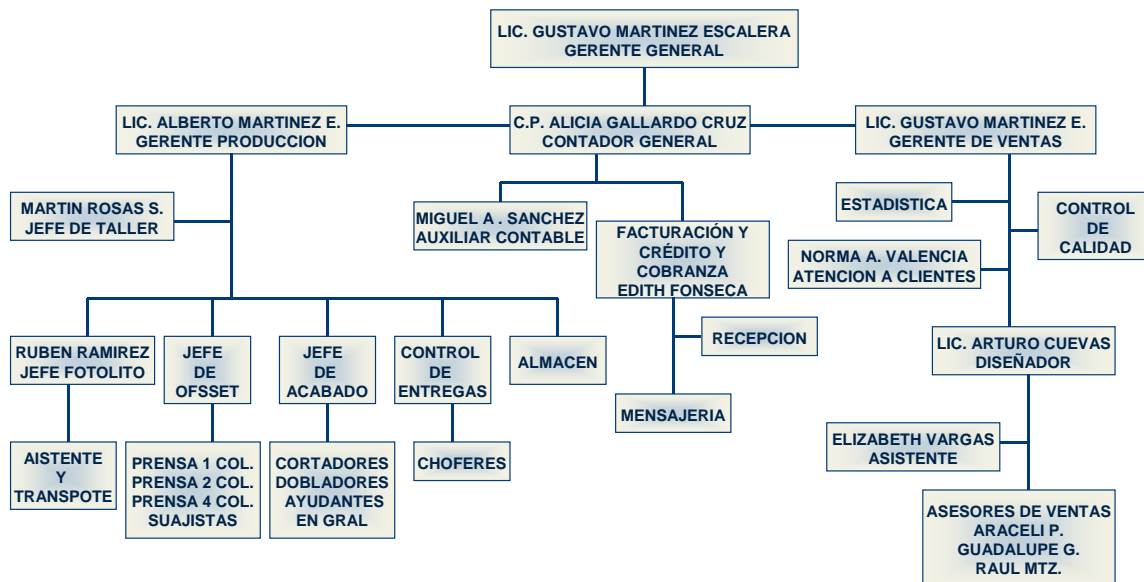
3.1.- PROBLEMÁTICA GENERAL.

Al finalizar, el estudio el análisis de la distintas actividades que se realizan en el sistema administrativo de Impresos Publicitarios y Comerciales, encontramos algunos aspectos, que hay que modificar para su buen funcionamiento, la principal problemática es hacer un reorganización estructural, que permita crear el área de estadística principalmente. También al no contar con almacén de producto terminado, se encontró que la empresa no tiene un departamento de control de calidad. En cuanto a procesos productivos. Mismo que podría controlar y coordinar al producto terminado para su entrega.



ORGANIGRAMA REESTRUCTURADO.

ORGANIGRAMA





3.1.1.- PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE FACTURACIÓN.

La única problemática que se encontró en área de facturación es que este sistema es mecanizado, lo que hace que la facturista ocupe mas tiempo del debido en el momento de realizar las actividades referentes a facturación.

Al analizar el funcionamiento del área de Facturación, encontramos, que la persona encargada de Facturación es la misma, que realiza las labores de Crédito y Cobranza, por lo que no es trascendental, el tener que dividir y tomar en cuenta estas áreas por separado. Si no que se puede reestructurar las áreas y crear una sola área.

3.1.2. PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA.

Es necesario mencionar que en el área de crédito y cobranza. No existe mayor problema ya que cuenta con buenas políticas de crédito, pero si es necesario reafirmar esas políticas de crédito.

3.1.3.- PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ALMACÉN.

Esta área tiene como problemática. El que no existe el almacén de producto terminado, es decir de producción el producto se entrega de forma inmediata, es necesario contar con el almacén de producto terminado, para tener un mejor control en cuanto a entregas y además de que facilitaría las labores de facturación.

Por otro lado el espacio que se destina al almacén es muy pequeño, por lo que hace falta buscar en espacio en cual se puede anexar mas anaqueles.

3.1.4.- PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA.

Esta área no existe como tal dentro de la empresa por lo tanto es necesario crearla, para que se lleve acabo un sistema que permita a la empresa el ordenar, clasificar los datos numéricos los cuales se puedan interpretar de forma clara y poder sacar conclusiones favorables para la empresa. Ya que sin esta área no se puede sacar parámetros, ni comparar resultados.



3.2.- RECOMENDACIONES GENERALES.

Si bien es cierto, que el sistema organizacional con que cuenta Impresos Publicitarios y Comerciales, es adecuado y les ha funcionado durante mucho tiempo. Consideramos que es necesario hacer una reestructuración organizacional, creando el área de control de calidad, de estadística y dando forma al área de facturación y crédito y cobranzas, como se muestra en el organigrama reestructurado.

3.2.1.- Recomendaciones del área de Facturación y Crédito y Cobranza.

Como se ha menciona, se recomienda que en esta área facturación, las funciones se realicen de forma computarizada, ya que al realizar las facturas y otros documentos de forma mecanizada, se propicia que de tengan contratiempos que impiden que el área funcione de forma ágil y eficiente. En cambio con un sistema computarizado el área tendrá menos contratiempos y se podrá utilizar ese tiempo en atrás actividades del área sin descuidar las de facturación y crédito y cobranza.

En cuanto al funciones de Crédito y Cobranza se recomienda que se complemente el documento de la programación de cobras, incluyendo conceptos como son: la forma de pago,, si se esta en mora, si se tienen descuentos, ya que con estos conceptos ayudaran al área a llevar un mejor registro detallado que servirá para el control del mismo.

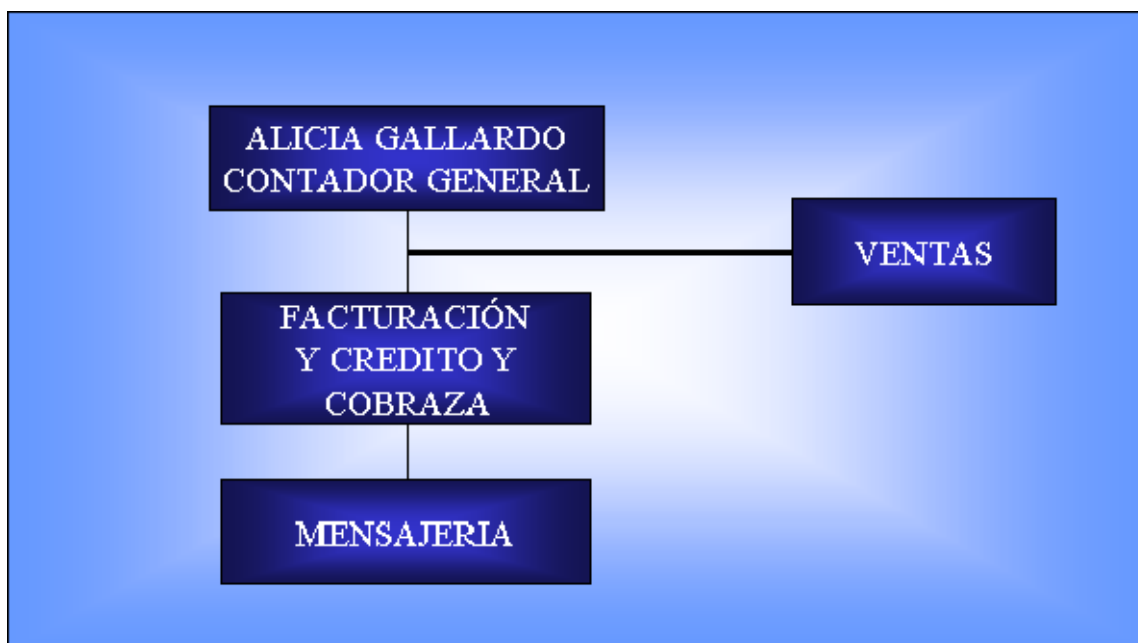
Por ultimo se establece que se tomen en cuenta las actividades del área de Facturación y crédito y cobranzas como una sola área, para poder entender mejor el flujo de las actividades de ambas áreas.

Mediante la Investigación realizada a la Empresa “Impresos Publicitarios” con relación al buen funcionamiento de su departamento de Crédito y Cobranza; podemos calificar como satisfactorio su estructura y el establecimiento de políticas y procedimientos, que han permitido el éxito del mismo.

No obstante nos permita sugerir se anexe a sus políticas lo siguiente:

1. Ofrecer descuentos por pronto pago a sus clientes con la finalidad de obtener mayor flujo de efectivo, en el cual permitirá a la empresa destinarlo a mayores inversiones.

3.2.1.1.- Organigrama



3.2.1.2.- Justificación.

Como se muestra, en el organigrama, existe una sola área de Facturación y Crédito y Cobranza, es decir se creó una sola área en la empresa por el hecho de que, la Srta. Edith Fonseca es la persona responsable y encargada del área de Facturación así como de Crédito y Cobranza, por lo que consideramos adecuado, considerar una sola área en lugar de dos, puesto, que la principal finalidad de facturación es el hacer efectiva la factura, es decir se relaciona de forma directa con lo que es Crédito y Cobranzas, y se puede decir que una depende de la otra y viceversa.

Otro punto por el que se decide crear una sola área es que tanto Facturación como Crédito y Cobranzas, son controlados por Contabilidad, así como tiene relación con el área de ventas; además de que la mensajería depende de tanto de Facturación como Crédito y Cobranzas.



3.2.1.2.1.- Puestos del área.

CONTADOR GENERAL.

Encargada de llevar el control y revisión de los todos documentos de la facturación así como hacer la recuperación de la factura. Maneja la antigüedad de saldos, el control de pagos, contabiliza las ventas, supervisa las ventas. Y emite reportes.

FACTURISTA.

Encargada de recibir los datos necesarios para la elaboración y revisión de la factura, así como de coordinar el envío y la recepción de los documentos necesarios para realizar el cobro de la factura. Con la cooperación del mensajero.

MENSAJERO.

Responsable del flujo de la factura hasta su cobro, así como de los documentos que se necesitan para este efecto.

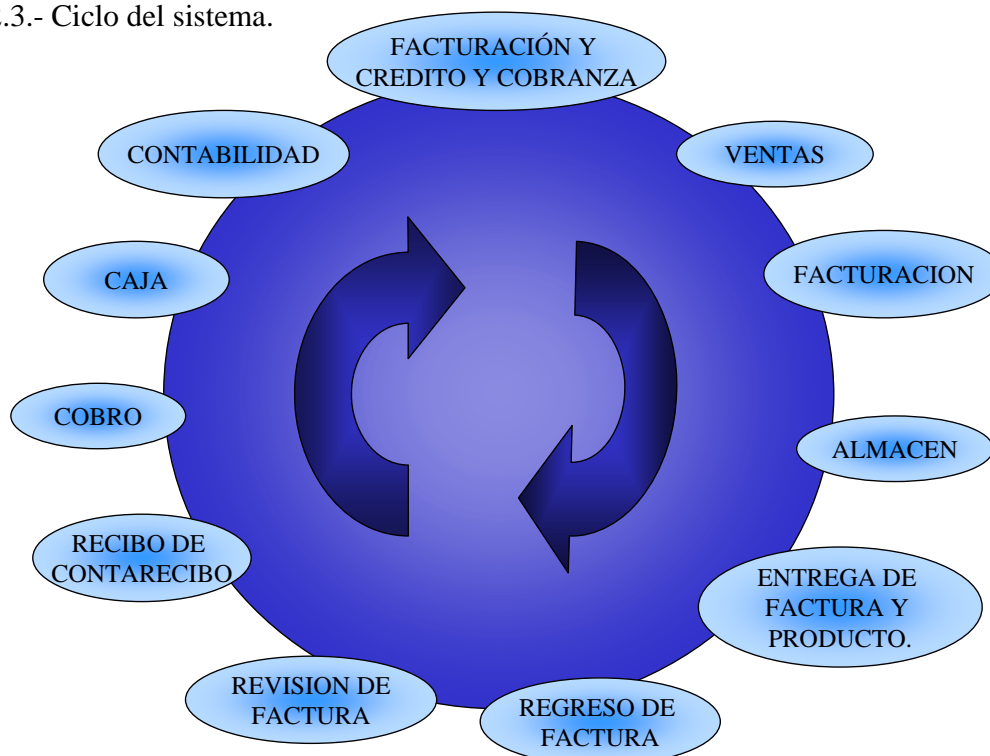
VENDEDOR.

Encargado de contactar clientes y generar ventas, se apoya con diseño y es el encargado de realizar la orden de trabajo con la autorización de la gerencia de ventas y pasarla a facturación.

3.2.1.1.2.- Acto principal.

El control del manejo del flujo de la factura, desde se elaboración hasta su cobro, así como de los documentos que en ella intervienen.

3.2.1.2.3.- Ciclo del sistema.





3.2.1.3. Puestos reubicados.

3.2.1.3.1.- Puesto.

Contador general.

3.2.1.3.1.1.- Justificación.

Al crear una sola área encargada de Facturación y Crédito y Cobranzas, resulta necesario el conjuntar las distintas funciones que realiza la Contadora dentro de esta área en general. Sin olvidar las que funciones tiene en llevar la contabilidad de la empresa.

3.2.1.3.1.2.- Perfil del puesto.

Edad. 40 años

Sexo: femenino

Escolaridad: Contador Público

Experiencia: Un año en el área

Experiencia en supervisor

Un año en experiencia en cuentas por cobrar.

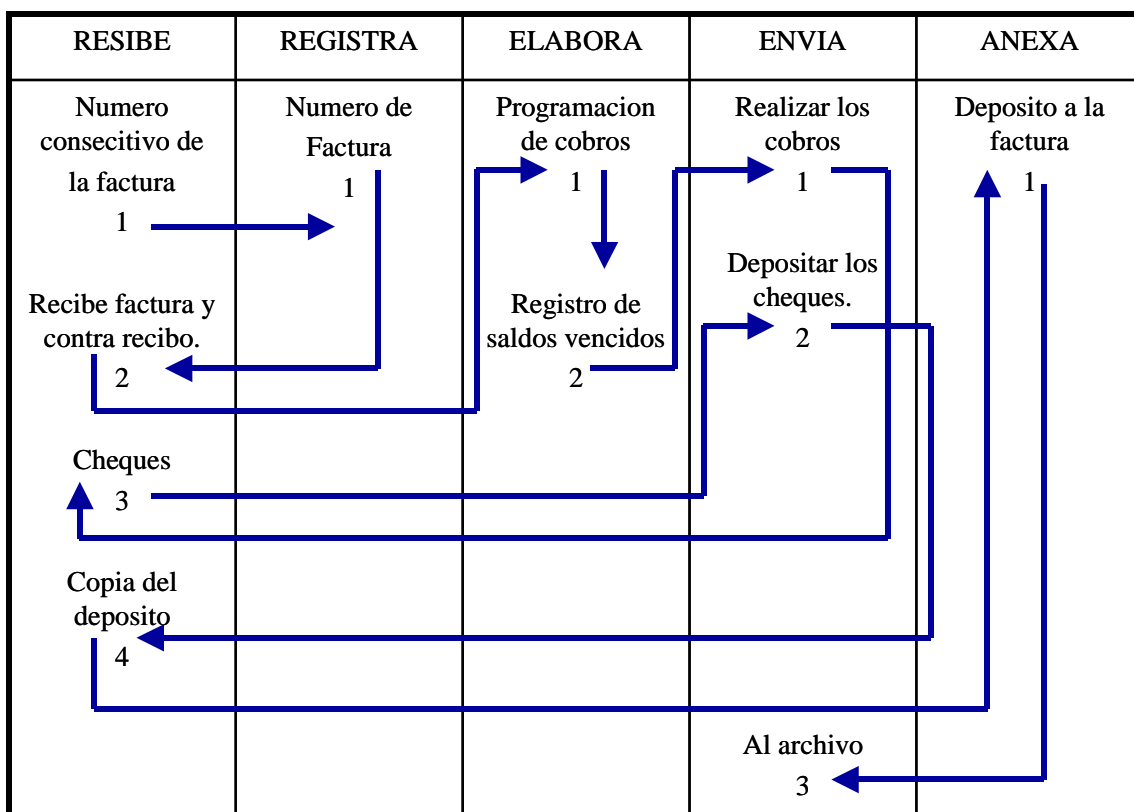
3.2.1.3.1.3.- Narrativa del puesto.

Responsable de llevar el control y consecutivo de las facturas realizadas por facturación. También se encarga de recibir la factura junto con los contra recibos correspondientes para hacer la recuperación de la factura en un periodo máximo de 45 días cartera, elabora un programa de vencimientos y cobros, manda a que se realicen los cobros correspondientes, recibe los cheques cobrados y los manda a que sean depositados a la cuenta de la empresa, recibe copia de ficha de depósito para anexarla a la factura, se archiva se hacen los registros correspondientes de saldos vencidos en los periodos establecidos, se emite reporte a la gerencia de ventas y se archiva la factura.



3.2.1.3.1.4.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.

7. Recibe el número consecutivo de la factura
8. Registra, para el control.
9. Recibe la factura y contra recibos.
10. Elaboración de programas de vencimientos y cobro.
11. Elabora los registros de saldos vencidos.
12. Manda a realizar los cobros correspondientes.
13. Recibe los cheques cobrados.
14. Manda a depósito.
15. Recibe copia del depósito.
16. Lo anexa a la factura.
17. Envía para archivar.





3.2.1.3.2.- Puesto.

Facturista.

3.2.1.3.2.1.- Justificación.

Es te puesto es modificado solo, en el aspecto de funcionalidad, ya que tendrá las mismas funciones tanto de Facturación como de Crédito y Cobranza, lo único que cambia es que las funciones serán para un solo departamento; es decir se tendrá como función no solo realizar la factura sino hacerla efectiva en el cobro.

3.2.1.3.2.2.- Perfil del puesto.

El perfil de este puesto no tendrá ninguna modificación, por lo que será el mismo perfil con el que cuenta la facturista, en este caso la Srita. Edith Fonseca. El cual es:

Edad: 34 AÑOS

Sexo: Femenino

Escolaridad: Media superior.

Experiencia: ½ año en el puesto.

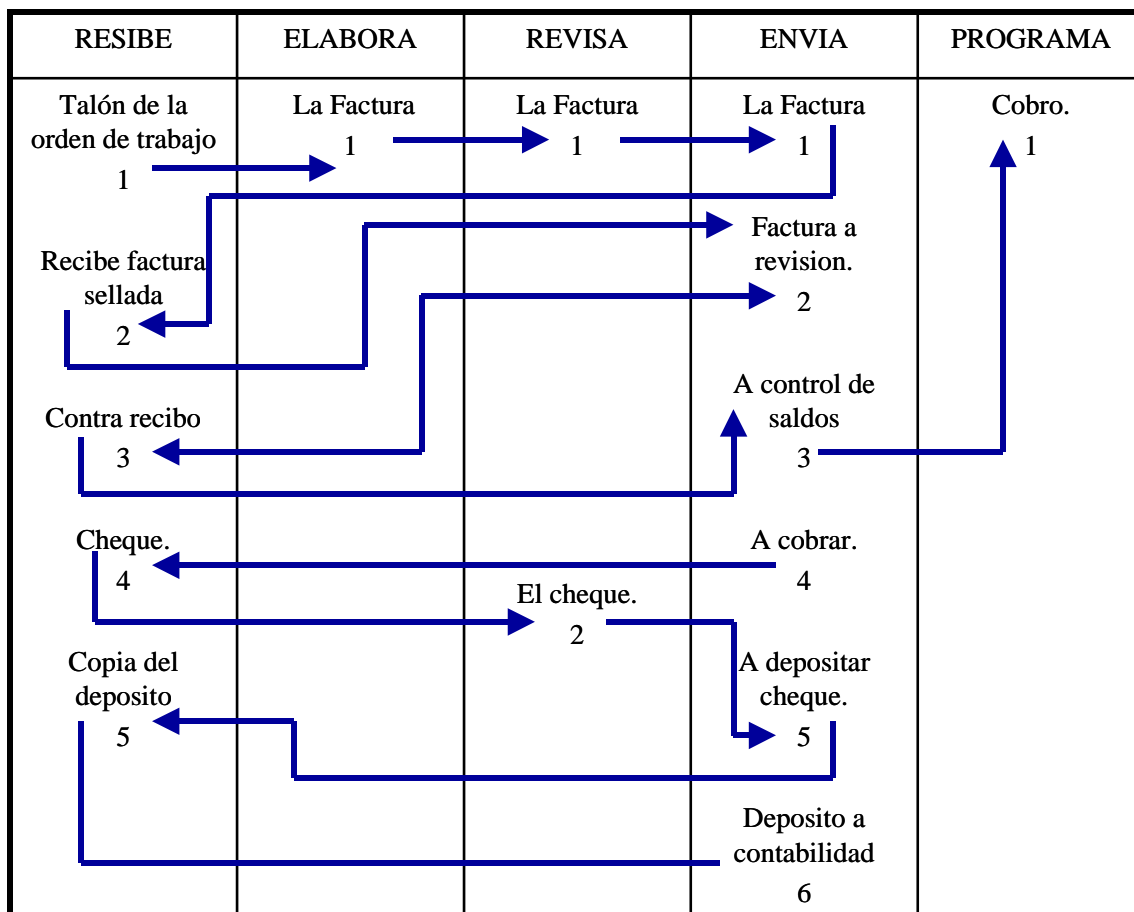
3.2.1.3.2.3.- Narrativa del puesto.

Recibe el talón de la orden de trabajo por parte del área de ventas, con base en ella realiza el llenado de la factura, la revisa conforme a la orden de trabajo, la envía con el mensajero, la recibe con los sellos de entrada de almacén, la manda a la revisión por medio del mensajero, se recibe el contra recibo, y se pasa a contabilidad para el control de saldos vencidos. Se realiza la programación de cobro, se manda al mensajero a cobrar, recibe cheque, lo revisa, manda a depositar con autorización de la contadora y entrega copia del deposito a la misma. Para su control contable.



3.2.1.3.2.4.- Diagrama de flujo horizontal del puesto.

9. Recibe el talón de la orden de trabajo.
10. Realiza la factura.
11. Se revisa la Factura, con base a la orden de trabajo
12. La envía con el mensajero.
13. Recibe la factura sellada.
14. La manda a revisión
15. Recibe contra recibo
16. Se envía a la contadora para el control de saldos.
17. Se programa el cobro
18. Manda a cobrar.
19. Recibe cheque.
20. Revisa cheque.
21. Manda a deposito.
22. Entrega deposito a la contadora.





3.2.1.3.3.- Puesto.

Mensajero.

3.2.1.3.3.1.- Perfil del puesto.

Edad: 36 años

Sexo: Masculino

Escolaridad: Secundaria

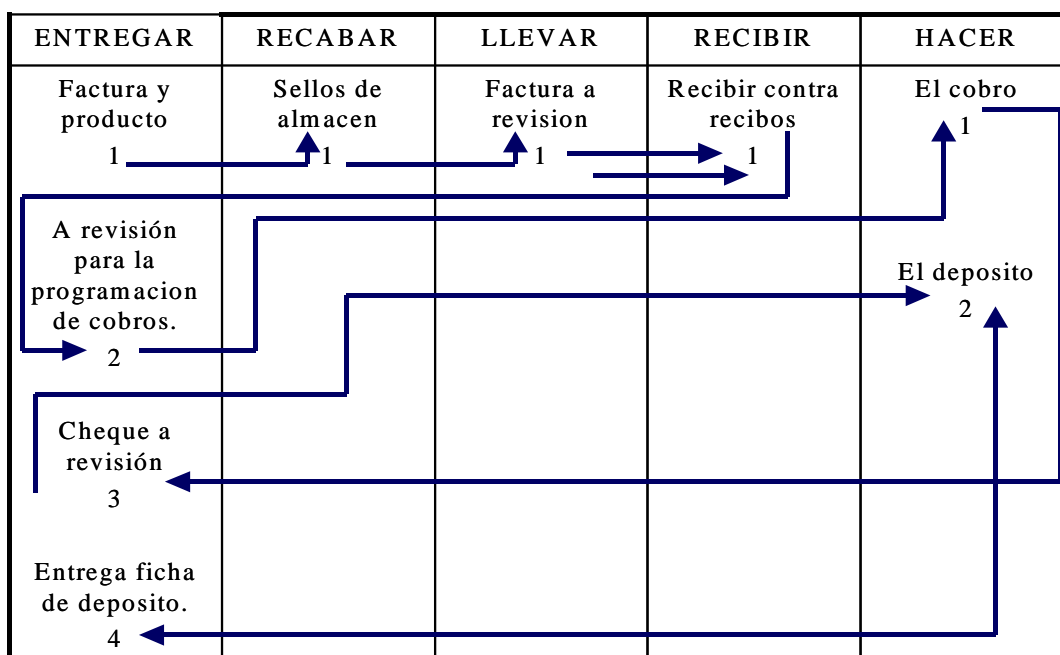
Experiencia: 3 años.

3.2.1.3..3.2.- Narrativa del puesto.

Responsable de entregar la factura y el producto, recaba los sellos de almacén, lleva a revisión la factura, recibe contra recibo, los entrega a la facturista, realiza cobro, entrega cheque a la secretaria para su revisión, (se revisa que el monto sea igual a lo acordado), y lo deposita, entrega la ficha de deposito.

3.2.1.3.3.3. Diagrama de flujo horizontal del puesto.

1. Entrega la factura con el producto.
2. Recaba los sellos de almacén.
3. Lleva a revisión la factura.
4. Recibe contra recibo.
5. Entrega contra recibo, para programación del cobro.
6. Realiza el cobro.
7. Entrega el cheque ala facturista para su revisión.
8. Realiza el deposito.
9. Entrega ficha de deposito.





3.2.3.- Recomendaciones del área de estadística.

En el aspecto administrativo resulta necesario el poder contar con un buen análisis estadístico. Ya que las estadísticas nos proporcionaran una forma de organizar, analizar y comprender mejor la información. Un informe estadístico tiene la ventaja de que nos servirá al momento de hacer el pronóstico, ya que podrán indicar las tendencias futuras y proporcionaran una buena base para predecir ciertos hechos estadísticos.

De la igual forma cuando se tenga algún problema que no se pueda resolver de forma inmediata se puede acudir a un análisis estadístico, y sacar nuestras conclusiones y solucionar el problema o buscar soluciones inmediatas.

3.2.3.1.- Organigrama del área de estadística.



3.2.3.1.1.- PUESTOS DEL ÁREA.

ANALISTA ESTADÍSTICO.

Es la persona que responsable de reunir, organizar y analizar los datos numéricos, que ayudaran a solucionar problemas. También se encargara de emitir, los análisis estadísticos correspondientes, tanto por escrito como de forma grafica. Al departamento administrativo.

GERENTE ADMINISTRATIVO.

Es el encargado de exigir y revisar los reportes emitidos por estadística, así como de interpretarlos para el buen funcionamiento de la empresa.

3.2.3.1.2.- ACTO PRINCIPAL.

El organizar, analizar y comprender mejor la información que se genera dentro de la empresa.

3.2.3.1.3.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA.





3.2.3.2.- Puestos creados

3.2.3.2.1.- Puesto.

ANALISTA ESTADÍSTICO.

3.2.3.2.1.1.- Justificación.

Al ser el las estadísticas un método, analítico , que permite dar solución a los problemas administrativos, resulta indispensable , el tener una área encargada de estas funciones dentro de la empresa así como de contar con una persona encargada de astas actividades, para la interpretación de estos análisis.

De acuerdo la estructura organizacional la encargada de esta área quedara a cargo de Norma Valencia, quien es la encargada de Atención a Clientes, consideramos, que por su actividades y su experiencia en la empresa, es la persona que podrá realizar las actividades de estadística, sin olvidar que es necesario, el tener conocimientos de informática administrativa,.

3.2.3.2.1.2.- Perfil del puesto.

Para cubrir esta área, se necesita, tener los conocimientos básicos en cuanto a informática administrativa por lo menos nivel medio superior así como de tener la facilidad de poder interpretar, clasificar y manipular datos.

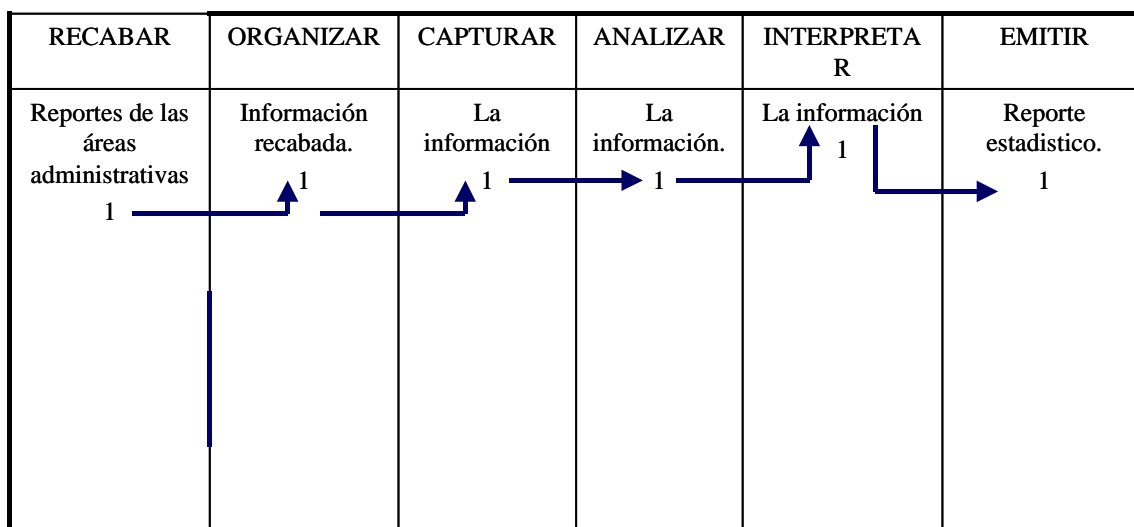
3.2.3.2.1.3.- Narrativa del puesto.

El analista estadístico, será el encargado de recabar la información, de las áreas administrativas como son: Ventas, Facturación y crédito y cobranzas., así como de organizar esta información, para después capturar solo la necesaria, para hacer el análisis correspondiente, que lleve a interpretar la información, para poder emitir el reporte estadístico correspondiente. Al departamento administrativo.



3.2.3.2.1.4.- Diagrama de flujo Horizontal del puesto. (Analista estadístico)

1. Recabar reportes, de las áreas administrativas.
2. Organizar la información recabada.
3. Capturar la información, necesaria.
4. Analizar la información.
5. Interpretar la información.
6. Emitir, el reporte estadístico.





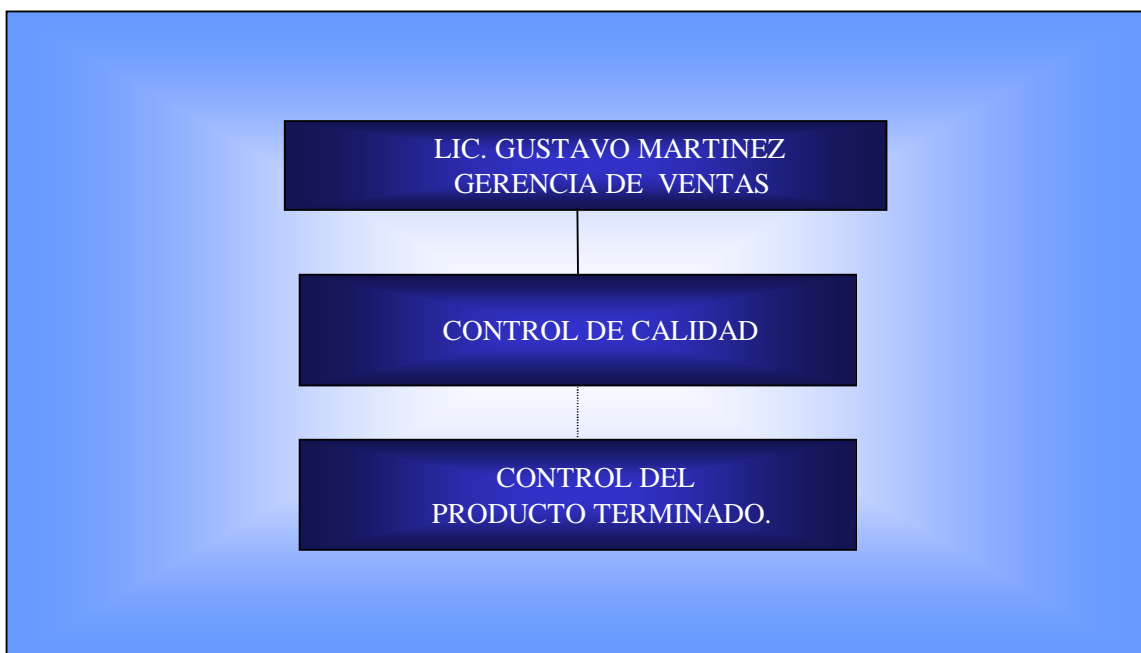
3.2.4.- Problemática del área de producción.

Si bien es cierto, que el aspecto de producción no es una área de estudio, se encontró dentro de Impresos Publicitarios y Comerciales, no existe un área de control de calidad en sus procesos productivos.

Recomendaciones del área de producción.

Con el departamento de control de calidad le permitirá a la empresa asegurarse de que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad, establecidos por la propia empresa. Con este departamento se pretende que las actividades productivas estén sometidas a un estricto control de calidad tanto en los procesos productivos como en los productos terminados.

3.2.4.1.- Organigrama.



3.2.4.2.- Justificación.

Impresos Publicitarios y Comerciales, una empresa dedicada a producir bajo pedido, los cuales se entregan en el momento que se terminan de producir esto hace que no se almacenen. por lo tanto no maneja stock, y no existe un almacén de producto terminado.

Siendo necesario, controlar tanto los productos terminados, como aquellos que se encuentran en proceso, para respetar y cumplir con la fecha de entrega, es necesario contar con una área encargada de estas actividades. Por lo tanto al crear el área de control de calidad, no damos cuenta que este departamento puede llevar el control de los productos terminados, sin necesidad de contar con un almacén de productos terminados.



3.2.4.3.- Puesto creado.

3.2.4.3.1.- Puesto

JEFE DE CALIDAD O INSPECTOR DE CALIDAD.

Es el encargado de coordinar y supervisar, los procesos productivos (diseño, producción, fotolito, transporte, prensas y acabados) de cada producto a elaborar, considerando tanto el diseño, como la calidad de los materiales utilizados y si los procesos seguidos se ajustan a los patrones de calidad establecidos con anterioridad por producción. Así como de recibir y revisar que los productos terminados, estén de acuerdo a lo establecido para su entrega.

3.2.4.3.1.1.- Justificación.

Este puesto es necesario puesto que no hay ninguna persona encargada de supervisar y coordinar los procesos administrativos, además que no hay una área específica donde se revisen los productos terminados y se preparen para su entrega.

3.2.4.3.1.2.- Perfil del puesto.

Edad. De 25 a 35 años.

Sexo. Masculino.

Escolaridad. Medio superior.

Conocimientos. Ofset, serigrafía y artes graficas.

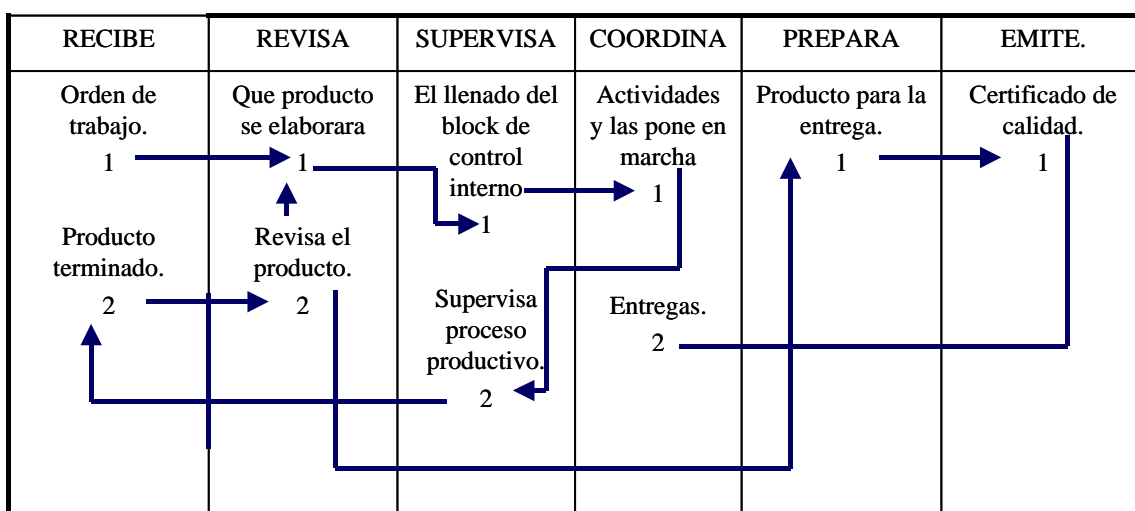
Experiencia. 3 años comprobable en el puesto.

3.2.4.3.1.3.- Narrativa del puesto.

Encargado de recibir orden de trabajo, revisar el producto a realizar, supervisar el llenado del Block de control interno de las áreas que intervienen en el proceso coordina actividades, las pone en marcha y supervisa cada proceso de producción. Recibe y revisa el producto terminado de acuerdo a lo establecido, prepara el producto para la entrega emite el certificado de calidad a facturación y coordina las entregas.

3.2.4.3.1.4.- Diagrama de flujo del sistema.

1. Recibe orden de trabajo.
2. Revisa el producto a producir.
3. supervisa el llenado del Block interno
4. Coordina actividades y las pone en marcha
5. Supervisa el proceso productivo.
6. Recibe el producto terminado.
7. Revisa el producto.
8. Prepara para su entrega.
9. Emite certificado de calidad a facturación.
10. Coordina entregas.





CAPITULO 4

4.1 INSTALACION DEL SISTEMA.

CONCLUSIONES.

El presente trabajo nos permitió no solo conocer el sistema administrativo de Impresos Publicitarios y Comerciales, sino que pretendemos que el presente trabajo ayude a la compañía en los aspectos que considere adecuados

Si bien es cierto que la empresa, funciona de forma adecuado, el contenido de este trabajo, servirá para poder analizar la forma en que opera esta organización de forma interna en el aspecto administrativo. Ya que muestra las principales actividades de las área así como los documento que maneja cada una de ellas.

Por ultimo agradecemos a los directivos de esta empresa, encabezados por el Lic. Gustavo Martínez E. y L.R.C. Alberto Martínez E. por permitirnos el desarrollar la presente propuesta de mejoramiento en su sistema administrativo y que les sirva no solo en el presente sino en un futuro.

