



SERVICIOS TÉCNICO - ADMINISTRATIVOS, S. C.

---



***SERVICIOS TÉCNICO - ADMINISTRATIVOS  
SETE, S. C.***



## ÍNDICE

### **CAPITULO I LA EMPRESA**

ANTECEDENTES.....	10
1.1 ACTO PRINCIPAL.....	10
1.2 GIRO DE LA EMPRESA.....	10
1.3 ORGANIGRAMA.....	11
1.4 PRINCIPALES ÁREAS DE LA EMPRESA.....	11
1.5 ÁREAS DE ESTUDIO.....	12
1.5.1 FACTURACIÓN.....	12
1.5.2 COBRANZA.....	12
1.6 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	12
1.7 ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS.....	12
1.8 OTROS ESTUDIOS.....	13
1.9 LA EMPRESA.....	13
1.10 CAPACIDAD INSTALADA.....	13
1.11 PROVEEDORES.....	13
1.12 NUESTROS SERVICIOS.....	14
1.12.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.....	14
1.12.2 EVALUACIONES PSICOMÉTRICAS.....	14
1.12.3 INVESTIGACIONES SOCIO-LABORALES.....	15
1.12.4 ADMINISTRACIÓN DE NÓMINAS.....	16
1.12.5 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.....	16
1.12.6 EXAMEN MÉDICO.....	17
1.13 COMPONENTES DE LOS PRODUCTOS.....	17
1.14 CLIENTES PRINCIPALES.....	18
1.15 MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	18
1.16 CANAL DE DISTRIBUCIÓN.....	18
1.17 ZONAS GEOGRÁFICAS.....	18
1.18 MERCADO.....	19
1.19 PARTICIPACIÓN.....	19
1.20 PENETRACIÓN.....	21



1.21 PRONÓSTICOS DE VENTAS .....	21
1.22 VENTAS DEL AÑO ANTERIOR .....	21
1.23 COMPETENCIA.....	21
1.23.1 DIRECTA .....	21
1.23.2 INDIRECTA.....	22
1.23.3 SUSTITUTA .....	23
1.24 ÁREA DE FACTURACIÓN.....	23
1.24.1 ORGANIGRAMA.....	23
1.24.2 PUESTOS Y EMPLEADOS .....	23
1.24.3 DOCUMENTOS DEL ÁREA .....	24
1.24.4 PRINCIPALES ACTIVIDADES .....	24
1.25 ÁREA DE CREDITO Y COBRANZA .....	25
1.25.1 ORGANIGRAMA.....	25
1.25.2 PUESTOS Y EMPLEADOS .....	25
1.25.3 DOCUMENTOS DEL ÁREA .....	25
1.25.4 PRINCIPALES ACTIVIDADES .....	25
1.26 ÁREA DE ALMACEN .....	26
1.27 ÁREA DE COMPRAS.....	26
1.28 ÁREA DE ESTADÍSTICA .....	26

## **CAPITULO II**

### **SISTEMA ACTUAL**

INTRODUCCIÓN.....	27
2.1 DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN .....	28
2.1.1 ORGANIGRAMA Y PUESTOS DEL ÁREA.....	28
2.1.2 ACTO PRINCIPAL.....	28
2.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA .....	29
2.1.4 CICLO DEL SISTEMA Y SUS CONEXIONES CON OTROS SISTEMAS.....	29
2.1.5 OBJETIVOS DEL ÁREA.....	30
2.1.6 PUESTOS DEL ÁREA.....	30



2.1.6.1 DIRECTOR GENERAL.....	31
2.1.6.2 GERENTE COMERCIAL.....	33
2.1.6.3 RECEPCIONISTA .....	36
2.1.6.4 MENSAJERO .....	38
2.1.7.1 DOCUMENTOS DEL ÁREA .....	41
2.1.7.1 SOLICITUD DE FACTURACIÓN.....	41
2.1.7.1.1 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE FACTURA.....	42
2.1.7.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL .....	42
2.1.7.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL.....	43
2.1.7.1.4 OPERATIVIDAD Y MANIPULEO DEL DOCUMENTO .....	43
2.1.7.2 FACTURA.....	44
2.1.7.2.1 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FACTURA .....	45
2.1.7.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL .....	46
2.1.7.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL.....	47
2.1.7.2.4 OPERATIVIDAD Y MANIPULEO DEL DOCUMENTO .....	47
2.2 DEPARTAMENTO DE COBRANZA.....	48
2.2.1 ORGANIGRAMA Y PUESTOS DEL ÁREA.....	48
2.2.2 ACTO PRINCIPAL.....	48
2.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA .....	49
2.2.4 CICLO DEL SISTEMA Y SUS CONEXIONES CON OTROS SISTEMAS.....	49
2.2.5 OBJETIVOS DEL ÁREA.....	50
2.2.6 PUESTOS DEL ÁREA.....	50
2.2.6.2 GERENTE COMERCIAL.....	50
2.2.6.2 EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS .....	53
2.2.6.2.1 PERFIL DEL PUESTO .....	53
2.3 ÁREA DE ALMACÉN.....	56
2.4 ÁREA DE COMPRAS .....	56
2.5 ÁREA DE ESTADÍSTICA.....	56
2.6 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ESTUDIO .....	57
2.6.1 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE FACTURACIÓN .....	57
2.6.1.1 POR PUESTOS .....	57



2.6.1.2 POR DOCUMENTOS.....	57
2.6.1.2.1 DOCUMENTO FÍSICO.....	58
2.6.2 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA.....	58
2.6.2.1 POR PUESTOS .....	58
2.6.2.2 POR DOCUMENTO.....	58
2.6.3 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ALMACEN.....	59
2.6.4 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE COMPRAS .....	59
2.6.5 PROBLEMÁTICA DEL AREA DE ESTADÍSTICA.....	59

### **CAPITULO III**

### **SISTEMA PROPUESTO**

3.1 PROBLEMÁTICA GENERAL.....	60
3.1.1 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE FACTURACIÓN .....	61
POR PUESTOS.....	61
POR DOCUMENTOS .....	61
DOCUMENTO FÍSICO.....	61
3.1.2 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA.....	62
POR PUESTOS.....	62
POR DOCUMENTO .....	62
3.1.3 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ALMACÉN.....	62
3.1.4 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE COMPRAS .....	63
3.1.5 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA.....	63
3.2 RECOMENDACIONES GENERALES.....	63
3.2.1 JUSTIFICACIÓN .....	64
1. DIRECCIÓN GENERAL.....	65
2. GERENTE COMERCIAL.....	66
3. GERENTE ADMINISTRATIVO.....	67
4. GERENTE DE SERVICIOS .....	69
6. JEFE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.....	71
7. JEFE DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS .....	72



8.	AUXILIAR (JEFE DE FACTURACIÓN Y COBRANZA).....	74
9.	AUXILIAR (GERENCIA DE SERVICIOS).....	75
10.	AUXILIAR (JEFATURA DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS) .....	76
11.	RECEPCIONISTA .....	77
12.	MENSAJERÍA.....	78
3.2.1.-	RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE FACTURACIÓN.....	79
3.2.1.1.-	ORGANIGRAMA .....	79
3.2.1.2.-	JUSTIFICACIÓN .....	79
3.2.1.3.-	PUESTOS CREADOS .....	79
3.2.1.3.1.-	JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA.....	80
3.2.1.3.1.1.-	JUSTIFICACIÓN .....	80
3.2.1.3.1.2.-	PERFIL .....	80
3.2.1.3.1.3.-	NARRATIVA .....	81
3.2.1.3.1.4.-	DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	82
3.2.1.3.2	AUXILIAR DE JEFATURA DE FACTURACION Y COBRANZA.....	83
3.2.1.3.2.1.-	JUSTIFICACIÓN .....	83
3.2.1.3.2.2.-	PERFIL .....	83
3.2.1.3.1.3.-	NARRATIVA .....	84
3.2.1.3.1.4.-	DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	84
3.2.1.4.-	PUESTOS MODIFICADOS.....	85
3.2.1.5.-	PUESTOS REUBICADOS.....	85
3.2.1.5.1.-	MENSAJERO .....	85
3.2.1.5.1.1.-	JUSTIFICACIÓN .....	85
3.2.1.5.1.2.-	PERFIL .....	86
3.2.1.5.1.3.-	NARRATIVA .....	86
3.2.1.5.1.4.-	DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	87
3.2.1.6.-	PUESTOS ELIMINADOS .....	87
3.2.2.-	RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA .....	88
3.2.5.1.-	ORGANIGRAMA .....	88
3.2.5.2.-	JUSTIFICACIÓN .....	88
3.2.1.3.-	PUESTOS CREADOS .....	88



3.2.1.3.1.- JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA.....	88
3.2.1.3.1.1.- JUSTIFICACIÓN .....	88
3.2.1.3.1.2.- PERFIL .....	89
3.2.1.3.1.3.- NARRATIVA .....	90
3.2.1.3.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	90
3.2.1.3.2 AUXILIAR DE JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA.....	91
3.2.1.3.2.1.- JUSTIFICACIÓN .....	91
3.2.1.3.2.2.- PERFIL .....	91
3.2.1.3.1.3.- NARRATIVA .....	92
3.2.1.3.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	93
3.2.1.4.- PUESTOS MODIFICADOS.....	93
3.2.1.5.- PUESTOS REUBICADOS.....	94
3.2.1.5.1.-MENSAJERO .....	94
3.2.1.5.1.1.- JUSTIFICACIÓN .....	94
3.2.1.5.1.2 PERFIL.....	94
3.2.1.5.1.3.- NARRATIVA .....	95
3.2.1.5.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	95
3.2.1.6.- PUESTOS ELIMINADOS .....	96
3.2.3.- RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE ALMACÉN .....	96
3.2.4.- RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE COMPRAS.....	96
3.2.5.- RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA .....	97
3.2.5.1.- ORGANIGRAMA .....	97
3.2.5.2.- JUSTIFICACIÓN .....	97
3.2.5.3 PUESTOS CREADOS .....	98
3.2.5.3.1 GERENTE ADMINISTRATIVO .....	98
3.2.5.3.1.1 JUSTIFICACIÓN.....	98
3.2.5.3.1.2 PERFIL.....	99
3.2.5.3.1.3 NARRATIVA DEL PUESTO.....	100
3.2.5.3.1.4 DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	100
3.2.5.3.2 JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA .....	101
3.2.5.3.2.1.- JUSTIFICACIÓN .....	101



3.2.5.3.2.2.- PERFIL .....	101
3.2.5.3.2.3.- NARRATIVA .....	102
3.2.5.3.2.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	102
3.2.5.4 PUESTOS MODIFICADOS .....	104
3.2.5.4.1 DIRECCIÓN GENERAL.....	104
3.2.5.4.1.1 JUSTIFICACIÓN.....	104
3.2.5.4.1.2 PERFIL.....	104
3.2.5.4.1.3 NARRATIVA .....	105
3.2.5.4.1.4 DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL .....	106
3.2.5.5 PUESTOS REUBICADOS .....	107
3.2.5.6 PUESTOS ELIMINADOS .....	107
3.3 RECOMENDACIONES GENERALES POR DOCUMENTOS .....	107
3.3.1 RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE FACTURACIÓN .....	107
3.3.1.1 DOCUMENTOS CREADOS.....	107
3.3.1.1.1 JUSTIFICACIÓN. ....	108
3.3.1.1.2 INSTRUCTIVO DE LLENADO O DE INTERPRETACIÓN. ....	108
3.3.1.1.3 OPERATIVIDAD, MANIPULEO, COPIAS Y DESTINO DE CADA UNA.....	109
3.3.1.1.4 DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL .....	110
3.3.1.1.5 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL .....	111
3.3.1.2 DOCUMENTOS MODIFICADOS .....	112
3.3.1.2.1 JUSTIFICACIÓN. ....	113
3.3.1.2.2 INSTRUCTIVO DE LLENADO O DE INTERPRETACIÓN. ....	113
3.3.1.2.3 OPERATIVIDAD, MANIPULEO, COPIAS Y DESTINO DE CADA UNA.....	114
3.3.1.2.4 DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL.....	115
3.3.1.2.6 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL .....	116
3.3.1.3 DOCUMENTOS REUBICADOS .....	116
3.3.1.4 DOCUMENTOS ELIMINADOS.....	116
3.3.1.4.1 JUSTIFICACIÓN .....	116
3.3.2 RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA .....	117
3.3.3 RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE ALMACÉN .....	117
3.3.4 RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE ALMACÉN .....	117





3.3.5.- RECOMENDACIONES PAR EL ÁREA DE ESTADÍSTICA..... 117

## **CAPITULO IV INSTALACIÓN DEL SISTEMA**

INTRODUCCIÓN..... 121

4.1 PAQUETE DE CÓMPUTO..... 123

4.1.2 CARACTERÍSTICAS ..... 123

4.1.3 BENEFICIOS ..... 124

4.1.4 ADAPTACIÓN DE LA EMPRESA..... 125

4.2 PLAN DE INSTALACIÓN..... 125

4.2.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ..... 126

4.2.2 CONTRATACIÓN DEL NUEVO PERSONAL..... 126

4.2.3 CAPACITACIÓN..... 127

4.2.4 IMPRESIÓN DE LOS NUEVOS DOCUMENTOS ..... 127

4.2.5 INICIO DEL NUEVO SISTEMA ..... 127

4.2.6 DESARROLLO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EMPRESARIAL (SAE)..... 128

4.2.7 REVISIÓN DEL SISTEMA ..... 129

4.2.8 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS..... 130

4.2.9 ANÁLISIS DEL LOS RESULTADOS..... 130

4.2.10 RETROALIMENTACIÓN DE MODIFICACIONES..... 130

4.2.11 LIBERACIÓN DEL SISTEMA..... 130

CONCLUSIONES ..... 131

RECOMENDACIONES ..... 132



## CAPÍTULO I

### LA EMPRESA

#### ANTECEDENTES

La empresa *SE7E* inicia sus operaciones el 11 de mayo del 2001, teniendo sus oficinas en la calle de Durango 324 colonia Roma, contando solamente con tres clientes que eran KBMG, Plásticos S.A. de C.V. y Fundas S.A. Y cambiando tres años después sus oficinas a la dirección actual.

#### 1.1 ACTO PRINCIPAL

De acuerdo al acta constitutiva la empresa *SE7E*, es una empresa dedicada a ofrecer servicios de asesoría y consultoría en recursos humanos

#### 1.2 GIRO DE LA EMPRESA

La empresa *SE7E* tiene un giro enfocado al apoyo de Recursos Humanos, siendo un servicio de Outsourcing en esta área, además de apoyo Administrativo y de Nominas.



### 1.3 ORGANIGRAMA

La empresa *SETE* maneja un organigrama por núcleos o niveles ya que dentro de estos aunque son distintos puestos, se realizan labores similares de acuerdo al núcleo que corresponden.



### 1.4 PRINCIPALES ÁREAS DE LA EMPRESA

Como se ha mencionado con anterioridad, la empresa cuenta con un organigrama por núcleos o niveles. Por lo tanto, las responsabilidades por áreas no se encuentran designadas específicamente.

Así mismo, el personal tiene participación en todas las áreas al igual que en las actividades. Sin embargo, las áreas con las que cuenta en general son:

- Dirección General
- Gerencia Comercial
- Gerencia Administrativa
- Facturación
- Recursos Humanos
- Estudios Socioeconómicos



## **1.5 ÁREAS DE ESTUDIO**

### **1.5.1 FACTURACIÓN**

La empresa *SETE* realiza su facturación utilizando facturación electrónica, debido a que no cuentan con un departamento de facturación establecido, el proceso que siguen es el que se menciona a continuación:

De acuerdo al trabajo realizado, la recepcionista ordena los documentos para entregárselos al gerente administrativo el cual después de verificar los datos y hacer la captura de los mismos los entrega al director general que es el que firma y autoriza para después ser entregados a los clientes ya sea por medios electrónicos o en su defecto por medio del mensajero, así como una copia al contador para efectos de contabilidad

### **1.5.2 COBRANZA**

La empresa *SETE* realiza su cobranza solo llamando a sus clientes después de que pasa un tiempo de no recibir los pagos de sus clientes. No cuentan con un departamento de Cobranza establecido, el proceso que siguen es el que se menciona a continuación:

De acuerdo al trabajo realizado, la Gerente Comercial le envía a la Ejecutiva de Recursos Humanos un reporte de todos los clientes morosos.

A continuación la Ejecutiva de Recursos Humanos se dedica a llamar a los clientes y les recuerda la fecha de pago.

## **1.6 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

La empresa no cuenta con manuales de políticas y procedimientos, lo cual se nota a simple vista ya que cada persona, a pesar de repetir funciones, las realiza cada quien de forma distinta.

## **1.7 ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS**

La empresa no cuenta con estudios de este tipo



## 1.8 OTROS ESTUDIOS

La empresa no cuenta con estudios de ningún tipo

## 1.9 LA EMPRESA

Somos buscadores de Talento y Administradores de Capital Humano en todas sus modalidades.

## 1.10 CAPACIDAD INSTALADA

El activo que forma parte de la empresa *SE7E*, es el siguiente equipo de oficina:

- 5 computadoras Dell de 80 GB en disco duro, procesador Pentium 4, sistema operativo Windows XP Professional, Office XP y paquetería contable (NOI, COI, SAE)
- 5 impresoras, 2 son multifuncionales láser y 3 son de inyección de tinta
- 4 teléfonos
- 1 conmutador
- 2 maquinas de recepción de fax

Además cuentan con un automóvil para servicios de mensajería y transporte de ejecutivos a citas de trabajo

## 1.11 PROVEEDORES

La empresa *SE7E*, cuenta con cuatro proveedores de insumos principales que son los siguientes:

- Imprenta ZUELEN.- Es el proveedor encargado de la impresión de los formatos de facturación
- Unión Papelera de México.- este se encarga de todo lo referente a papelería y artículos de oficina
- Grafica empresarial.- Es la encargada del diseño e imprenta de la promoción de la empresa (trípticos, tarjetas de presentación, mantas publicitarias, etc.)
- Corporación 88: Este proveedor se encarga de abastecer todo lo referente al equipo de cómputo, cartuchos de impresoras, etc. Así como soporte técnico y actualizaciones



## 1.12 NUESTROS SERVICIOS

### 1.12.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

El personal más adecuado para su vacante a todos los niveles.

*SETE* como un recurso alterno de su organización en la administración de los Recursos Humanos, le garantiza el suministro de personal para sus puestos vacantes de cualquier nivel a través de un reclutamiento profesional y oportuno. Lo auxiliamos en determinar el perfil de puesto, reclutamos y seleccionamos a los mejores candidatos que cubran los requisitos del perfil que usted y su empresa necesita, usted solo tiene que escoger, ahorrando a sus funcionarios tiempo en la atención de candidatos no seleccionables.

#### ***BENEFICIOS***

- *Ahorro de tiempo:* Empleando menos tiempo en el reclutamiento, gracias a que filtramos los 4 mejores aspirantes conforme con el perfil del puesto existente.
- *Ahorro en espacio:* No necesita un lugar específico para recibir aspirantes, en virtud de que la atención y entrevistas, así como las pruebas de habilidades y Psicométricas se realizan en las oficinas de *SETE*.
- *Ahorro en dinero:* Los costos de operación por reclutamiento y selección corren por cuenta de *SETE, S.C.*

### 1.12.2 EVALUACIONES PSICOMÉTRICAS

Demuestra las tendencias profesionales y de personalidad de sus colaboradores

*SETE* demuestra el nivel de madurez y liderazgo profesional y personal de sus colaboradores. Nuestra batería de pruebas, evalúa la actitud, aptitud, personalidad y nivel intelectual de los candidatos que desea contratar o del personal con el que ya cuenta su empresa.

#### ***BENEFICIOS***

- Usted, puede conocer mas a fondo a sus colaboradores, cuales son sus fortalezas y debilidades, estilos de trabajo, adaptación, creatividad, tenacidad, para ser aprovechado en el desempeño de sus funciones.



- Usted, puede conocer mas a fondo los rasgos de personalidad y temperamento con lo que podrá predecir las respuestas en situaciones de conflicto determinando la mejor forma de comunicación y aprovechamiento de sus colaboradores.
- Es una excelente herramienta de apoyo en la toma de decisiones para las promociones del personal a puestos de autoridad, (supervisión, jefatura, gerencia, dirección, etc.) con base en las mediciones relativas a liderazgo, madurez, comunicación, sensibilización y otras.

### 1.12.3 INVESTIGACIONES SOCIO-LABORALES

Seguridad y confianza sobre sus colaboradores, garantía de tranquilidad para su empresa.

SE7E verifica la confiabilidad y honestidad de su personal. Ofreciendo así una valiosa herramienta para disminuir el índice de rotación y apoyo a la toma de decisiones tanto del personal que desea contratar, como del personal vigente. Las investigaciones las realizamos en el DISTRITO FEDERAL, MONTERREY, SAN LUÍS POTOSÍ, QUERÉTARO, AGUASCALIENTES, TOLUCA, MORELOS Y PUEBLA.

#### ***BENEFICIOS***

- Tendrá la seguridad de que la *calidad, capacidad y honestidad* de sus colaboradores es realmente de confianza, y podrá prevenir los riesgos de delincuencia organizada como es el robo con violencia, robo hormiga, fraude, boicot, espionaje industrial y secuestro.
- *Entorno social.* Podrá conocer el entorno social de sus colaboradores con base en el medio social en el que habita.
- *Condiciones económicas.* Podrá conocer el nivel económico con base en el reporte del interior de la vivienda, mobiliario, decoración y acabados.
- *Antecedentes familiares.* Podrá determinar la madurez de sus colaboradores con base en el informe sobre la vocación profesional heredada por familiares en 1° y 2° grado, el nivel académico y su responsabilidad familiar.
- *Antecedentes de trabajo.* Tendrá la seguridad de que sus colaboradores cuentan con la experiencia que usted requiere, según la opinión de las empresas en la que prestó servicios el investigado, contando con el punto de vista de nuestros analistas, dentro del parámetro, RECOMENDABLE, NO RECOMENDABLE o RECOMENDABLE CON RESERVAS.



#### 1.12.4 ADMINISTRACIÓN DE NÓMINAS

Recursos Humanos capacitados, oportunos y libres de responsabilidad laboral.

*SETE* es una excelente opción, si usted necesita contratar empleados eventuales, para cargas de trabajo por temporadas, cubrir incapacidades, vacaciones, permisos o reclutamiento masivo. Este servicio ofrece personal por periodos cortos, medianos ó largos, Recursos Humanos oportunos y libres de responsabilidad legal y contractual de sus colaboradores.

##### ***BENEFICIOS***

- El reclutamiento para cubrir sus vacantes es sin costo adicional.
- Las reposiciones de personal son en forma automática.
- El personal es asignado a su empresa bajo su dirección y supervisión.
- El pago de de las cargas fiscales, I.M.S.S., S.A.R. Y VIVIENDA, es administrado por *SETE*, S.C.
- *SETE*, se encarga del pago físico de los salarios de los trabajadores a través de tarjeta de nómina.
- Los derechos laborales de los trabajadores son responsabilidad absoluta de *SETE*, S.C. El sistema es aplicable también a reclutamiento masivo (LIMPIEZA, VIGILANCIA, MENSAJERIA) o de temporada, (PROMOTORES, DEMOSTRADORAS, EDECANES, EMPACADORES y ETIQUETADORES) en forma individual o por grupos.

Estos servicios son deducibles contable y fiscalmente

#### 1.12.5 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El Desarrollo Humano es la base del Desarrollo Organizacional.

Además de ser un requisito legal, es también un requisito para la certificación en las normas ISO, CALIDAD TOTAL Y MEJORA CONTINUA, y se constituye en el principal elemento para el desarrollo organizacional y como consecuencia fortalece el profesionalismo con que son ejecutadas las diversas actividades de la empresa.





### ***BENEFICIOS***

- Nos encargamos de llevar a cabo el estudio de detección de necesidades de capacitación.
- Elaboramos y administramos los programas de capacitación.
- Nos encargamos de dar cumplimiento a la ley en materia de capacitación.
- Seleccionamos los agentes capacitadores.
- Conseguimos todos los temas, materiales, lugares y expositores necesarios.
- Gestionamos la certificación por competencias laborales de cualquier especialidad.

### **1.12.6 EXAMEN MÉDICO**

Colaboradores saludables

Contamos con médicos generales y especialistas que ayudaran a determinar el estado de salud actual de sus trabajadores a través de examen médico de admisión, examen médico periódico, detección de drogas y detecciones de embarazo.

Estamos interesados en demostrar a usted, la efectividad y beneficios que tiene este sistema personalmente

### **1.13 COMPONENTES DE LOS PRODUCTOS**

NO APLICA



## 1.14 CLIENTES PRINCIPALES

La empresa *SETE*, tiene gran variedad de clientes, así como de diversos giros y mercados. Algunas de las principales empresas a las que le ofrece sus servicios son:

- Kellogg's
- Quaker State
- Waldos Mark's
- Actinver
- Buró de Crédito
- Multivalores

## 1.15 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los más utilizados dentro de la empresa son Internet y las bolsas de trabajos ubicadas en las delegaciones políticas. Así como, trípticos y folletos, los cuales son utilizados ya en las visitas a la empresa.

## 1.16 CANAL DE DISTRIBUCIÓN

NO APLICA

## 1.17 ZONAS GEOGRÁFICAS

La empresa se encuentra localizada en el D. F. Y brinda sus servicios dentro del mismo y área metropolitana. En el servicio de investigaciones socio-laborales abarca toda la República Mexicana.



## 1.18 MERCADO

SEITE se encuentra dentro del mercado de servicios y esta dirigida a todas aquellas empresas que requieren de personal, capacitaciones, estudios socio-laborales, análisis médicos, que se encuentran en el Distrito Federal y zona metropolitana, así como en la República Mexicana

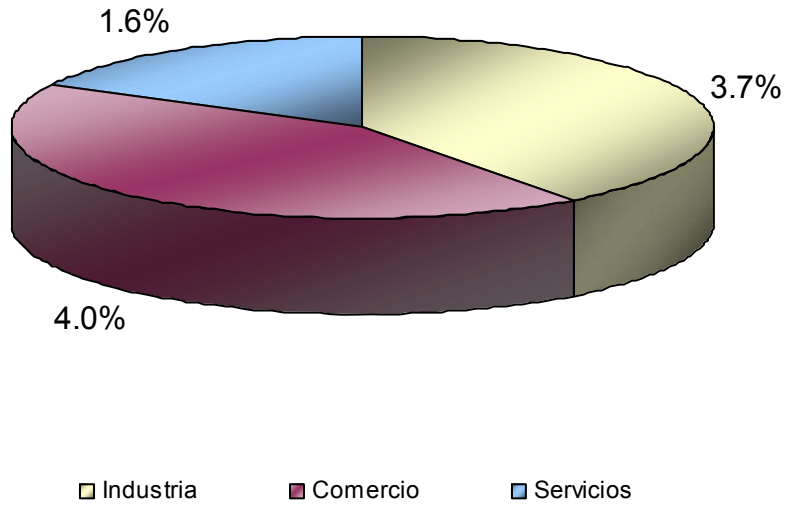
## 1.19 PARTICIPACIÓN

SEITE es una empresa PyME, que se encuentra dentro del 97% de las PyMES en México, que en composición y sector pertenecen al 1.6%, de igual manera en participación dentro del PIB es del 22%.

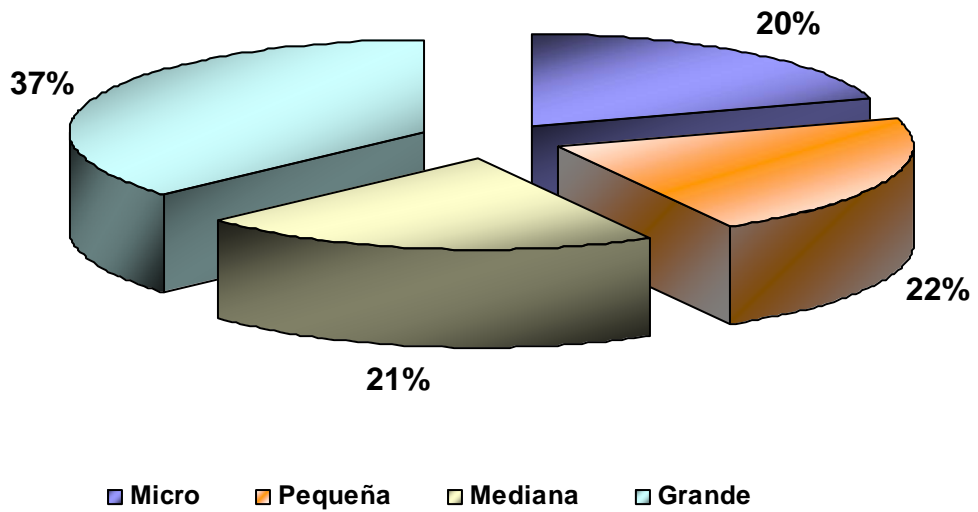
Composición por tamaño y sector (participación porcentual)				
Tamaño	Sector			Total
	Industria	Comercio	Servicios*	2,844,308
Micro	94.4	94.9	97.4	95.7
Pequeña	3.7	4.0	1.6	3.1
Mediana	1.7	0.9	0.5	0.9
Grandes	0.4	0.2	0.4	0.3
Total	100	100	100	100



### COMPOSICION POR TAMAÑO Y SECTOR



### PARTICIPACION EN EL PIB





## 1.20 PENETRACIÓN

Se define como la cantidad de producto o servicio con la que la empresa aumenta su posicionamiento

*Los servicios que la empresa tiene como más posicionados son:*

- *Investigaciones Socio Laborales*
- *Reclutamiento y selección de personal*

## 1.21 PRONÓSTICOS DE VENTAS

La empresa *SEITE*, no cuenta con pronósticos de ventas, ya que al ser una empresa que maneja diferentes servicios, no sabe como estimar su pronóstico

## 1.22 VENTAS DEL AÑO ANTERIOR

Con respecto al año anterior, la empresa obtuvo ventas de \$1´000,000.00 (un millón de pesos 0/100 m.n.), aproximadamente. La cantidad anterior fue el resultado de las ventas de todos sus servicios.

## 1.23 COMPETENCIA

### 1.23.1 DIRECTA

La competencia directa de la empresa son todas aquellas empresas dedicadas a los recursos humanos y capacitación por medio de outsourcing. Algunas de las empresas que ellos consideran como su competencia directa son las siguientes:



- ADECCO
- CERCH CONSULTORES
- HEWITT ASOCIATES, S.C.
- KARBO PAPER, S.A. DE C.V.
- MANPOWER
- RAN OUTSOURCING CORPORATIVO
- STAFFIN PERSONAL, S.A. DE C.V.
- TALENTIA
- GLOBAL OUTSOURCE GROUP CORPORATION
- ECCO SERVICIOS DE PERSONAL, S.A. DE C.V.

Y las siguientes, a pesar de ser PYMES también son consideradas como competencia directa:

- ALTO EMPLEO DE MÉXICO
- CDS RECURSOS HUMANOS
- EJECUTIVOS SELECCIONADOS
- GL CONSULTORES
- MEJORA CONTINUA DE MÉXICO
- SELECCIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS, S.C.
- SOLUCIONES INTEGRALES EN DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO
- SOLUCIONES INTEGRALES, S.A. DE C.V.
- STESSO
- THE BEST OUTSOURCING SERVICES AND SOLUTIONS

### **1.23.2 INDIRECTA**

La competencia indirecta son todas aquellas empresas que se dedican a ofrecer servicios de reclutamiento de personal por distintos medios, así como las ferias de empleo que realiza el gobierno en las distintas delegaciones y estados para ofrecer oportunidades de trabajo a la comunidad y así mismo apoyar a las empresas a cubrir aquellas vacantes de puestos que por algún motivo no han sido cubiertas.

Un ejemplo de estas son las empresas de reclutamiento por medios electrónicos:

- [www.occmundial.com](http://www.occmundial.com)
- [www.expoempleos.com.mx](http://www.expoempleos.com.mx)
- [www.latinamericanJobs.com](http://www.latinamericanJobs.com)
- [www.ojo.com.mx](http://www.ojo.com.mx)
- [www.potencialhumano.com.mx](http://www.potencialhumano.com.mx)
- [www.peopleandTraining.com](http://www.peopleandTraining.com)



Así como los servicios del gobierno:

- [www.chambanet.org](http://www.chambanet.org)
- Chambatel
- Gacetas del gobierno del DF.
- Etc.

### 1.23.3 SUSTITUTA

La empresa *SEITE* sabe que su competencia sustituta son todas aquellas formas de reclutamiento que no precisamente son empresas dedicadas a los recursos humanos. Ejemplo, bolsas de trabajo Inter-empresariales, volantes, propaganda en la calle, autoempleo, negocios y contrataciones informales, etc.

## 1.24 ÁREA DE FACTURACIÓN

### 1.24.1 ORGANIGRAMA

La empresa no tiene cuenta con una estructura organizacional donde se especifiquen las áreas y las funciones.

### 1.24.2 PUESTOS Y EMPLEADOS

- ❖ **Puesto: Director General**  
Pedro Maldonado Campos
- ❖ **Puesto: Gerente Comercial**  
Mayra Maldonado Ruiz
- ❖ **Puesto: Recepción**  
Selene Maldonado Chávez
- ❖ **Puesto: Mensajería**  
Omar Maldonado Ruiz



### 1.24.3 DOCUMENTOS DEL ÁREA

- Factura
- Solicitud de empleo
- Solicitud de referencia laboral
- Solicitud de estudio socio laboral
- Carta de presentación
- Carta de servicios
- Cheque
- Solicitud de referencia laboral
- Solicitud de estudio socio laboral
- Vale provisional de caja
- Comprobante de gastos
- Recibo de asimilables
- Acuse de recibo

### 1.24.4 PRINCIPALES ACTIVIDADES

#### **Actividades principales de la Dirección General:**

El se encarga de todo lo que es gestoría y tramites en la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, Seguro Social, etc. Además realiza la facturación, pago de declaraciones anuales y mensuales, apoyo a las entrevistas a candidatos etc.

#### **Actividades principales de la Gerencia Comercial:**

Es la persona encargada de mantener una relación comercial directamente con los clientes, es enlace principal entre clientes y demás personal que labora en *SETE*, da información, realiza cotizaciones, es la encargada de establecer los precios de los servicios, realiza supervisión general dentro de la empresa, manejo de nomina y realiza estudios sociolaborales a nivel gerencial

#### **Actividades principales de la Secretaria:**

Elaboración de cheques, recepción de llamadas, apoyo en las investigaciones, archivo de documentos fiscales y contables, recepción de candidatos, elaboración de formatos y cartas, control de pólizas de cheques, así como organización y control de facturas.





## 1.25 ÁREA DE CREDITO Y COBRANZA

### 1.25.1 ORGANIGRAMA

La empresa no tiene cuenta con un Organigrama donde se especifiquen las áreas y las funciones.

### 1.25.2 PUESTOS Y EMPLEADOS

- ❖ **Puesto: Gerente Comercial**  
Mayra Maldonado Ruiz
  
- ❖ **Puesto: Ejecutiva de recursos humanos y capturista**  
Enid Maldonado Ruiz

### 1.25.3 DOCUMENTOS DEL ÁREA

- Solicitud de referencias laborales.
- Solicitud de estudio socio-laboral.
- Formato de requisición de personal.
- Solicitudes de vacantes en las delegaciones.
- Cartas presentación de servicios.

### 1.25.4 PRINCIPALES ACTIVIDADES

#### **Actividades principales de la Gerencia Comercial:**

Es la persona encargada de mantener una relación comercial directamente con los clientes, es enlace principal entre clientes y demás personal que labora en *SE7E*, da Información, realiza cotizaciones, es la encargada de establecer los precios de los servicios, realiza supervisión general dentro de la empresa, manejo de nomina y realiza estudios socio-laborales a nivel gerencial



**Actividades principales de la Ejecutiva de Recursos Humanos y Capturista:**

Captura de datos, coordinación y supervisión de estudios socio-laborales, elaboración de trámites de vacantes, proceso de reclutamiento, cartas de presentación, publicación de vacantes, gestión de vacantes y entrevistas a nivel operacional y supervisión de personal.

**1.26 ÁREA DE ALMACEN**

NO APLICA

**1.27 ÁREA DE COMPRAS**

NO APLICA

**1.28 ÁREA DE ESTADÍSTICA**

NO APLICA



## CAPÍTULO II

### SISTEMA ACTUAL

#### INTRODUCCIÓN

*SEITE* es una pequeña empresa familiar, dedicada al sector de servicios. Siendo el giro de ésta el Outsourcing Recursos Humanos principalmente.

Por su desempeño dentro del área laboral a nivel nacional, *SEITE* mantiene una gran competencia dentro de su mercado, en donde, a su manera ha sabido salir adelante manteniéndose vigente y en buenas condiciones.

Esto es gracias a que la empresa utiliza Internet y bolsas de trabajo ubicadas en las delegaciones, para la difusión de sus seis servicios. Los cuales son:

1. Reclutamiento y selección de personal
2. Investigaciones socio laborales
3. Administración de nóminas
4. Laboratorio de evaluaciones psicométricas
5. Capacitación y desarrollo
6. Examen médico

De las cuales las “investigaciones socio-laborales” y “reclutamiento y selección de personal”, son las que se encuentran mas posicionadas en la mente del consumidor. Ya que *SEITE*, es una buscadora de talento administrativo y de capital humano, que proporciona soluciones.

Lo anterior, se ha logrado debido a los valores que rigen a la empresa y al personal que labora en la misma.

Al visitar la empresa y al entrevistar a los empleados que son administrados por un organigrama por núcleos o niveles, hemos obtenido la información que se muestra a continuación.

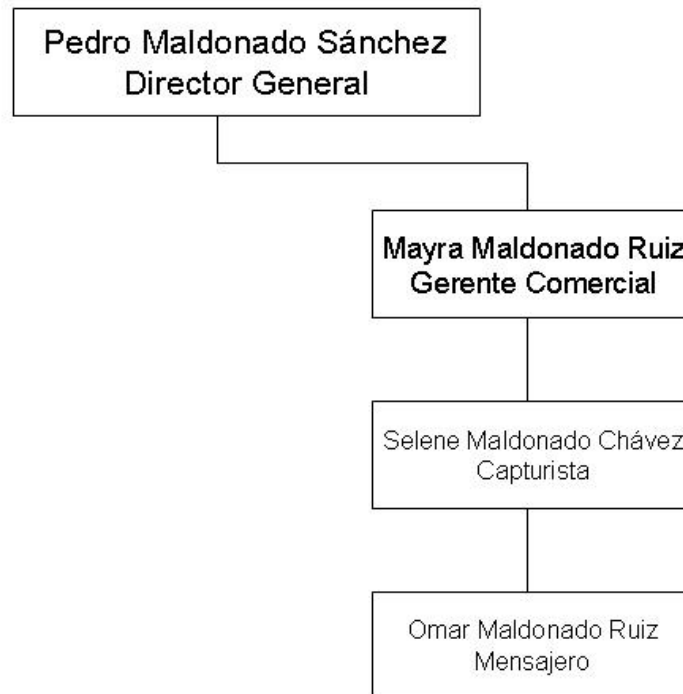


## 2.1 DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

### 2.1.1 ORGANIGRAMA Y PUESTOS DEL ÁREA

Esta área no se encuentra estructurada bajo un organigrama que lleve a cabo la delegación de esta responsabilidad, pero las personas que intervienen en el proceso de Facturación, son el Director General Pedro Maldonado Sánchez, la Gerente Comercial Mayra Maldonado Ruiz, la capturista Selene Maldonado Chávez y el Mensajero Omar Maldonado Ruiz.

Sin embargo, se ha creado el siguiente para ver el funcionamiento y actividades del área.

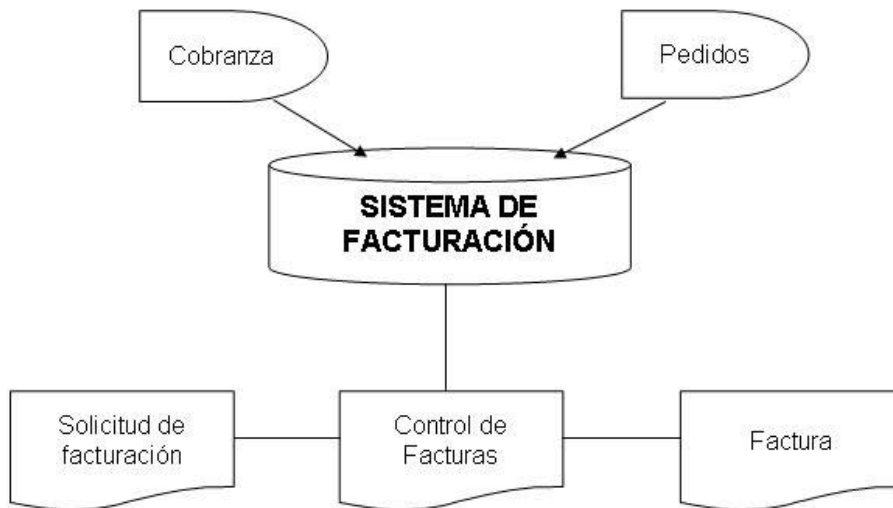


### 2.1.2 ACTO PRINCIPAL

El acto principal de esta área, es llevar a cabo la facturación de manera correcta y hacer más funcional esta actividad.



### 2.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA

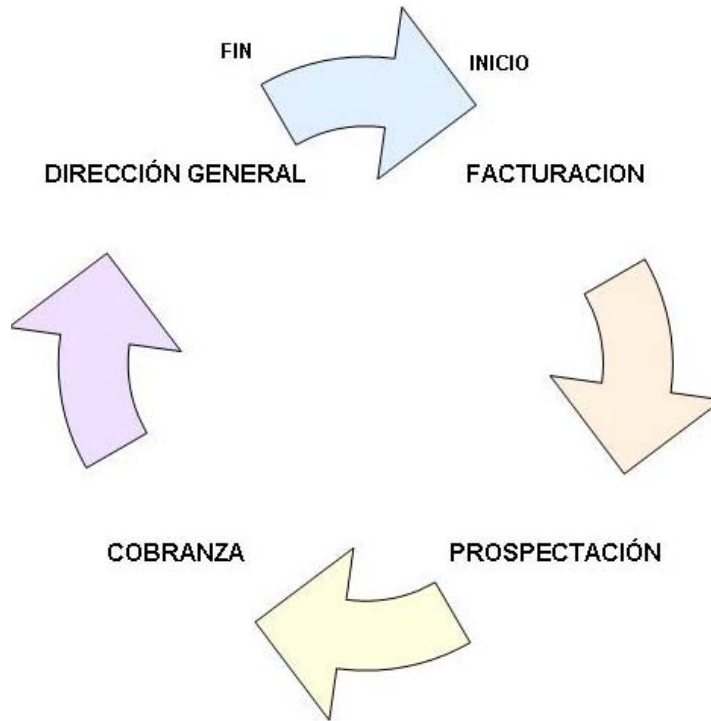


### 2.1.4 CICLO DEL SISTEMA Y SUS CONEXIONES CON OTROS SISTEMAS

Las actividades donde se conecta el proceso de facturación son Prospección quien hace esta labor es la Gerente Comercial, ella prospecta vía telefónica, Internet, y otros medios para promover los servicios de *SETE*; una vez que es admitido por parte del cliente, se hace el procedimiento de contratación y/o elaboración del servicio solicitado, después se envía al cliente, se evalúa por parte del cliente y se notifica a *SETE* cual fue el status de su entrevista.

Posteriormente, ya elaborada y enviada la notificación, la Gerente Comercial procede a elaborar la solicitud de Facturación.

Otra relación existente es con el departamento de Cobranza, cuando en el control de facturas no aparece alguna factura pagada, se procede a pasar el control de facturas y los folios de facturas no pagadas, la Ejecutiva de Recursos Humanos procede a realizar labor de cobranza, ella es la encargada de realizar esta labor.



### 2.1.5 OBJETIVOS DEL ÁREA

El principal objetivo del área en general, consiste en llevar a cabo de manera efectiva y correcta las actividades de facturación de la empresa, para tener un control y desarrollo eficaz de la misma.

### 2.1.6 PUESTOS DEL ÁREA

Las personas que intervienen en el área de facturación son:

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| a) <b>Director General:</b>  | Pedro Maldonado Sánchez. |
| b) <b>Gerente Comercial:</b> | Mayra Maldonado Ruiz.    |
| c) <b>Recepción:</b>         | Selene Maldonado Chávez. |
| d) <b>Mensajero:</b>         | Omar Maldonado Ruiz.     |



Perfil del puesto del área de Facturación actual es el siguiente:

### 2.1.6.1 DIRECTOR GENERAL

#### 2.1.6.1.1 PERFIL DEL PUESTO

<b>NOMBRE</b>
PEDRO MALDONADO SANCHEZ

<b>ANTIGÜEDAD</b>
5 AÑOS

<b>CÓDIGO</b>
0001

<b>SUPERVISIÓN</b>
----

<b>PUESTO</b>
DIRECTOR GENERAL

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$25,000.00

<b>ÁREA</b>
GENERAL

**DESCRIPCIÓN:** Se encarga de todo lo que es gestoría y tramites. Además realiza la facturación, pago de declaraciones, apoyo a las entrevistas a candidatos etc.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Apoya al departamento de facturación
  - Realizar la comunicación correspondiente
  
- Realiza entrevistas a candidatos
  - A nivel ejecutivo
  - Ejecutar proyectos (una vez autorizado)
  - Evaluación de resultados
  - Dar seguimiento a gestión y SHCP
  
- Coordinación con otros departamentos
  - Con el departamento de Recursos Humanos
  - Con el departamento de Administrativo
  - Con el departamento de Contabilidad (staff)

#### PERFIL:

- Licenciado en Administrativo Empresas
- Conocimiento de paquetería de contabilidad.
- 45 años en adelante,
- Con experiencia en manejo de personal,
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Sexo masculino



**AMBIENTE INTERNO:** El personal procura proyectar una actitud positiva, así como su desarrollo dentro de la empresa de una manera armoniosa, cordial y donde hay respeto entre los compañeros de trabajo.

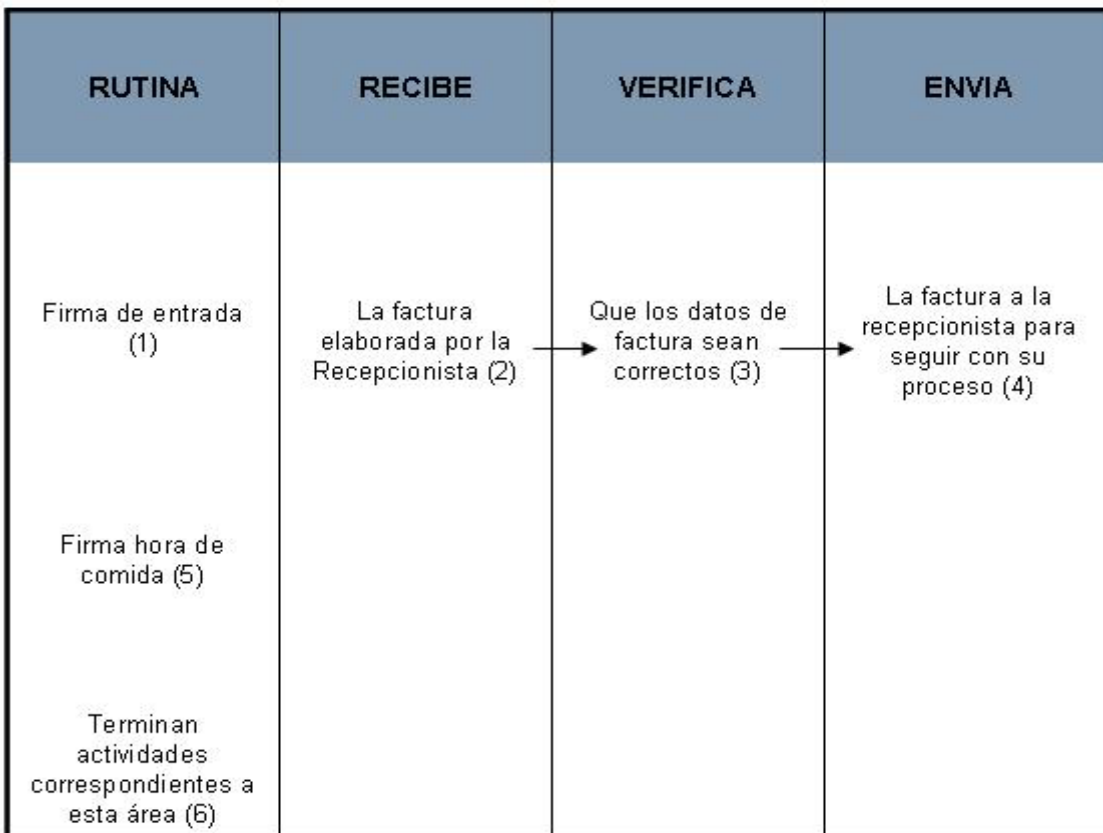
El área de trabajo está ventilada y existe bastante iluminación para evitar problemas futuros.

### 2.1.6.1.2 NARRATIVA DEL PUESTO

Se encarga de dar el visto bueno a las facturas, antes de que sean enviadas a los clientes, verificando la información que se encuentra sea correcta.

### 2.1.6.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DEL PUESTO

NOMBRE	PEDRO MALDONADO SANCHEZ
PUESTO	DIRECTOR GENERAL







**ACTIVIDADES:**

1. Firma de hora de entrada (rutina)
2. Recibe factura elaborada
3. Verifica la información
4. Envía la factura a la recepción con visto bueno
5. Firma de hora de comida (rutina)
6. Terminan las actividades correspondientes a esta área (rutina)

**2.1.6.2 GERENTE COMERCIAL**

**2.1.6.2.1 PERFIL DEL PUESTO**

<b>NOMBRE</b>
MAYRA MALDONADO RUIZ

<b>ANTIGÜEDAD</b>
5 AÑOS

<b>CÓDIGO</b>
0022

<b>SUPERVISIÓN</b>
DIRECCIÓN GENERAL

<b>PUESTO</b>
GERENTE COMERCIAL

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$12,000.00

<b>ÁREA</b>
GERENCIA

**DESCRIPCIÓN:** Realiza las estrategias adecuadas para que los servicios estén en constante contacto con el consumidor, para que de esta manera se dé a conocer y así puede recuperar nuestra inversión lo más pronto posible.

**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:**

- ❖ Coordinación con otros departamentos
  - Con el departamento de Gerencia General
  - Con el departamento de Gerencia Administrativa
  - Con el departamento de Recursos Humanos
  - Con el departamento de Contabilidad (staff)



- ❖ Realiza entrevistas a candidatos
  - A nivel ejecutivo
  - Ejecutar proyectos (una vez autorizado)
- ❖ Control de documentos
  - Cheques y pólizas de cheques
  - Facturas
  - Recepción de documentos
- ❖ Archivo

#### **PERFIL:**

- Licenciado en Relaciones Comerciales
- Facilidad de palabra,
- Experiencia mínima de 2 años en negociación con clientes,
- Manejo de paquetería básica,
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Sexo femenino

#### **AMBIENTE INTERNO:**

El personal procura proyectar una actitud positiva, así como su desarrollo dentro de la empresa de una manera armoniosa, cordial y donde hay respeto entre los compañeros de trabajo.

El área de trabajo está ventilada y existe bastante iluminación para evitar problemas futuros.

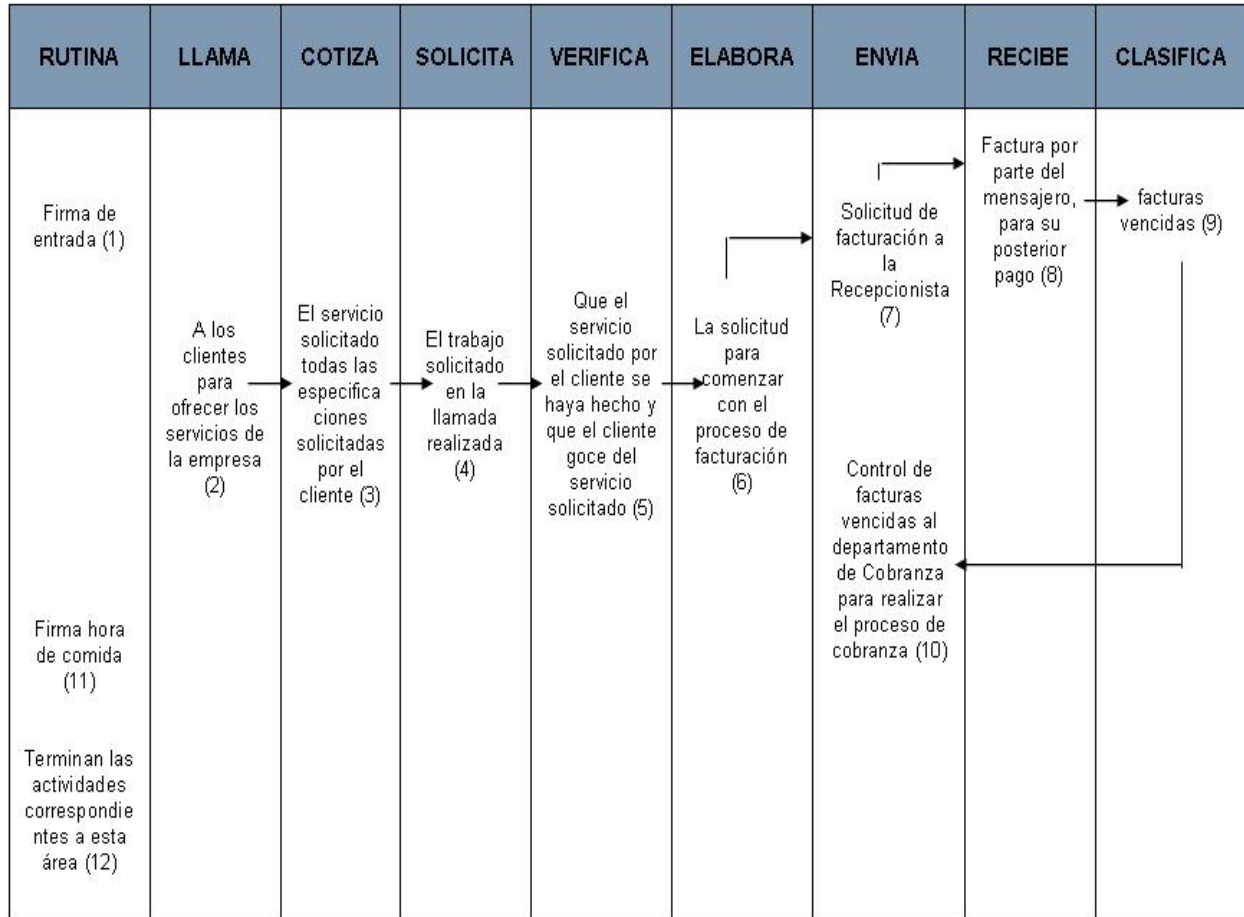
#### **2.1.6.2.2 NARRATIVA DEL PUESTO**

Mantiene relación comercial con los clientes, además de realizar la supervisión general de la empresa; así como, del servicio a los clientes.



**2.1.6.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DEL PUESTO**

NOMBRE	MAYRA MALDONADO RUIZ
PUESTO	GERENTE COMERCIAL



**ACTIVIDADES:**

1. Firma de hora de entrada
2. Llama para ofrecer los servicios
3. Cotiza según especificaciones del cliente
4. Solicita servicio del cliente
5. Verifica que sea el servicio sea correcto
6. Elabora solicitud de factura
7. Envía solicitud de factura
8. Recibe factura del cliente firmada
9. Clasifica a los clientes
10. Envía a cobranza el control de facturas
11. Firma hora de comida (rutina)
12. Terminan las actividades correspondientes a esta área (rutina)



### 2.1.6.3 RECEPCIONISTA

#### 2.1.6.3.1 PERFIL DEL PUESTO

<b>NOMBRE</b>
SELENE MALDONADO CHÁVEZ

<b>ANTIGÜEDAD</b>
2.5 AÑOS

<b>CÓDIGO</b>
0032

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENCIAS

<b>PUESTO</b>
RECEPCIONISTA

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$5000.00

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVO

**DESCRIPCIÓN:** La elaboración de documentos, recepción de llamadas, apoyo, recepción de candidatos, elaboración de formatos, organización y control de facturas.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Recepción de llamadas
- Control de documentos
  - Cheques y pólizas de cheques
  - Facturas
  - Recepción de documentos
- Archivo
- Elaboración de formatos y cartas
  - A los clientes
  - A los empleados
  - Al personal
- Coordinación con otros departamentos
  - Con el departamento de Gerencia General
  - Con el departamento de Gerencia Comercial
  - Con el departamento de Gerencia Administrativa
  - Con el departamento de Recursos Humanos
  - Con el departamento de Contabilidad (staff)
  - Con el departamento de Mensajería

#### PERFIL:

- Carrera trunca,
- Experiencia mínima de 1 años en trato al personal
- Capacidad de negociación



- Facilidad de palabra
- 26 años
- Tolerante
- Sexo femenino

**AMBIENTE INTERNO:** El personal procura proyectar una actitud positiva, así como su desarrollo dentro de la empresa de una manera armoniosa, cordial y donde hay respeto entre los compañeros de trabajo.

El área de trabajo está ventilada y existe bastante iluminación para evitar problemas futuros.

### 2.1.6.3.2 NARRATIVA DEL PUESTO

Elaboración de documentación, recepción de llamadas y candidatos; así como el control, organización y elaboración de facturas.

### 2.1.6.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DEL PUESTO

NOMBRE	SELENE MALDONADO
PUESTO	RECEPCIONISTA





**ACTIVIDADES:**

1. Firma hora de entrada (rutina)
2. Recibe solicitud de facturación
3. Identifica los servicios y costos solicitados
4. Descarga datos en factura y control de facturas
5. Imprime factura en 3 tantos
6. Envía al director general para su revisión
7. Recibe factura revisada
8. Coordina al mensajero para el envío de la factura
9. Archiva copia para control interno
10. Firma hora de comida (rutina)
11. Terminan las actividades correspondientes a esta área (rutina)

**2.1.6.4 MENSAJERO**

**2.1.6.4.1 PERFIL DEL PUESTO**

<b>NOMBRE</b>
OMAR MALDONADO RUIZ

<b>ANTIGÜEDAD</b>
1.2 AÑOS

<b>CÓDIGO</b>
0033

<b>SUPERVISIÓN</b>
EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS

<b>PUESTO</b>
MENSAJERO

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$3000.00

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVO

**DESCRIPCIÓN:**

Envío y recolección de documentos así como las firmas de los clientes.

**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:**

- Envío y recolección de documentos
  - Con los clientes
  - Con los proveedores



- Coordinación con otros departamentos
  - Con el departamento de Recursos Humanos
  - Con el departamento de Gerencia Comercial
  - Con el departamento de Gerencia Administrativa
  - Con el departamento de Gerencia General
  - Con el departamento de Contabilidad (staff)

**PERFIL:**

- Carrera trunca,
- Experiencia mínima de 1 años como mensajero,
- Capacidad de negociación
- Facilidad de palabra
- 24 años
- Sentido de ubicación
- Tolerante.
- Sexo masculino

**AMBIENTE INTERNO:**

El personal procura proyectar una actitud positiva, así como su desarrollo dentro de la empresa de una manera armoniosa, cordial y donde hay respeto entre los compañeros de trabajo.

El área de trabajo está ventilada y existe bastante iluminación para evitar problemas futuros.

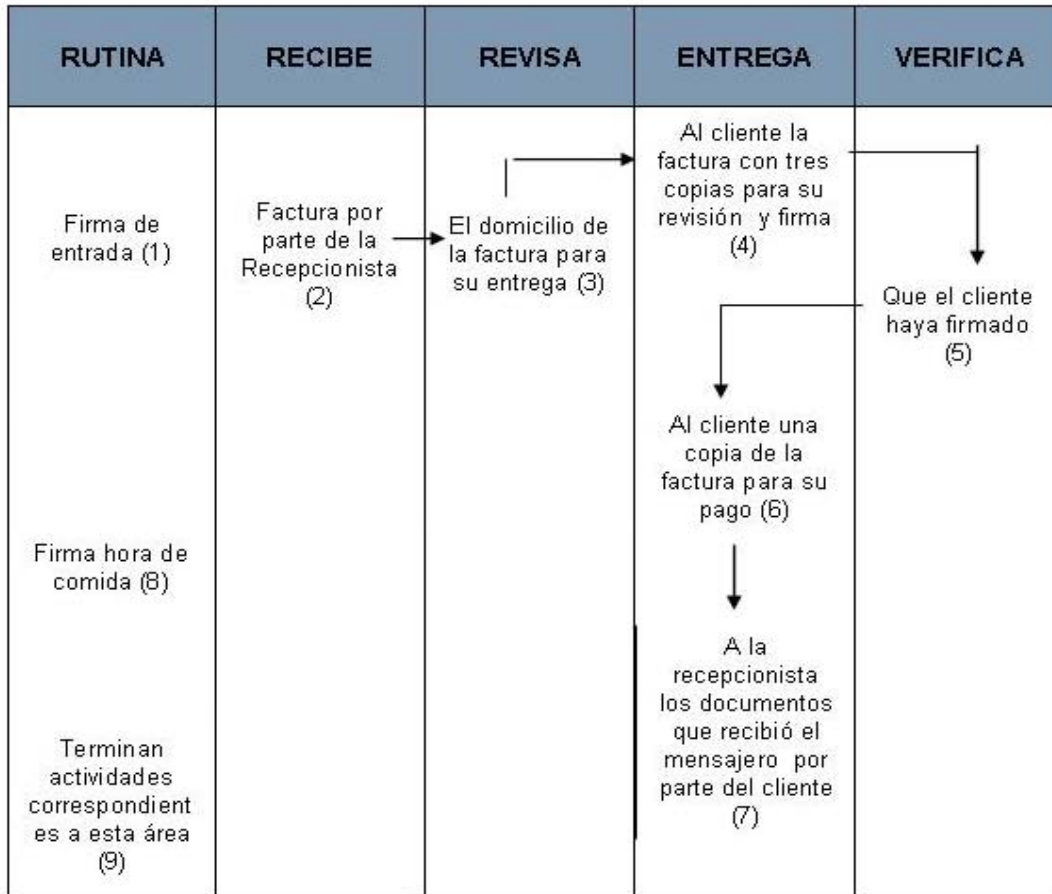
**2.1.6.4.2 NARRATIVA DEL PUESTO**

Recoge la factura y sus copias que serán enviadas a los clientes para firma.



**2.1.6.4.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DEL PUESTO**

NOMBRE	OMAR MALDONADO RUIZ
PUESTO	MENSAJERO



**ACTIVIDADES:**

1. Firma hora de entrada
2. Recibe factura
3. Revisa su itinerario del día
4. Entrega al cliente factura con copias
5. Verifica que el cliente haya firmado
6. Entrega al cliente su copia
7. Entrega a recepción los documentos de los clientes
8. Firma hora de comida (rutina)
9. Terminan las actividades correspondientes a esta área (rutina)





### 2.1.7.1 DOCUMENTOS DEL ÁREA

Los documentos que utiliza el área de Facturación son:

- Solicitud de facturación.
- Factura.
- Control de facturas(es un archivo en Excel que sólo lo maneja la capturista como control personal).
- Contra recibos de pago (se manejan por parte del cliente, pero no lo realizan SE7E).

### 2.1.7.1 SOLICITUD DE FACTURACIÓN

SOLICITUD DE FACTURACION			
CLIENTE: <input type="text"/>			
SERVICIOS	NOMBRE	PUESTO	IMPORTE

---

SOLICITUD DE FACTURACION			FECHA
CLIENTE: <input type="text"/>			
SERVICIOS	NOMBRE	PUESTO	IMPORTE



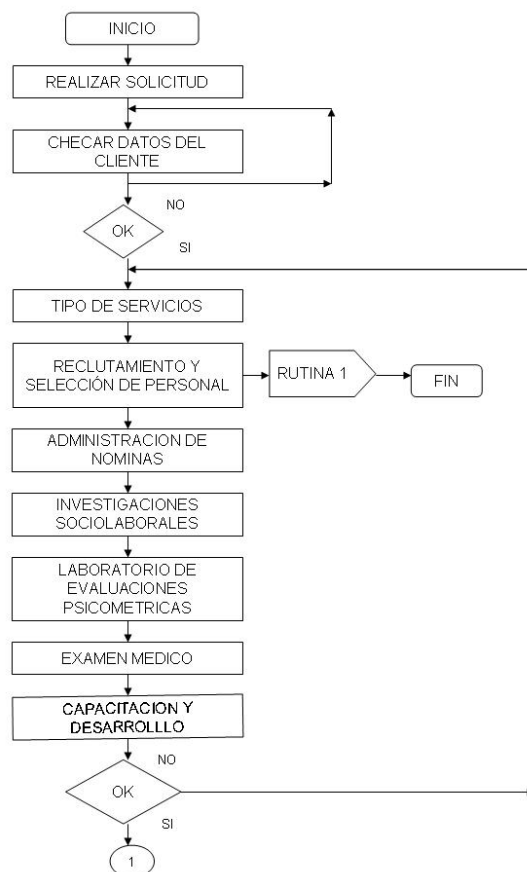
### 2.1.7.1.1 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE FACTURA

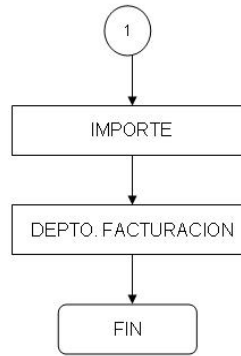
Todos los datos se obtienen del listado de clientes existente en un archivo de Excel.

1. Se escribe el nombre del cliente exactamente igual a como encuentra en el listado.
2. Se anota el servicio que se solicita
3. Se anota el nombre de la persona que desarrollara el servicio solicitado completo.
4. Puesto: Se especifica el puesto que se le asignara a la persona contratada.
5. Precio Unitario: Costo de cada uno de los servicios que se realizaron.
6. Importe: Resultado de multiplicar la "cantidad" de servicios por el "Precio unitario" de los mismos.

Lo anterior se llena dos veces una para la Gerencia Comercial y l copia se archiva

### 2.1.7.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL





### 2.1.7.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL

SOLICITUD DE FACTURA	
RECEPCIONISTA	GERENTE COMERCIAL
Rutina (1)	Rutina (2)
	Realiza solicitud de factura (3)
Checar datos del cliente (4)	
Checar tipo de cliente (5)	
Corroborar importe (6)	
Se manda a facturación (7)	

### 2.1.7.1.4 OPERATIVIDAD Y MANIPULEO DEL DOCUMENTO

Dentro del área de facturación, no se encuentra estructurado bajo un organigrama y al no contar con un archivo que se encuentre bajo el resguardo de una sola persona, todo el personal manipula los documentos.





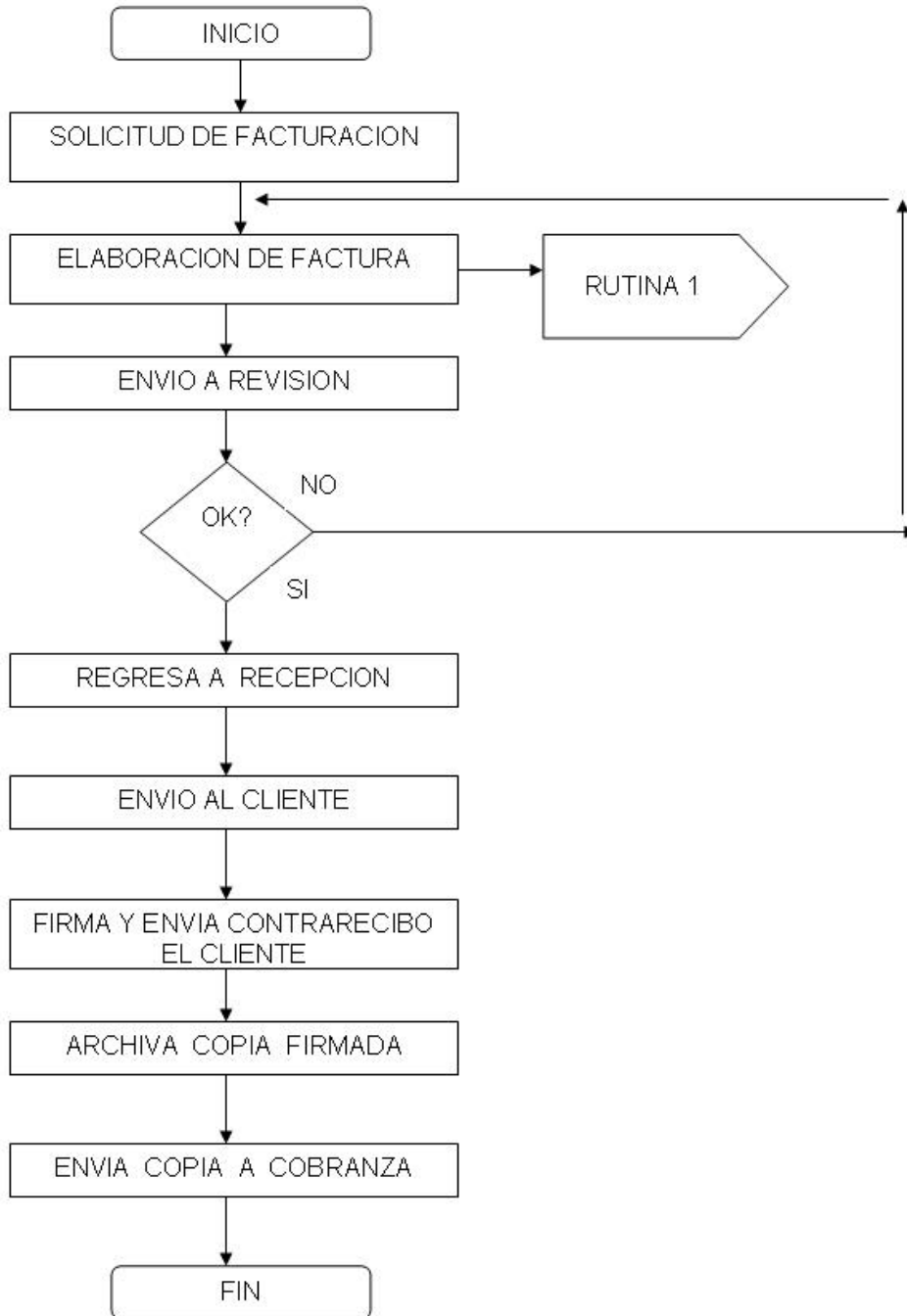
### 2.1.7.2.1 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FACTURA

Todos los datos se obtienen del listado de clientes existente en un archivo de Excel.

1. Se escribe el nombre del cliente exactamente igual a como encuentra en el listado.
2. Se llena el campo Dirección; anotando los datos correspondientes al domicilio fiscal del cliente.
3. se introduce la fecha correspondiente al día de la elaboración de la factura. No se debe escribir la fecha de solicitud del contrato o la fecha en que se llevo a cabo el servicio; sólo la del día de elaboración.
4. RFC: este debe ser escrito exactamente igual al que esta reportando el cliente. Es a 13 posiciones.
5. CURP: La clave única de registro de población es a 18 posiciones, y es opcional, no afecta en nada a la factura el que no sea reportada por el cliente.
6. Cantidad: Especifica cuantos servicios se realizaron.
7. Descripción: Especifica que tipo de servicio se ofreció al cliente
8. Precio Unitario: Costo de cada uno de los servicios que se realizaron.
9. Importe: Resultado de multiplicar la "cantidad" de servicios por el "Precio unitario" de los mismos.
10. Subtotal: Es la suma de todos los servicios indicados en la factura.
11. IVA: Siempre se calcula en 15% de Impuesto al Valor Agregado (IVA). Se saca multiplicando el Subtotal por 15%.
12. total: Es la suma del Subtotal y el IVA
13. Cantidad con letra: En este apartado se escribe la cantidad del "Total" con letra, en el siguiente formato: 00/100 M. N.



### 2.1.7.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL





### 2.1.7.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL

SOLICITUD DE FACTURA	
RECEPCIONISTA	GERENTE COMERCIAL
Rutina (1)	Rutina (2)
	Realiza solicitud de factura (3)
Checar datos del cliente (4)	
Checar tipo de cliente (5)	
Corroborar importe (6)	
Se manda a facturación (7)	

### 2.1.7.2.4 OPERATIVIDAD Y MANIPULEO DEL DOCUMENTO

Dentro del área de facturación, no se encuentra estructurado bajo un organigrama y al no contar con un archivo que se encuentre bajo el resguardo de una sola persona, todo el personal manipula los documentos.

Sin embargo, quienes manipulan los documentos de esta área son el Director General Pedro Maldonado Sánchez, la Gerente Comercial Mayra Maldonado Ruiz, la recepcionista Selene Maldonado Chávez y el Mensajero Omar Maldonado Campos.

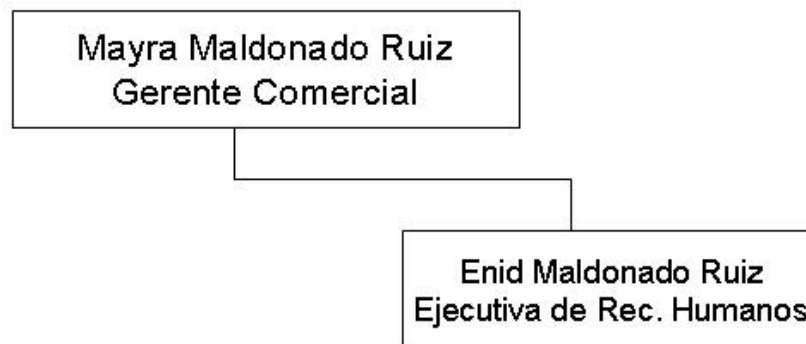


## 2.2 DEPARTAMENTO DE COBRANZA

### 2.2.1 ORGANIGRAMA Y PUESTOS DEL ÁREA

El área de Cobranza, no esta estructurada bajo un organigrama que lleve a cabo la delegación de esta responsabilidad, pero las personas que intervienen en el proceso de Cobranza, es la Gerente Comercial Mayra Maldonado Ruiz y la Ejecutiva de Recursos Humanos Enid Maldonado.

Sin embargo, se ha creado el siguiente para ver el funcionamiento y actividades del área.

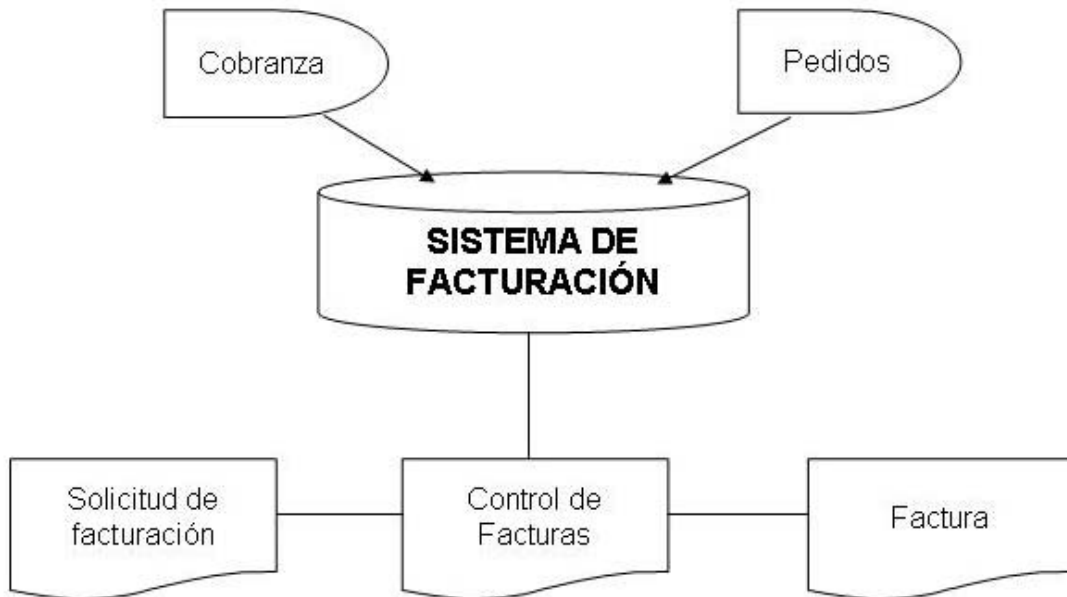


### 2.2.2 ACTO PRINCIPAL

El acto principal de esta área es exclusivamente realizar la cobranza de las facturas que no cumplen sus pagos de manera oportuna y efectiva.



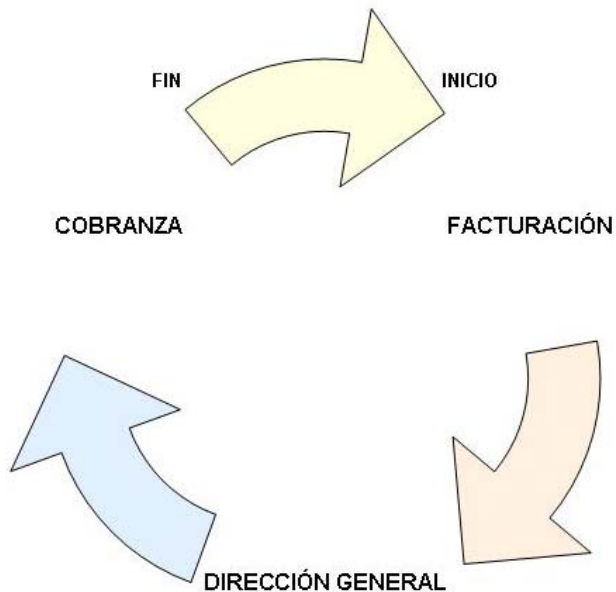
### 2.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA



### 2.2.4 CICLO DEL SISTEMA Y SUS CONEXIONES CON OTROS SISTEMAS

Las conexiones que tiene el área de Cobranza son la Gerencia General y Facturación.

Con la Dirección General se conecta ya que envía un reporte de las actividades que se realizan y de los avances que se obtuvieron y con Facturación envía un reporte de facturas que no son pagadas por parte de los clientes.





## 2.2.5 OBJETIVOS DEL ÁREA

El objetivo del área de Cobranza es actualizar los datos de la base de datos y generar la cobranza de los clientes morosos, que presentan atrasos con los pagos de los servicios que SETE ha atorgado.

## 2.2.6 PUESTOS DEL ÁREA

La ejecutiva de Recursos Humanos, Enid Maldonado Ruiz; es la única persona que realiza en general del departamento de cobranza. Sin embargo, la Gerencia Comercial mantiene una estrecha relación con esta área.

### 2.2.6.2 GERENTE COMERCIAL

#### 2.2.6.2.1 PERFIL DEL PUESTO

<b>NOMBRE</b>
MAYRA MALDONADO RUIZ

<b>ANTIGÜEDAD</b>
5 AÑOS

<b>CÓDIGO</b>
0022

<b>SUPERVISIÓN</b>
DIRECCIÓN GENERAL

<b>PUESTO</b>
GERENTE COMERCIAL

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$12,000.00

<b>ÁREA</b>
GERENCIA

**DESCRIPCIÓN:** Realiza las estrategias adecuadas para que los servicios estén en constante contacto con el consumidor, para que de esta manera se dé a conocer y así puede recuperar nuestra inversión lo más pronto posible.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- ❖ Coordinación con otros departamentos
  - Con el departamento de Gerencia General
  - Con el departamento de Gerencia Administrativa
  - Con el departamento de Recursos Humanos
  - Con el departamento de Contabilidad (staff)



- ❖ Realiza entrevistas a candidatos
  - A nivel ejecutivo
  - Ejecutar proyectos (una vez autorizado)
- ❖ Control de documentos
  - Cheques y pólizas de cheques
  - Facturas
  - Recepción de documentos
- ❖ Archivo

**PERFIL:**

- Licenciado en Relaciones Comerciales
- Facilidad de palabra,
- Experiencia mínima de 2 años en negociación con clientes,
- Manejo de paquetería básica,
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Sexo femenino

**AMBIENTE INTERNO:** El personal procura proyectar una actitud positiva, así como su desarrollo dentro de la empresa de una manera armoniosa, cordial y donde hay respeto entre los compañeros de trabajo.

El área de trabajo está ventilada y existe bastante iluminación para evitar problemas futuros.

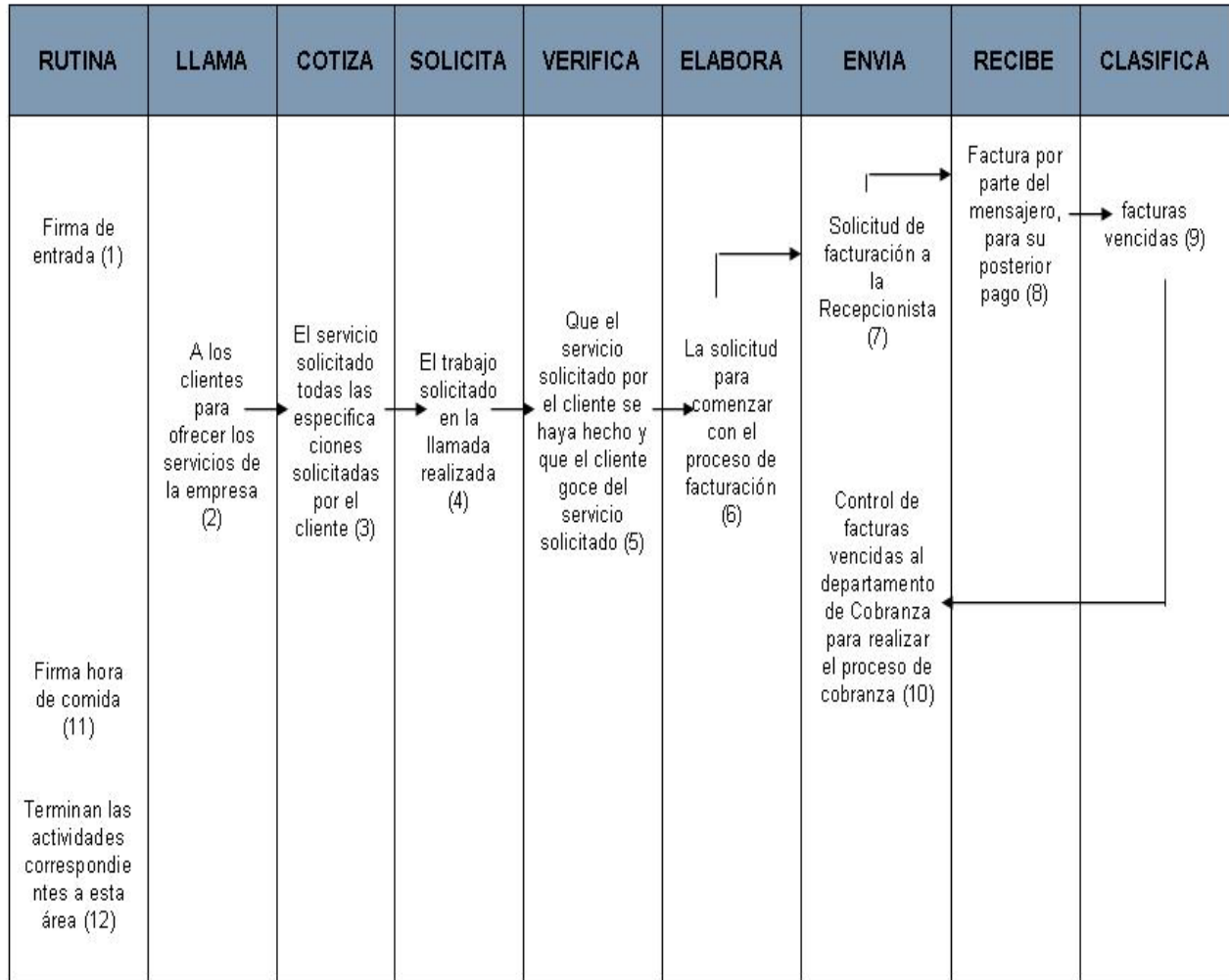
**2.2.6.2.2 NARRATIVA DEL PUESTO**

Mantiene relación comercial con los clientes, además de realizar la supervisión general de la empresa; así como, del servicio a los clientes.



2.2.6.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DEL PUESTO

NOMBRE	MAYRA MALDONADO RUIZ
PUESTO	GERENTE COMERCIAL



**ACTIVIDADES:**

1. Firma de hora de entrada
2. Llama para ofrecer los servicios
3. Cotiza según especificaciones del cliente
4. Solicita servicio del cliente
5. Verifica que sea el servicio sea correcto



6. Elabora solicitud de factura
7. Envía solicitud de factura
8. Recibe factura del cliente firmada
9. Clasifica a los clientes
10. Envía a cobranza el control de facturas
11. Firma hora de comida (rutina)

## 2.2.6.2 EJECUTIVA DE REC. HUMANOS

### 2.2.6.2.1 PERFIL DEL PUESTO

<b>NOMBRE</b>
ENID MALDONADO RUIZ

<b>ANTIGÜEDAD</b>
2 AÑOS

<b>CÓDIGO</b>
0021

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENCIA COMERCIAL

<b>PUESTO</b>
EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$10,000.00

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVA

**DESCRIPCIÓN:** El se encarga del movimiento de los estudios sociolaborales, tramites de vacantes y supervisión de personal.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- ★ Apoya a la Gerencia Comercial
  - Realiza entrevistas de reclutamiento.
- ★ Realiza el manejo de Estudios sociolaborales
  - Captura de datos
  - Coordinación y supervisión
- ★ Reclutamiento de personal
  - Publicación de vacantes
  - Gestión de vacantes



- ★ Coordinación con otros departamentos
  - Con el departamento de Recursos Humanos
  - Con el departamento de Administrativo
  - Con el departamento de Contabilidad (staff)

**PERFIL:**

- Licenciado en Relaciones Industriales,
- 27 años,
- Con experiencia en el trato con el personal,
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Sexo femenino

**AMBIENTE INTERNO:**

El personal procura proyectar una actitud positiva, así como su desarrollo dentro de la empresa de una manera armoniosa, cordial y donde hay respeto entre los compañeros de trabajo.

El área de trabajo está ventilada y existe bastante iluminación para evitar problemas futuros.

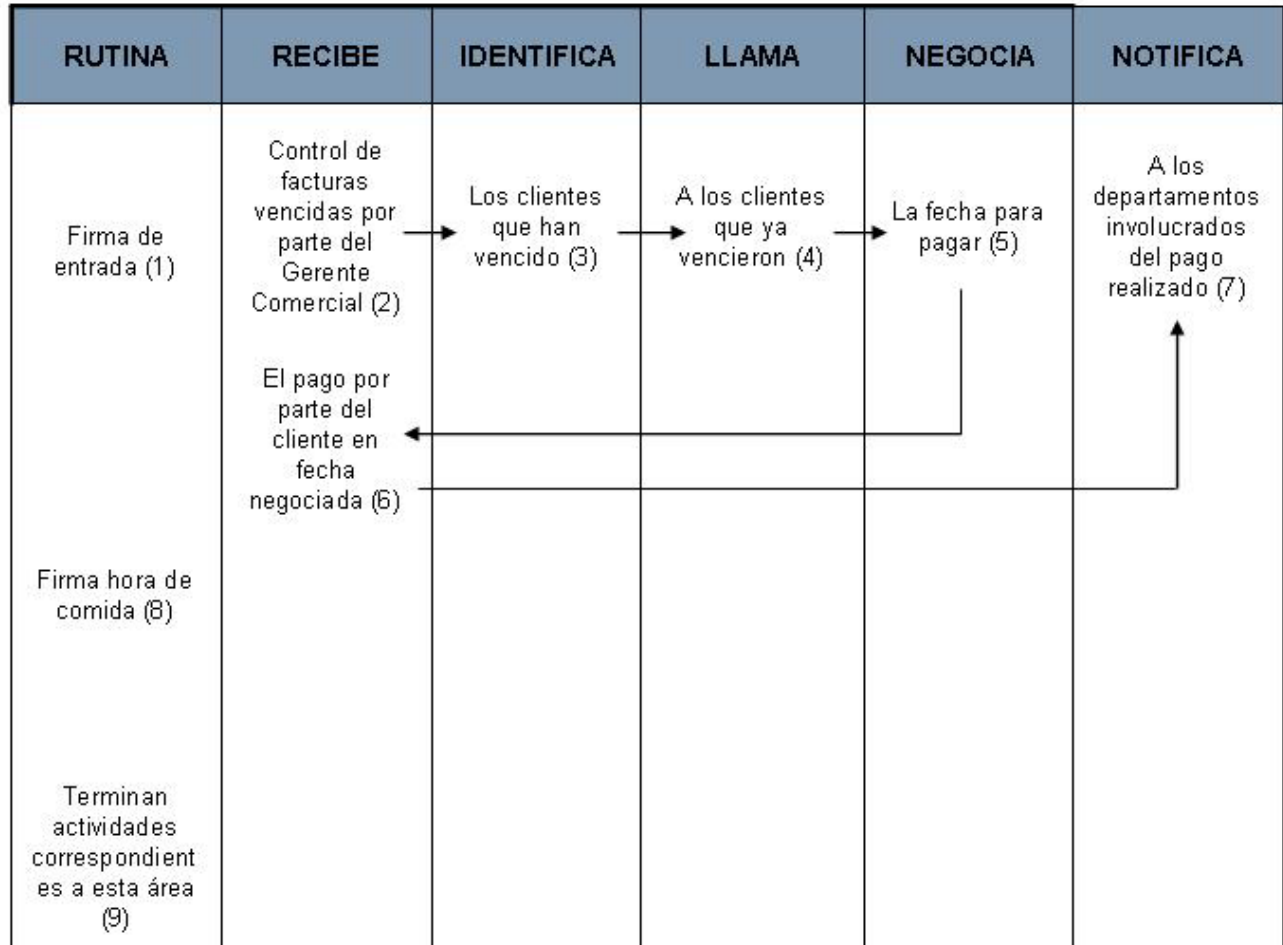
**2.2.6.2.2 NARRATIVA DEL PUESTO**

Controla el pago de clientes a crédito y realiza las negociaciones con los mismos para el pago de las facturas pendientes.



### 2.2.6.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL DEL PUESTO

NOMBRE	ENID MALDONADO RUIZ
PUESTO	EJECUTIVO DE RECURSOS HUMANOS



#### ACTIVIDADES:

1. Firma hora de entrada (rutina)
2. Recibe control de facturas
3. Identifica a los clientes vencidos
4. Llama a los clientes morosos
5. Negocia y programa fechas de pago
6. Recibe pagos de clientes
7. Notifica a las demás áreas los pagos recibidos
8. Firma hora de comida (rutina)
9. Terminan las actividades relacionadas con esta área (rutina)



## **2.2.7 DOCUMENTOS DEL ÁREA**

El área de Cobranza no utiliza documento alguno, los únicos que maneja son los documentos que envía el área de Facturación, los retoma para realizar las llamadas de cobro y en el mismo documento que pasan se escribe la fecha de pago, así como la notificación vía mail de que se ha pagado.

Por lo anterior no es posible especificar documento alguno utilizado por Cobranza.

### **2.2.7.1 DOCUMENTO FÍSICO**

NO APLICA

## **2.3 ÁREA DE ALMACÉN**

La empresa *SETE*, no cuenta con esta área, debido a que ofrece servicios. Y por lo tanto no aplica.

## **2.4 ÁREA DE COMPRAS**

La empresa *SETE*, no cuenta con esta área debido a que la empresa ofrece servicios. Y los insumos los adquiere en medida a que son necesarios dentro de las áreas.

## **2.5 ÁREA DE ESTADÍSTICA**

NO APLICA





## **2.6 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ESTUDIO**

### **2.6.1 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE FACTURACIÓN**

Por ser una empresa familiar no tienen una estructura organizacional adecuada, lo cual contribuye a que cuenten con grandes problemas en todo sentido.

Con base al análisis elaborado se encontraron inconsistencias en el proceso de facturación, a continuación se presentan algunas de ellas:

#### **2.6.1.1 POR PUESTOS**

De acuerdo a la organización que tiene la empresa, ésta no cuenta con puestos específicos para el área.

Es manejada al menos por cuatro personas, las cuales realizan doble labor y no cuentan con una buena comunicación al realizar el proceso de facturación, lo que provoca que no se revisen adecuadamente los documentos del área o se lleguen a duplicar.

##### **2.6.1.1.1 JEFE**

Debido a lo anterior, *SE7E* no cuenta con un jefe específico para cada área, ya que no cuenta con una estructura organizacional.

##### **2.6.1.1.2 SECRETARIA/RECEPCIONISTA**

Se comparte a la misma recepcionista para toda la organización.

En ésta área su función principal únicamente es el llenado y darle un control a las facturas para su archivo.

#### **2.6.1.2 POR DOCUMENTOS**

Solo manejan 2 tipos de documentos. Además mencionaron que los mismos clientes elaboran sus contra recibos, para el control de sus pagos.

Otro problema que tienen es que entregan la factura original, antes de que el cliente la liquide.



### **2.6.1.2.1 DOCUMENTO FÍSICO**

- Solicitud de facturación. La cual a consideración del estudio elaborado, requiere de varias modificaciones para que sea más eficiente al utilizarlo.
- La factura. Es un documento virtual. Todos tienen acceso a ella, por lo consiguiente todos pueden manipularla.

### **2.6.2 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA**

Algunos problemas encontrados de acuerdo al análisis son los siguientes:

#### **2.6.2.1 POR PUESTOS**

Como se ha mencionado anteriormente, *SETE* no cuenta con una estructura organizacional.

##### **2.6.2.1.1 JEFE**

Como se ha mencionado anteriormente ésta área no cuenta con un jefe específico.

##### **2.6.2.1.2 SECRETARIA**

No cuenta con una secretaria, pues las actividades que se realizan son muy pocas y se considera que no es necesaria.

#### **2.6.2.2 POR DOCUMENTO**

No tienen un documento para esta área, únicamente se les llama a los clientes para controlar que paguen a tiempo sus facturas y no generen intereses por mora.



#### **2.6.2.2.1 DOCUMENTO FÍSICO**

No existe

#### **2.6.3 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ALMACEN**

NO APLICA

#### **2.6.4 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE COMPRAS**

NO APLICA

#### **2.6.5 PROBLEMÁTICA DEL AREA DE ESTADÍSTICA**

NO APLICA



## CAPÍTULO III

### SISTEMA PROPUESTO

#### INTRODUCCIÓN

Ya que hemos analizado la situación actual de la empresa *SETE* y después de analizar las problemáticas que se encontraron dentro de la misma, desarrollaremos las soluciones que ayudarán a la implantación de un nuevo sistema y así poder optimizar la empresa.

Lo anterior se llevará acabo en base a tres puntos primordiales:

- La apertura de nuevas áreas y funciones
- La contratación de nuevo personal
- La actualización del Sistema Administrativo Empresarial

Lo anterior se determinó de acuerdo a las posibilidades de *SETE* y con la finalidad de lograr perfeccionar el sistema actual, lograr un desarrollo de la empresa y lograr posicionarla en un mejor lugar en el mercado.

#### 3.1 PROBLEMÁTICA GENERAL

*SETE* es una empresa familiar que no cuenta con una estructura organizacional, delimitación de funciones y actividades, lo cual contribuye a que cuenten con grandes problemas en todo sentido

Lo anterior, apoya a la duplicidad de actividades y a una desorganización dentro de la misma, por lo mismo hay una existencia de tiempos muertos y de ineficiencia parcial.



### **3.1.1 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE FACTURACIÓN**

#### **POR PUESTOS**

De acuerdo a la organización que tiene la empresa, ésta no cuenta con puestos específicos para el área.

Es manejada al menos por cuatro personas, las cuales realizan doble labor y no cuentan con una buena comunicación al realizar el proceso de facturación, lo que provoca que no se revisen adecuadamente los documentos del área o se lleguen a duplicar.

#### **JEFE**

Debido a lo anterior, *SETE* no cuenta con un jefe específico para cada área, ya que no cuenta con una estructura organizacional.

#### **SECRETARIA/RECEPCIONISTA**

Se comparte a la misma recepcionista para toda la organización.

En ésta área su función principal únicamente es el llenado y darle un control a las facturas para su archivo.

#### **POR DOCUMENTOS**

Solo manejan 2 tipos de documentos. Además mencionaron que los mismos clientes elaboran sus contra recibos, para el control de sus pagos.

Otro problema que tienen es que entregan la factura original, antes de que el cliente la liquide.

#### **DOCUMENTO FÍSICO**

- Solicitud de facturación. La cual a consideración del estudio elaborado, requiere de varias modificaciones para que sea más eficiente al utilizarlo.



- La factura. Es un documento virtual. Todos tienen acceso a ella, por lo consiguiente todos pueden manipularla.

### **3.1.2 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA**

#### **POR PUESTOS**

Como se ha mencionado anteriormente, *SE7E* no cuenta con una estructura organizacional.

#### **JEFE**

Como se ha mencionado anteriormente ésta área no cuenta con un jefe específico.

#### **SECRETARIA**

No cuenta con una secretaria, pues las actividades que se realizan son muy pocas y se considera que no es necesaria.

#### **POR DOCUMENTO**

No tienen un documento para esta área. Únicamente se les llama a los clientes para controlar que paguen a tiempo sus facturas y no generen intereses por mora.

#### **DOCUMENTO FÍSICO**

NO EXISTE

### **3.1.3 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ALMACÉN.**

NO APLICA



### **3.1.4 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE COMPRAS**

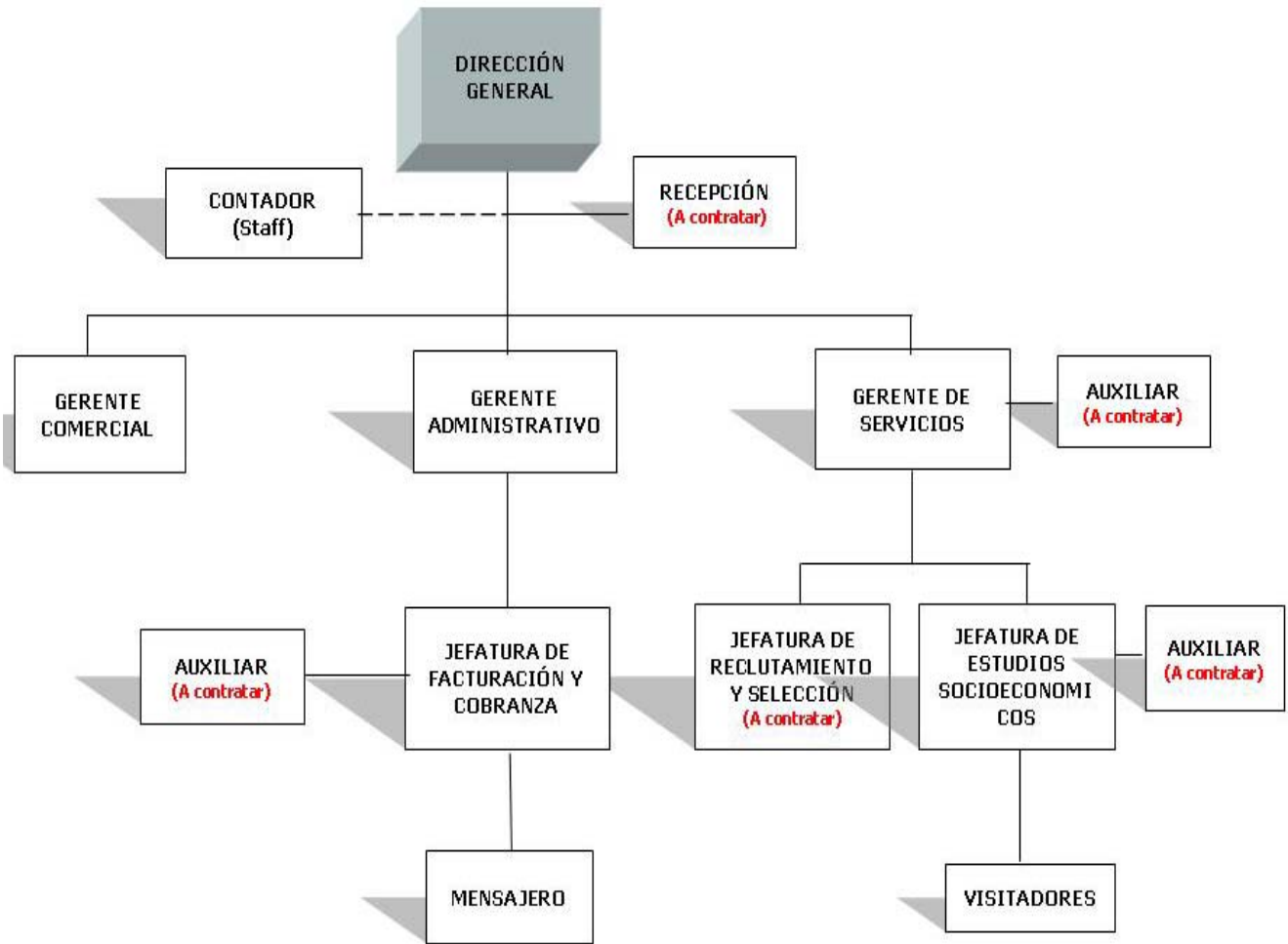
NO APLICA

### **3.1.5 PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA**

Dentro de la empresa *SETE*, no existe un área de estadística ni tampoco una persona que lleve a cabo esta función. Por lo anterior, no se puede tener un estimado de servicios, ni estudios que puedan ayudar al desarrollo de la empresa.

### **3.2 RECOMENDACIONES GENERALES**

Como se mencionó anteriormente la empresa no cuenta con un organigrama donde se pueda realizar la designación de funciones y responsabilidades. Por lo tanto el equipo recomienda uno a continuación:



### 3.2.1 JUSTIFICACIÓN

El organigrama anterior se elaboró de acuerdo a las funciones que se tienen por área. Así mismo, al ser una micro-empresa se ha tratado de organizar y delimitar sin necesidad de expandir considerablemente la plantilla de Recursos Humanos de la empresa.

Del mismo modo se han creado los perfiles de todos los puestos que se mencionan en el organigrama, con el fin de que cuando sea necesario realizar una contratación, se tome en cuenta el más óptimo para un mejor funcionamiento de la empresa.





De acuerdo con la jerarquía de niveles a continuación se muestran junto con sus narrativas los perfiles de toda la plantilla que labora dentro de *SETE*:

## 1. DIRECCIÓN GENERAL

### PERFIL DEL PUESTO

<b>CÓDIGO</b>
0001

<b>SUPERVISIÓN</b>
-----

<b>ÁREA</b>
GENERAL

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$25,000.00

**DESCRIPCIÓN:** Se encargará de todo lo que es gestoría y tramites ante la SHCP, además de manejar la entrada y salida de dinero de la empresa y la supervisión de la misma.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Gestoría de la empresa
  - Entrada y salida de activo
  - Autorización de nomina interna
  - Autorización de requisiciones
  - Supervisión de las actividades
- Tramites ante SHCP
  - Pago de declaraciones anuales
- Realiza entrevistas a candidatos
  - A nivel gerencial
  
- Estadística
  - Servicios utilizados
  - Estimados costos-beneficio
- Coordinación con otras áreas
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa
  - Con el Contador (staff)



**PERFIL:**

- Licenciado en Administración de Empresas
- Conocimientos de paquetería de contabilidad
- 45 años en adelante
- Experiencia mínima de 2 años con manejo de personal
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Capacidad de relacionarse
- Facilidad de palabra
- Sexo masculino
- Tiempo completo

**NARRATIVA DEL PUESTO**

Se encargará de todo lo que es gestoría y tramites ante la SHCP, además de manejar la entrada y salida de dinero de la empresa y la supervisión de la misma.

**2. GERENTE COMERCIAL**

**PERFIL DEL PUESTO**

<b>CÓDIGO</b>
0021

<b>SUPERVISIÓN</b>
DIRECCIÓN GENERAL

<b>ÁREA</b>
GERENCIA

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$15000.00

**DESCRIPCIÓN:**

Realiza las estrategias adecuadas para que los servicios estén en constante contacto con el consumidor, para que de esta manera se dé a conocer y así poder recuperar la inversión lo más pronto posible

**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:**

- Relaciones Publicas Externas
  - Atención a clientes
  - Cotizaciones
  - Realiza las solicitudes de servicio
- Relaciones Publicas Internas



- Ejecuta proyectos (autorizados)
- Supervisión de personal
- Coordinación con otras áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa

**PERFIL:**

- Licenciado en Relaciones Comerciales
- Experiencia mínima de 2 años en negociación con clientes
- De 28 años en adelante
- Manejo de Paquetería básica
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Capacidad de relacionarse
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Tiempo completo

**NARRATIVA DEL PUESTO**

Mantiene relación comercial con los clientes, realiza la supervisión general de la empresa así como del servicio a los clientes.

**3. GERENTE ADMINISTRATIVO**

**PERFIL DEL PUESTO**

<b>CÓDIGO</b>
0022

<b>SUPERVISIÓN</b>
DIRECCIÓN GENERAL

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVA

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$10,000.00

**DESCRIPCIÓN:**

Se encargará de pago a empleados, tramites de vacantes y supervisión de personal interno, además de realizar la nomina interna.



### **DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:**

- Relación de personal interna
  - Supervisión
  - Evaluación
  - Pago
- Reclutamiento de personal interna
  - Publicación de vacantes
  - Gestión de vacantes
- Estadística
  - Servicios utilizados
  - Estimados costos-beneficio
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con el contador (staff)

### **PERFIL:**

- Licenciado en Relaciones Industriales
- Experiencia mínima de 2 años con manejo de personal
- De 25 a 34 años
- Manejo de paquetería de SAE y NOI
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto

### **NARRATIVA DEL PUESTO**

Se encargará del pago a empleados, tramites de vacantes y supervisión de personal interno, además de realizar la nomina interna.



## 4. GERENTE DE SERVICIOS

### PERFIL DEL PUESTO

<b>CÓDIGO</b>
0023

<b>SUPERVISIÓN</b>
DIRECCIÓN GENERAL

<b>ÁREA</b>
SERVICIOS

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$15,000.00

### DESCRIPCIÓN:

Realiza el servicio de pre-nomina y nomina externa, llevando a cabo los pagos correspondientes, así mismo, tiene a su cargo dos jefaturas correspondientes a los servicios restantes.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Realización de pre-nomina
  - Externa
  - Incidencias
- Revisión de reportes
  - Jefatura de Reclutamiento y Selección
  - Jefatura de Socioeconómicos
- Declaración de Infonavit
  - Deposito
  - Control
- Declaración de Seguro Social
  - Deposito
  - Control
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con el Contador (staff)

### PERFIL:

- Contador Público
- Experiencia mínima de 2 años en puesto similar
- De 25 a 34 años
- Manejo de SAE y NOI
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Tiempo completo



### NARRATIVA DEL PUESTO

Realiza el servicio de pre-nomina y nomina externa, llevando a cabo los pagos correspondientes, así mismo, tiene a su cargo dos jefaturas correspondientes a los servicios restantes.

## 5. JEFE DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

<b>CÓDIGO</b>
0031

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENTE ADMINISTRATIVO

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVO

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$10,000.00

**DESCRIPCIÓN:** Se encargará de elaboración y seguimiento de facturación, de la elaboración de documentos, pólizas y cheques y también llevará a cabo la cobranza de los clientes.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Elaboración de facturas
  - Revisión y autorización
  - Reportes
- Envío de facturación
- Elaboración de documentos
  - Cheques
  - Pólizas de cheques
  - Reportes
- Cobranza
  - Seguimiento de clientes morosos
  - Llamadas a clientes
  - Reportes
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa
  - Con el contador (staff)



**PERFIL:**

- Contador Público o Licenciado en Relaciones Comerciales
- Experiencia mínima de 2 años en puesto similar
- De 24 a 33 años
- Manejo de NOI y SAE
- Capacidad de trabajar bajo presión

**NARRATIVA DEL PUESTO**

Se encargará de la elaboración y seguimiento de facturación, elaboración de documentos, pólizas y cheques y también llevará a cabo la cobranza de los clientes.

**6. JEFE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

**PERFIL DEL PUESTO**

<b>CÓDIGO</b>
0032

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENTE DE SERVICIOS

<b>ÁREA</b>
SERVICIOS

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$10,000.00

**DESCRIPCIÓN:** Se encargará de atender los servicios de Reclutamiento y Selección, Capacitación y Exámenes Médicos y del control de cada uno, de la misma forma llevará a cabo la realización de la documentación necesaria.

**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:**

- Atención de Selección de Personal
  - Gestión de vacantes
  - Entrevista a candidatos
  - Análisis de viabilidad
  - Pre-contratación de personal
- Atención de Capacitación
  - Desarrollo de temas de cursos
  - Contratación de personal para cursos
  - Evaluación de personal y curso
- Atención de Exámenes Médicos
  - Evaluación del personal mas optimo
  - Evaluación de resultados



- Coordinación con otras áreas
  - Coordinación con otros áreas
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa

**PERFIL:**

- Licenciado en Relaciones Comerciales
- Experiencia mínima de 2 años con manejo de personal
- De 25 a 34 años
- Paquetería básica
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Capacidad de relacionarse
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Tiempo completo

**NARRATIVA DEL PUESTO**

Es el encargado de atender las solicitudes de servicios (Reclutamiento y Selección, Capacitación y Exámenes Médicos), el control de cada uno y poder proporcionar los reportes pertinentes.

**7. JEFE DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS**

**PERFIL DEL PUESTO**

<b>CÓDIGO</b>
0033

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENTE DE SERVICIOS

<b>ÁREA</b>
SERVICIOS

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$10,000.00

**DESCRIPCIÓN:** Se encargará de atender los servicios Socioeconómicos y pruebas psicométricas, del control de cada uno además de llevar a cabo la elaboración de la documentación de los mismos.





### **DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:**

- Atención de Estudios Socioeconómicos
  - Designación de rutas a visitadores
  - Captura de datos
  - Elaboración de reportes
  - Análisis de viabilidad
- Atención de pruebas Psicométricas
  - Evaluación del personal mas optimo
  - Evaluación de resultados
  - Elaboración de reportes
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa
  - Con la Jefatura de Socioeconómicos

### **PERFIL:**

- Licenciado en Relaciones Comerciales, Licenciado en Psicología o Licenciado en Economía
- Experiencia mínima de 2 años con manejo de personal
- De 24 a 33 años
- Paquetería básica
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Facilidad de palabra
- Capacidad de relacionarse
- Sexo indistinto
- Tiempo completo

### **NARRATIVA DEL PUESTO**

Se encargará de atender los servicios Socioeconómicos y pruebas psicométricas, así como el control de cada uno. Del mismo modo, lleva a cabo la elaboración de la documentación de los mismos.



## 8. AUXILIAR (JEFE DE FACTURACIÓN Y COBRANZA)

### PERFIL DEL PUESTO

<b>CÓDIGO</b>
0042

<b>SUPERVISIÓN</b>
JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

<b>ÁREA</b>
FACTURACIÓN Y COBRANZA

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$5,000.00

### DESCRIPCIÓN:

Realiza el apoyo a la Jefatura de Facturación y Cobranza, realizando las actividades relacionadas con el área.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Apoyo en la realización de Facturación
  - Elaboración de facturas
  - Seguimiento de facturas
- Apoyo a la elaboración de documentos
- Apoyo a la elaboración de pólizas y cheques
- Apoyo a Cobranza
  - Apoyo a la realización de llamadas

### PERFIL:

- Pasante de Contador Público o Licenciatura en Relaciones Comerciales
- De 22 a 28 años
- Paquetería básica
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Tiempo completo

### NARRATIVA DEL PUESTO

Apoyo a la Jefatura de Facturación y Cobranza, realizando las actividades relacionadas con el área.



## 9. AUXILIAR (GERENCIA DE SERVICIOS)

### PERFIL DEL PUESTO

<b>CÓDIGO</b>
0043

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENTE DE SERVICIOS

<b>ÁREA</b>
SERVICIOS/NOMINA

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$5,000.00

### DESCRIPCIÓN:

Realiza el apoyo a la Gerencia de Servicios, realizando las actividades relacionadas con el mismo.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Apoyo en las declaraciones
  - Seguro Social
  - Infonavit
- Apoyo a la realización de pre-nomina
  - Externa
  - Incidencias
- Apoyo a la coordinación con otros áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con el contador (staff)

### PERFIL:

- Pasante de Contador Público o Licenciatura en Relaciones Comerciales
- De 22 a 28 años
- Paquetería básica
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Tiempo completo

### NARRATIVA DEL PUESTO

Esta encargado de atender las solicitudes de servicios (Pre-nomina y Nomina), así como el control de cada uno y poder proporcionar los reportes pertinentes. Del mismo modo tiene a cargo dos jefaturas y su supervisión



## 10. AUXILIAR (JEFATURA DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS)

### PERFIL DEL PUESTO

<b>CÓDIGO</b>
0044

<b>SUPERVISIÓN</b>
JEFATURA DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

<b>ÁREA</b>
SERVICIOS

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$5,000.00

**DESCRIPCIÓN:** Realiza el apoyo a la Jefatura de Facturación y Cobranza, realizando las actividades relacionadas con el área.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Apoyo en la realización de Facturación
  - Elaboración de facturas
  - Seguimiento de facturas
- Apoyo a la elaboración de documentos
- Apoyo a la elaboración de pólizas y cheques
- Apoyo a Cobranza
  - Apoyo a la realización de llamadas

### PERFIL:

- Pasante de Contador Público, Licenciatura en Relaciones Comerciales o Licenciado en Economía
- De 22 a 28 años
- Paquetería básica
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Medio tiempo

### NARRATIVA DEL PUESTO

Realiza el apoyo a la Jefatura de Facturación y Cobranza, realizando las actividades relacionadas con el área.



## 11. RECEPCIONISTA

### PERFIL DEL PUESTO

<b>CÓDIGO</b>
0041

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENTE ADMINISTRATIVO

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVO

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$4, 000.00

**DESCRIPCIÓN:** Se encargará de la recepción de llamadas, apoyo a las gerencias, recepción de candidatos y la elaboración de formatos.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Recepción de llamadas
- Control y recepción de requisiciones
- Elaboración de formatos y cartas
  - A los clientes
  - A los empleados
  - Al personal
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa
  - Con el contador (staff)

### PERFIL:

- Carrera trunca o secretariado
- Experiencia mínima de 1 año en trato al personal
- De 23 a 29 años
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia
- Facilidad de palabra
- Sexo femenino
- Tiempo completo

### NARRATIVA DEL PUESTO

Se encargará de la recepción de llamadas, apoyo a las gerencias, recepción de candidatos y la elaboración de formatos



## 12. MENSAJERÍA

### PERFIL DEL PUESTO

<b>CÓDIGO</b>
0044

<b>SUPERVISIÓN</b>
JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVO

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$3,000.00

**DESCRIPCIÓN:** Envío y recolección de documentos, así la recolección de las firmas de los clientes.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Envío y recolección de documentos
  - Con los clientes
  - Con los proveedores
  
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa

### PERFIL:

- Carrera trunca
- Experiencia mínima de 1 año como mensajero
- De 25 a 34 años
- Sentido de ubicación
- Capacidad de relacionarse
- Facilidad de palabra
- Sexo masculino
- Tiempo completo

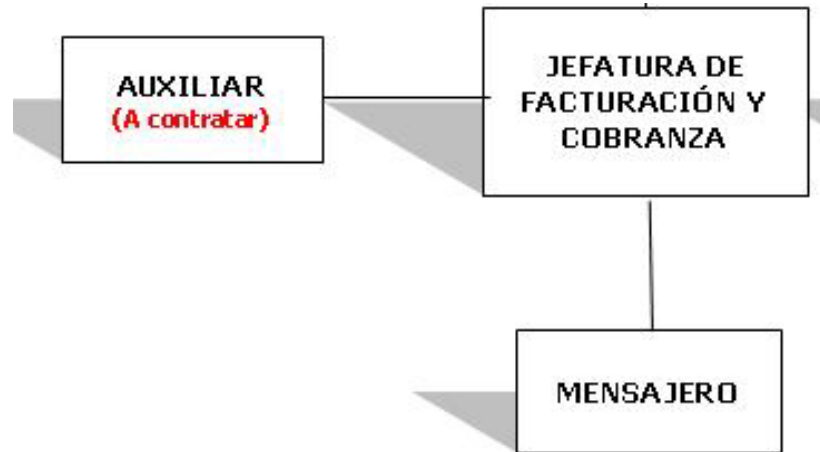
### NARRATIVA DEL PUESTO

Envío y recolección de documentos, así la recolección de las firmas de los clientes.



### 3.2.1.- RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

#### 3.2.1.1.- ORGANIGRAMA



#### 3.2.1.2.- JUSTIFICACIÓN

Como se mencionó en la problemática, no existía una estructura organizacional, debido a esto y por las necesidades de control que requiere la empresa se creo el organigrama anterior.

#### 3.2.1.3.- PUESTOS CREADOS

Como se ha mencionado con anterioridad, se llevó a cabo una reestructuración organizacional de la empresa, por lo tanto se crearon los siguientes puestos:

- Jefatura de Facturación y Cobranza
- Auxiliar de la Jefatura de Facturación y Cobranza



### 3.2.1.3.1.- JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

#### 3.2.1.3.1.1.- JUSTIFICACIÓN

Este puesto se crea con el objetivo de mantener un control con relación a la facturación y cobranza, de esta forma se evitan doble trabajo y la duplicidad de la información para así mantener una estadística más actualizada, que servirá en un futuro para la toma de decisiones.

#### 3.2.1.3.1.2.- PERFIL

NOMBRE
SELENE MALDONADO CHÁVEZ

SUPERVISIÓN
GERENTE ADMINISTRATIVO

CÓDIGO
0031

PAGO MENSUAL
\$10,000.00

ÁREA
ADMINISTRATIVO

#### DESCRIPCIÓN:

Se encargará de la elaboración y seguimiento de facturación, de la elaboración de documentos, pólizas y cheques y también llevará a cabo la cobranza de los clientes.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Elaboración de facturas
  - Revisión y autorización
  - Reportes
  
- Envío de facturación
  
- Elaboración de documentos
  - Cheques
  - Pólizas de cheques
  - Reportes
  
- Cobranza
  - Seguimiento de clientes morosos
  - Llamadas a clientes
  - Reportes





- Coordinación con otros áreas
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa
  - Con el contador (staff)

**PERFIL:**

- Licenciado en Relaciones Comerciales o Contador Público
- Experiencia mínima de 2 años en puesto similar
- De 24 a 33 años
- Manejo de NOI y SAE
- Capacidad de trabajar bajo presión

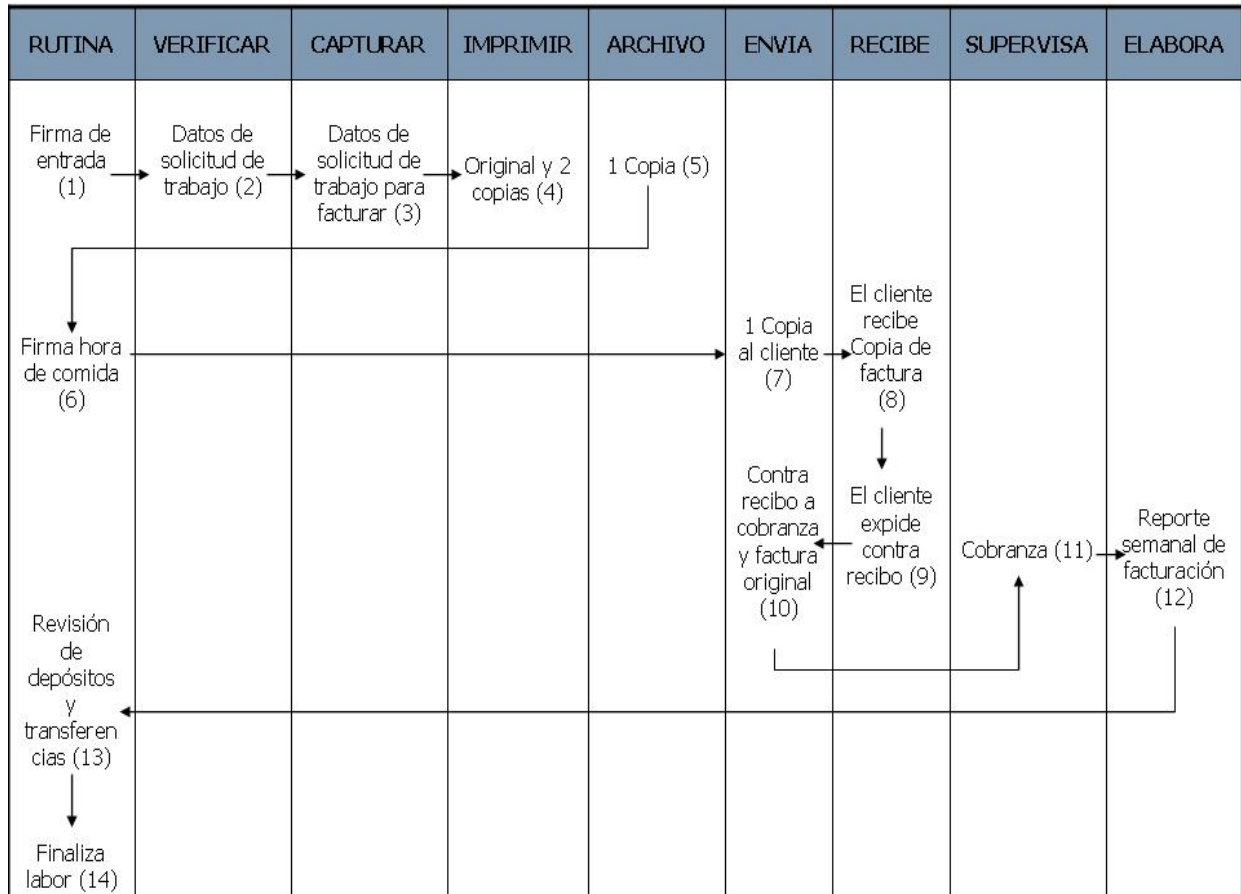
**3.2.1.3.1.3.- NARRATIVA**

Se encarga de la realización y seguimiento de las facturas, llevando un estricto control de esta y llevará a cabo reportes para sus superiores.



### 3.2.1.3.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL

<b>NOMBRE:</b>	SELENE MALDONADO
<b>PUESTO:</b>	JEFE DE FACTURACIÓN Y COBRANZA



**ACTIVIDADES:**

1. Firma de entrada (Rutina).
2. Verifica los datos de la solicitud de trabajo.
3. Captura los datos de la solicitud de trabajo para poder facturar.
4. Imprime original y dos copias.
5. Archiva una copia.
6. Firma hora de comida.
7. Envía una copia al cliente.
8. Recibe el cliente copia de la factura.
9. El cliente nos expide un contra recibo.



10. El cliente envía el contra recibo y factura original.
11. Supervisa cobranza el seguimiento de la factura.
12. Se elabora un reporte semanal de facturación.
13. Se revisan los depósitos y transferencias del día (Rutina).
14. Finaliza labor del día (Rutina).

### 3.2.1.3.2 AUXILIAR DE JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

#### 3.2.1.3.2.1.- JUSTIFICACIÓN

Este puesto fue creado con la finalidad de auxiliar al Jefe de facturación y cobranza, ya sea en la elaboración de facturas, archivo, llamadas a clientes (para cobros), etc.,

#### 3.2.1.3.2.2.- PERFIL

<b>NOMBRE</b>
POR CONTRATAR

<b>SUPERVISIÓN</b>
JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

<b>CÓDIGO</b>
0042

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$5,000.00

<b>ÁREA</b>
FACTURACION Y COBRANZA

**DESCRIPCIÓN:** Realiza el apoyo a la Jefatura de Facturación y Cobranza, realizando las actividades relacionadas con el área.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Apoyo en la realización de Facturación
  - Elaboración de facturas
  - Seguimiento de facturas
- Apoyo a la elaboración de documentos
- Apoyo a la elaboración de pólizas y cheques
- Apoyo a Cobranza
  - Apoyo a la realización de llamadas



**PERFIL:**

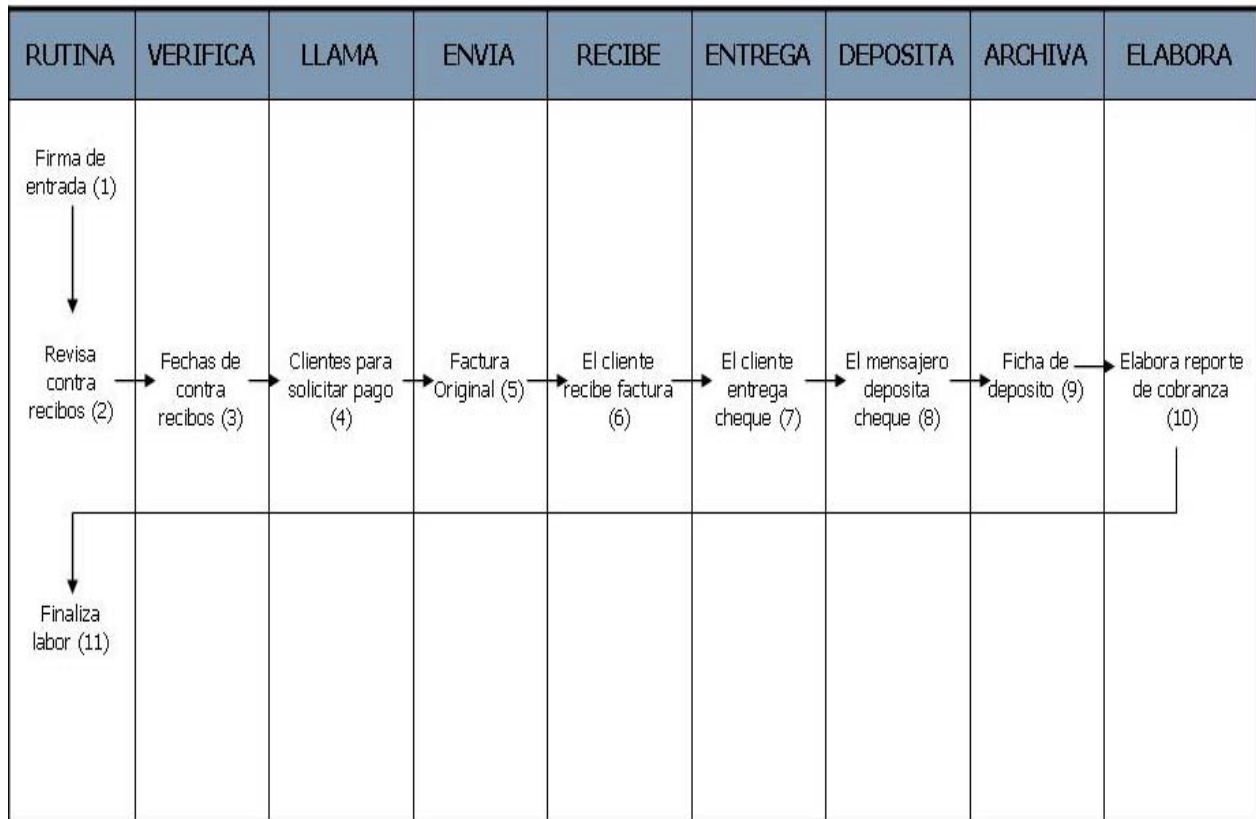
- Pasante de Contador Público o Licenciado en Relaciones Comerciales
- De 22 a 28 años
- Paquetería básica
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Tiempo completo

**3.2.1.3.1.3.- NARRATIVA**

Se encargará de elaboración y seguimiento de facturación, de la elaboración de documentos, pólizas y cheques y llevará a cabo la cobranza de los clientes.

**3.2.1.3.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL**

<b>NOMBRE:</b>	A CONTRATAR
<b>PUESTO:</b>	AUXILIAR DE FACTURACION Y COBRANZA





**ACTIVIDADES:**

1. Firma de entrada (Rutina).
2. Revisa contra recibos.
3. Verifica las fechas de los contra recibos.
4. Llama a los clientes para solicitar el pago.
5. Envía la factura original al cliente.
6. Recibe el cliente la factura original.
7. El cliente entrega el cheque con el monto adeudado.
8. El mensajero deposita el cheque.
9. Se archiva la ficha de depósito.
10. Se elabora el reporte de cobranza.
11. Finaliza la labor (Rutina).

**3.2.1.4.- PUESTOS MODIFICADOS**

NO APLICA

**3.2.1.5.- PUESTOS REUBICADOS**

**3.2.1.5.1.-MENSAJERO**

**3.2.1.5.1.1.- JUSTIFICACIÓN**

El puesto de mensajero únicamente es reubicado, ya que anteriormente se encontraba a nivel de la Recepcionista y era subordinado de está.

Lo anterior provocaba que se entregara la factura original y no la copia, debido a falta de información por ambas partes, así como tiempos muertos en el recorrido a la Dirección General, por lo tanto se reubicó siendo subordinado de la Jefatura de Facturación y Cobranza, así se tendrá un mayor control y seguridad en cuanto al seguimiento de las facturas.



### 3.2.1.5.1.2.- PERFIL

NOMBRE
OMAR MALDONADO RUIZ

SUPERVISIÓN
JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

CÓDIGO
0044

PAGO MENSUAL
\$3,000.00

ÁREA
ADMINISTRATIVO

#### DESCRIPCIÓN:

Envío y recolección de documentos, así como las firmas de los clientes.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Envío y recolección de documentos
  - Con los clientes
  - Con los proveedores
  
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa

#### PERFIL:

- Carrera trunca
- Experiencia mínima de 1 año como mensajero
- De 25 a 34 años
- Sentido de ubicación
- Capacidad de relacionarse
- Facilidad de palabra
- Sexo masculino
- Tiempo completo

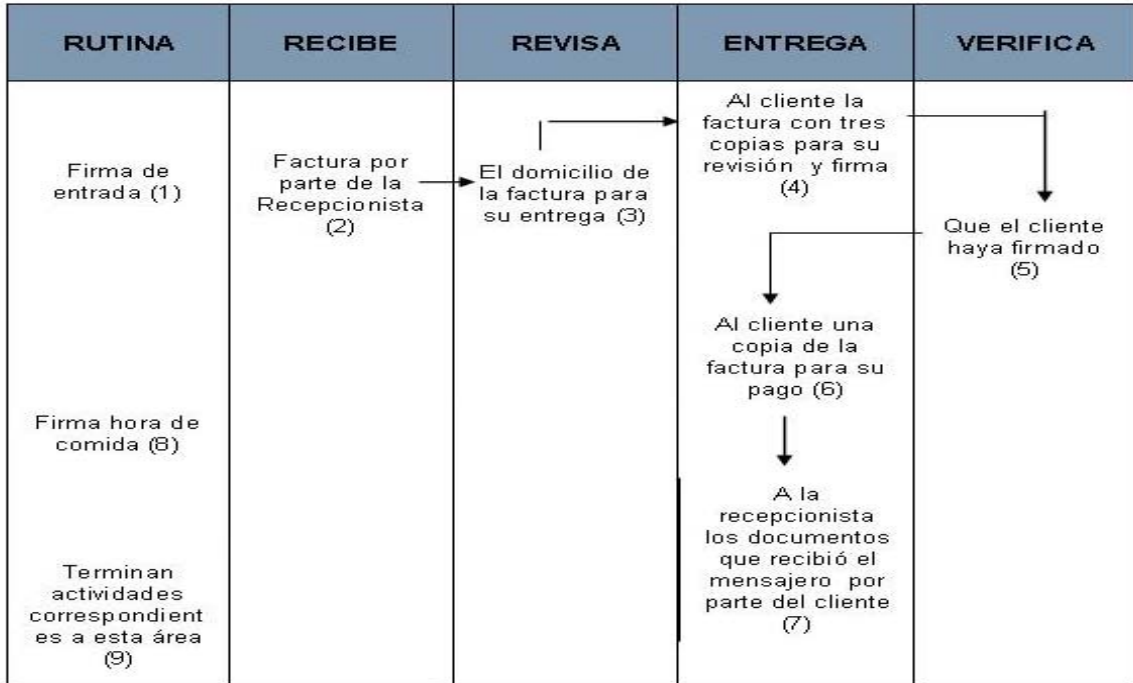
### 3.2.1.5.1.3.- NARRATIVA

Envío y recolección de documentos, así como las firmas de los clientes.



### 3.2.1.5.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL

NOMBRE	OMAR MALDONADO RUIZ
PUESTO	MENSAJERO



#### ACTIVIDADES:

1. Firma hora de entrada (rutina).
2. Recibe la factura por parte de la Recepcionista.
3. Revisa el domicilio del cliente para realizar la entrega.
4. Verifica que el cliente haya firmado.
5. Entrega a cliente una copia para su pago.
6. Entrega a la recepcionista los documentos que recibió por parte del cliente.
7. Firma hora de comida (rutina)
8. Terminan las actividades correspondientes a esta área (rutina)

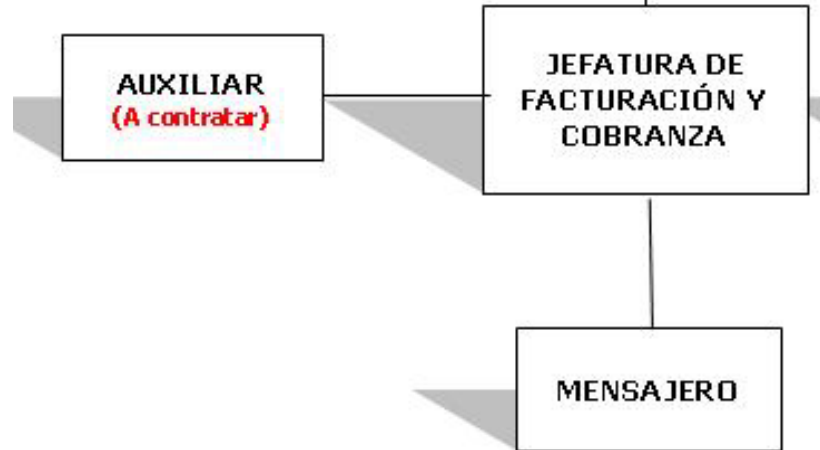
### 3.2.1.6.- PUESTOS ELIMINADOS

Como dentro de la empresa *SETE* no se tiene bien designadas las áreas y las funciones de Facturación, no se puede eliminar puestos que no existían.



### 3.2.2.- RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA

#### 3.2.5.1.- ORGANIGRAMA



#### 3.2.5.2.- JUSTIFICACIÓN

Como se mencionó en la problemática, no existía una estructura organizacional, debido a esto y por las necesidades de control que requiere la empresa se creó el organigrama anterior.

#### 3.2.1.3.- PUESTOS CREADOS

Como se ha mencionado con anterioridad, se reorganizó el organigrama de la empresa, por lo tanto se crearon los siguientes puestos:

- Jefatura de Facturación y Cobranza
- Auxiliar de la Jefatura de Facturación y Cobranza

##### 3.2.1.3.1.- JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

###### 3.2.1.3.1.1.- JUSTIFICACIÓN

Este puesto se crea con el objetivo de mantener un control con relación a la facturación y cobranza, de esta forma se evitan doble trabajo y la duplicidad de la información y así mantener una estadística más actualizada para la futura toma de decisiones.





### 3.2.1.3.1.2.- PERFIL

<b>NOMBRE</b>
SELENE MALDONADO CHÁVEZ

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENTE ADMINISTRATIVO

<b>CÓDIGO</b>
0031

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$10,000.00

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVO

#### DESCRIPCIÓN:

Se encargará de elaboración y seguimiento de facturación, de la elaboración de documentos, pólizas y cheques y llevará a cabo la cobranza de los clientes.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Elaboración de facturas
  - Revisión y autorización
  - Reportes
- Envío de facturación
- Elaboración de documentos
  - Cheques
  - Pólizas de cheques
  - Reportes
- Cobranza
  - Seguimiento de clientes morosos
  - Llamadas a clientes
  - Reportes
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa
  - Con el contador (staff)



**PERFIL:**

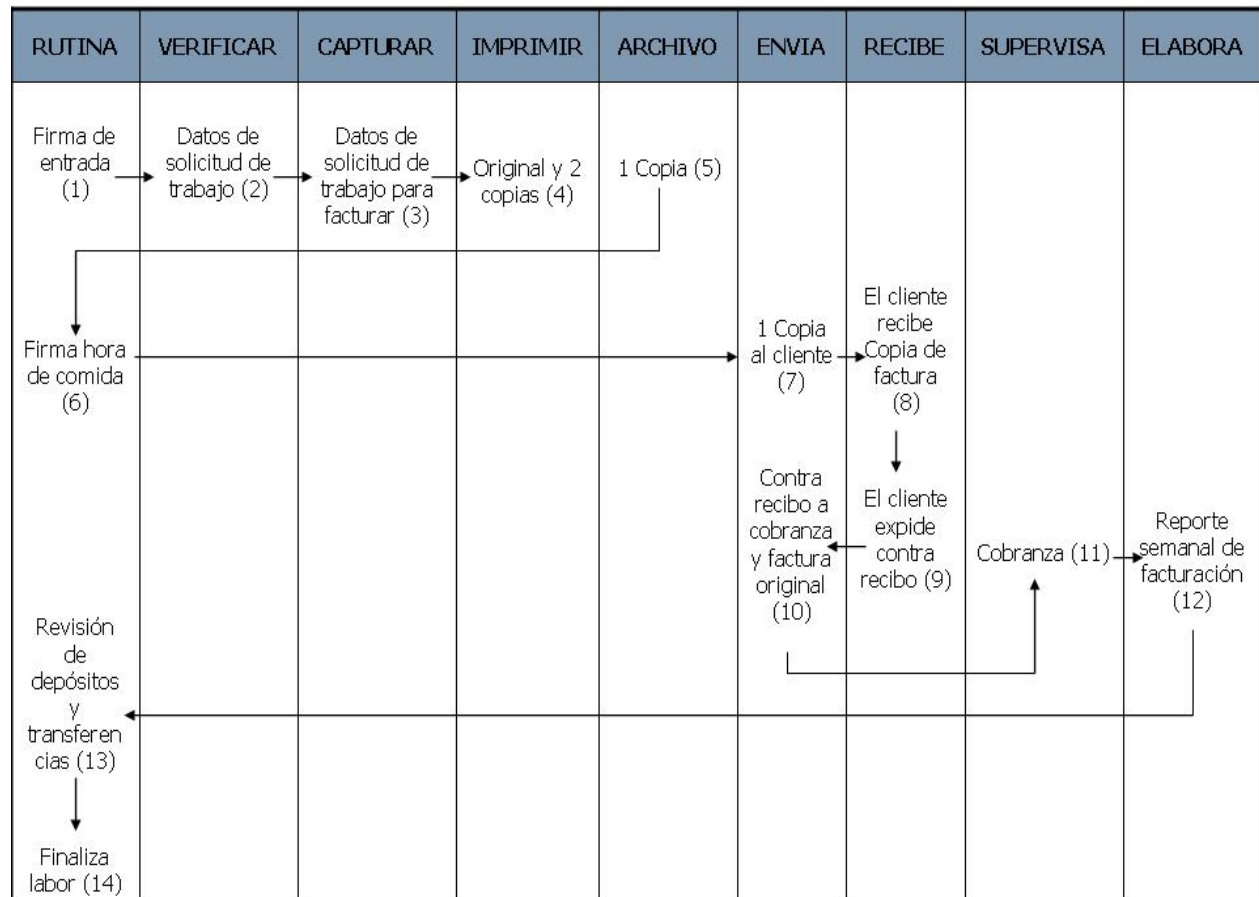
- Contador Público o Licenciado en Relaciones Comerciales
- Experiencia mínima de 2 años en puesto similar
- De 24 a 33 años
- Manejo de NOI y SAE
- Capacidad de trabajar bajo presión

**3.2.1.3.1.3.- NARRATIVA**

Se encarga de la realización y seguimiento de las facturas llevando un estricto control de estas además de llevar reportes a sus superiores.

**3.2.1.3.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL**

<b>NOMBRE:</b>	SELENE MALDONADO
<b>PUESTO:</b>	JEFE DE FACTURACIÓN Y COBRANZA





**ACTIVIDADES:**

1. Firma de entrada (Rutina).
2. Verifica los datos de la solicitud de trabajo.
3. Captura los datos de la solicitud de trabajo para poder facturar.
4. Imprime original y dos copias.
5. Archiva una copia.
6. Firma hora de comida.
7. Envía una copia al cliente.
8. Recibe el cliente copia de la factura.
9. El cliente nos expide un contra recibo.
10. El cliente envía el contra recibo y factura original.
11. Supervisa cobranza el seguimiento de la factura.
12. Se elabora un reporte semanal de facturación.
13. Se revisan los depósitos y transferencias del día (Rutina).
14. Finaliza labor del día (Rutina).

**3.2.1.3.2 AUXILIAR DE JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA**

**3.2.1.3.2.1.- JUSTIFICACIÓN**

Este puesto fue creado con la finalidad de auxiliar al Jefe de facturación y cobranza, ya sea en la elaboración de facturas, archivo, llamadas a clientes (para cobros), etc.,

**3.2.1.3.2.2.- PERFIL**

<b>NOMBRE</b>
POR CONTRATAR

<b>SUPERVISIÓN</b>
JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

<b>CÓDIGO</b>
0042

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$5,000.00

<b>ÁREA</b>
FACTURACIÓN Y COBRANZA

**DESCRIPCIÓN:** Realiza el apoyo a la Jefatura de Facturación y Cobranza, realizando las actividades relacionadas con el área.



**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:**

- Apoyo en la realización de Facturación
  - Elaboración de facturas
  - Seguimiento de facturas
- Apoyo a la elaboración de documentos
- Apoyo a la elaboración de pólizas y cheques
- Apoyo a Cobranza
  - Apoyo a la realización de llamadas

**PERFIL:**

- Pasante de Contador Público o Licenciado en Relaciones Comerciales.
- De 22 a 28 años
- Paquetería básica
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Tiempo completo

**3.2.1.3.1.3.- NARRATIVA**

Se encargará de elaboración y seguimiento de facturación, de la elaboración de documentos, pólizas y cheques y llevará a cabo la cobranza de los clientes



### 3.2.1.3.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL

<b>NOMBRE:</b>	A CONTRATAR
<b>PUESTO:</b>	AUXILIAR DE FACTURACIÓN Y COBRANZA



#### ACTIVIDADES:

1. Firma de entrada (Rutina).
2. Revisa contra recibos.
3. Verifica las fechas de los contra recibos.
4. Llama a los clientes para solicitar el pago.
5. Envía la factura original al cliente.
6. Recibe el cliente la factura original.
7. El cliente entrega el cheque con el monto adeudado.
8. El mensajero deposita el cheque.
9. Se archiva la ficha de depósito.
10. Se elabora el reporte de cobranza.
11. Finaliza la labor (Rutina).

### 3.2.1.4.- PUESTOS MODIFICADOS

NO APLICA



### 3.2.1.5.- PUESTOS REUBICADOS

#### 3.2.1.5.1.-MENSAJERO

##### 3.2.1.5.1.1.- JUSTIFICACIÓN

El puesto de mensajero únicamente es reubicado, ya que anteriormente se encontraba a nivel de la Recepcionista y era subordinado de ésta.

Lo anterior provocaba que se entregara la factura original y no la copia, debido a falta de información por ambas partes. Así como tiempos muertos en el recorrido a la Dirección General

Por lo tanto se reubico siendo subordinado de la Jefatura de Facturación y Cobranza, así se tendrá un mayor control y seguridad en cuanto al seguimiento de las facturas.

##### 3.2.1.5.1.2 PERFIL

<b>NOMBRE</b>
OMAR MALDONADO RUIZ

<b>SUPERVISIÓN</b>
JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

<b>CÓDIGO</b>
0044

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$3,000.00

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVO

**DESCRIPCIÓN:** Envío y recolección de documentos, así como las firmas de los clientes.

##### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Envío y recolección de documentos
  - Con los clientes
  - Con los proveedores
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa



**PERFIL:**

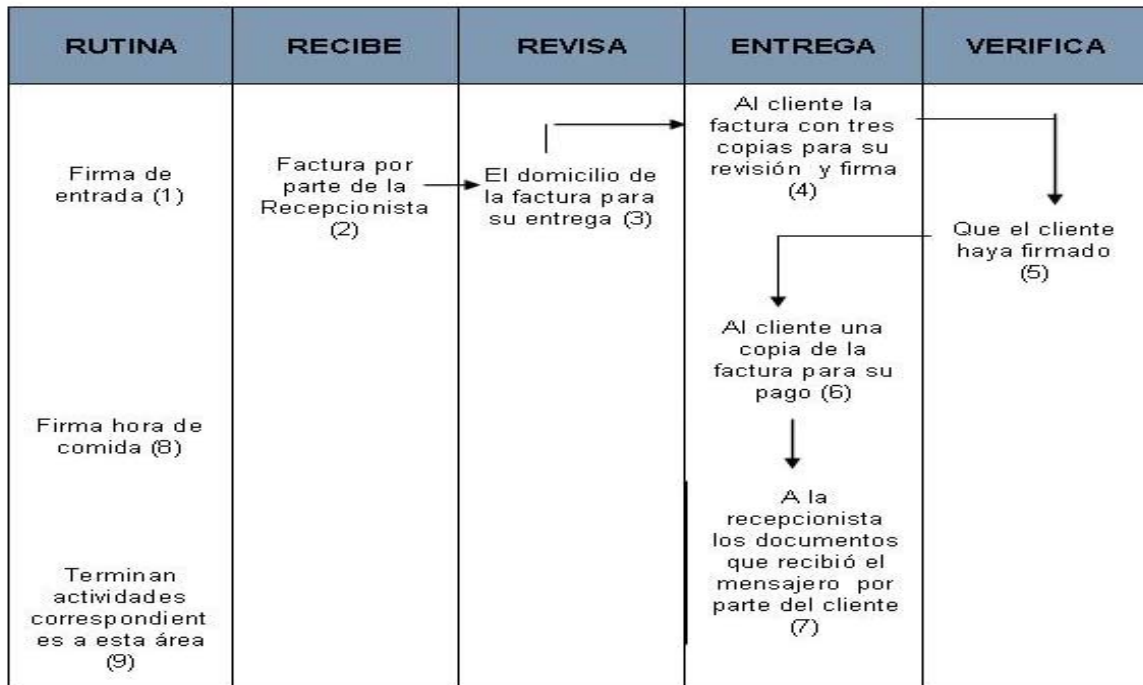
- Carrera trunca
- Experiencia mínima de 1 año como mensajero
- De 25 a 34 años
- Sentido de ubicación
- Capacidad de relacionarse
- Facilidad de palabra
- Sexo masculino
- Tiempo completo

**3.2.1.5.1.3.- NARRATIVA**

Envío y recolección de documentos, así como las firmas de los clientes.

**3.2.1.5.1.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL**

NOMBRE	OMAR MALDONADO RUIZ
PUESTO	MENSAJERO





**ACTIVIDADES:**

1. Firma hora de entrada (rutina).
2. Recibe la factura por parte de la Recepcionista.
3. Revisa el domicilio del cliente para realizar la entrega.
4. Verifica que el cliente haya firmado.
5. Entrega a cliente una copia para su pago.
6. Firma hora de comida (rutina)
7. Terminan las actividades correspondientes a esta área (rutina)

**3.2.1.6.- PUESTOS ELIMINADOS**

NO APLICA

**3.2.3.- RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE ALMACÉN**

NO APLICA

**3.2.4.- RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE COMPRAS**

NO APLICA





### 3.2.5.- RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA

#### 3.2.5.1.- ORGANIGRAMA



#### 3.2.5.2.- JUSTIFICACIÓN

Como se mencionó en la problemática del área de Estadística, esta no existe dentro de la empresa.



Después de realizar el análisis correspondiente y tomando en cuenta el programa computacional SAE, se recomienda únicamente la creación de la función que se asignará a:

- Gerencia administrativa
- Dirección general

Se tomo la anterior decisión debido a que el programa SAE, tiene la capacidad de formular formatos de estadística, los cuales serán enviados junto con toda la información de facturación y cobranza a la Gerencia Administrativa. Ésta al recibir la información podrá realizar la estadística relacionada con los servicios, clientes, fechas de pago, etc.

La Gerencia administrativa enviará el reporte a la Dirección General así como las otras tres gerencias y así el Director podrá realizar:

- Estudios de Viabilidad
- Estimación costo-beneficio

### **3.2.5.3 PUESTOS CREADOS**

#### **3.2.5.3.1 GERENTE ADMINISTRATIVO**

##### **3.2.5.3.1.1 JUSTIFICACIÓN**

Debido a la inexistencia de esta área se crea el puesto de gerencia administrativa, agregándola como una actividad más. Este puesto lleva a cabo la nomina, por lo tanto tiene que conocer ciertos aspectos y así puede pasar el reporte a dirección general y a su vez tener mayor control.



### 3.2.5.3.1.2 PERFIL

<b>NOMBRE</b>
SELENE MALDONADO CHÁVEZ

<b>SUPERVISIÓN</b>
DIRECCIÓN GENERAL

<b>CÓDIGO</b>
0022

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$10,000.00

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVA

**DESCRIPCIÓN:** Se encargará de pago a empleados, tramites de vacantes y supervisión de personal interno, además de realizar la nomina interna.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Relación de personal interna
  - Supervisión
  - Evaluación
  - Pago
- Reclutamiento de personal interna
  - Publicación de vacantes
  - Gestión de vacantes
- Estadística
  - Servicios utilizados
  - Estimados costos-beneficio
- Coordinación con otros áreas
  - Con la Dirección General
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con el contador (staff)

#### PERFIL:

- Licenciado en Relaciones Industriales
- Experiencia mínima de 2 años con manejo de personal
- De 25 a 34 años
- Manejo de paquetería de SAE y NOI
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Facilidad de palabra
- Sexo indistinto
- Tiempo completo

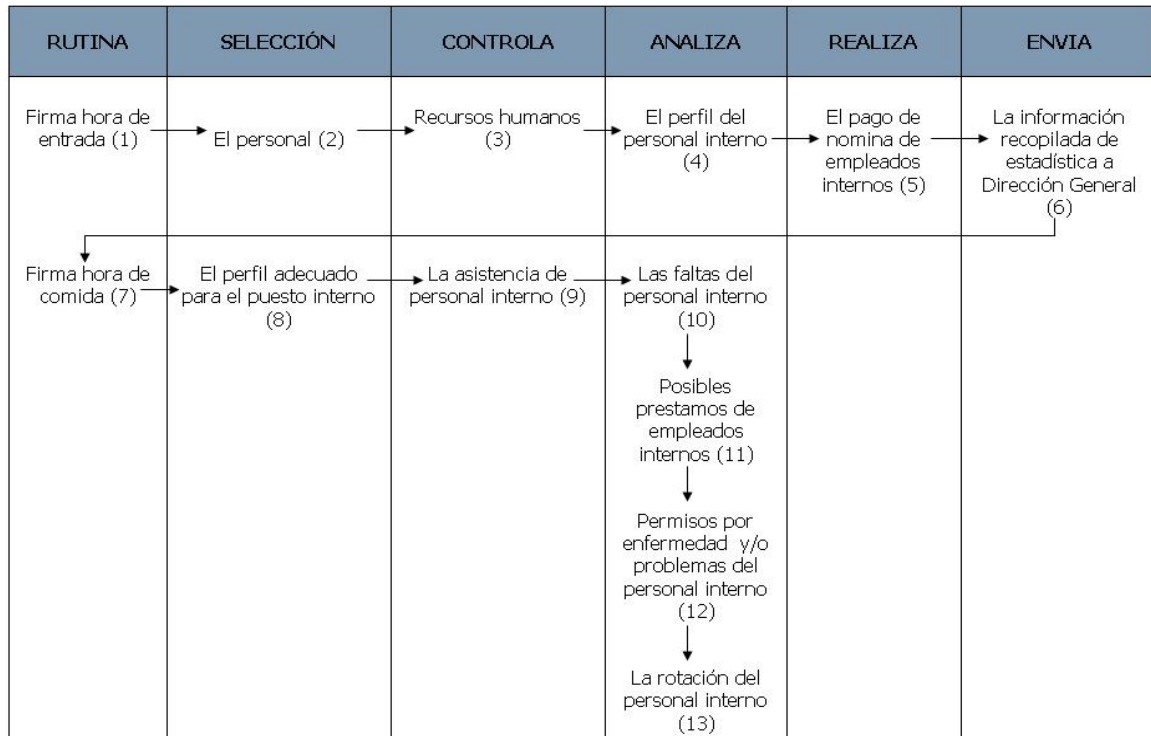


### 3.2.5.3.1.3 NARRATIVA DEL PUESTO

Se encargará de pago a empleados, tramites de vacantes y supervisión de personal interno, además de realizar la nomina interna.

### 3.2.5.3.1.4 DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL

NOMBRE:	ENID MALDONADO RUIZ
PUESTO:	GERENTE ADMINISTRATIVO



#### ACTIVIDADES:

1. Firma hora de entrada (Rutina).
2. Selecciona el personal.
3. Controla a Recursos Humanos.
4. Analiza el perfil del personal interno.
5. Realiza el pago de nomina de empleados internos.
6. Envía la información recopilada de estadística a la Dirección General.
7. Firma hora de comida (Rutina).
8. Selecciona el perfil adecuado para el puesto interno.
9. Controla la asistencia del personal interno.
10. Analiza las faltas del personal interno.
11. Analiza los posibles préstamos de empleados internos.
12. Analiza los permisos por enfermedad y/o problemas del personal interno.
13. Analiza la rotación de personal interno.



### 3.2.5.3.2 JEFATURA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

#### 3.2.5.3.2.1.- JUSTIFICACIÓN

Este puesto se crea con el objetivo de mantener un control una estadística actualizada, para la futura toma de decisiones con relación al futuro y desarrollo de la empresa.

#### 3.2.5.3.2.2.- PERFIL

<b>NOMBRE</b>
SELENE MALDONADO CHÁVEZ

<b>SUPERVISIÓN</b>
GERENTE ADMINISTRATIVO

<b>CÓDIGO</b>
0031

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$10,000.00

<b>ÁREA</b>
ADMINISTRATIVO

#### DESCRIPCIÓN:

Se encargará de elaboración y seguimiento de facturación, de la elaboración de documentos, pólizas y cheques y llevará a cabo la cobranza de los clientes.

#### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Elaboración de facturas
  - Revisión y autorización
  - Reportes
- Envío de facturación
- Elaboración de documentos
  - Cheques
  - Pólizas de cheques
  - Reportes
- Cobranza
  - Seguimiento de clientes morosos
  - Llamadas a clientes
  - Reportes



- Coordinación con otros áreas
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa
  - Con el contador (staff)

**PERFIL:**

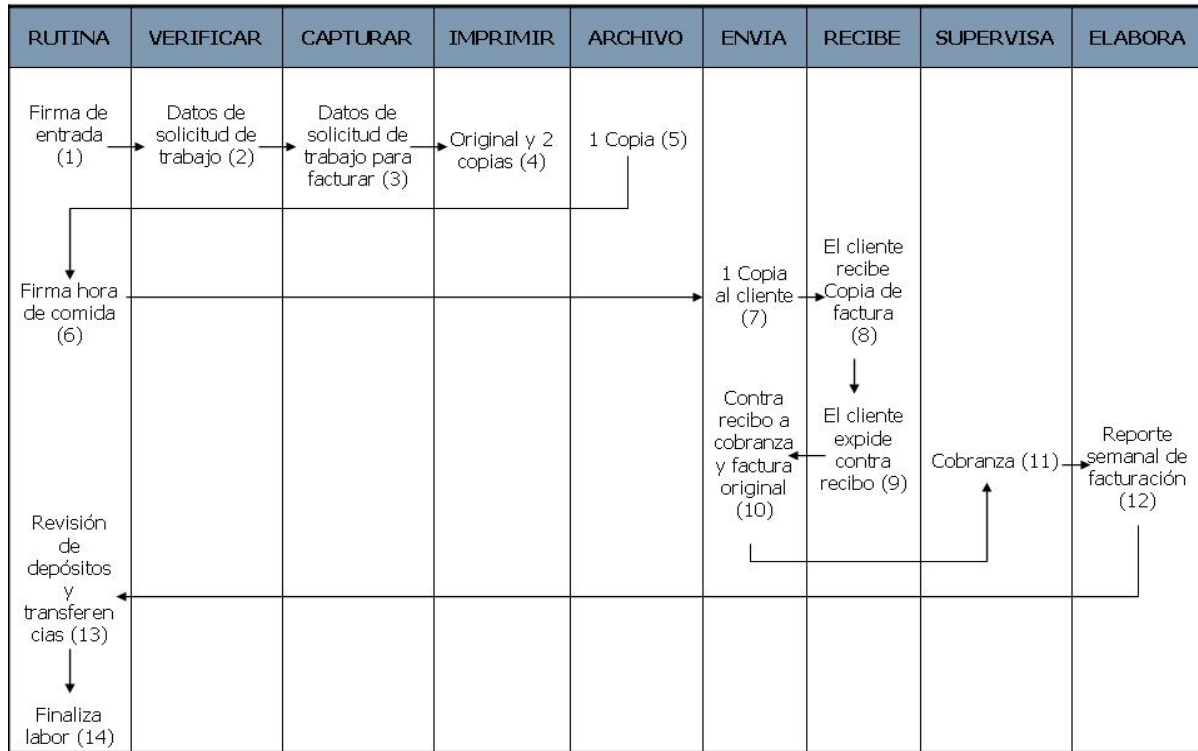
- Contador Público o Lic. en Relaciones Comerciales
- Experiencia mínima de 2 años en puesto similar
- De 24 a 33 años
- Manejo de NOI y SAE
- Capacidad de trabajar bajo presión

**3.2.5.3.2.3.- NARRATIVA**

Se encarga de la realización y seguimiento de las facturas llevando un estricto control de esta, así mismo, lleva reportes para sus superiores.

**3.2.5.3.2.4.- DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL**

<b>NOMBRE:</b>	SELENE MALDONADO
<b>PUESTO:</b>	JEFE DE FACTURACIÓN Y COBRANZA



**ACTIVIDADES:**

1. Firma de entrada (Rutina).
2. Verifica los datos de la solicitud de trabajo.
3. Captura los datos de la solicitud de trabajo para poder facturar.
4. Imprime original y dos copias.
5. Archiva una copia.
6. Firma hora de comida.
7. Envía una copia al cliente.
8. Recibe el cliente copia de la factura.
9. El cliente nos expide un contra recibo.
10. El cliente envía el contra recibo y factura original.
11. Supervisa cobranza el seguimiento de la factura.
12. Se elabora un reporte semanal de facturación.
13. Se revisan los depósitos y transferencias del día (Rutina).
14. Finaliza labor del día (Rutina).



### 3.2.5.4 PUESTOS MODIFICADOS

#### 3.2.5.4.1 DIRECCIÓN GENERAL

##### 3.2.5.4.1.1 JUSTIFICACIÓN

Debido al desempeño que desarrolla dentro de la empresa, se decidió modificar la Dirección General, complementándolo con la función de Estadística, donde recibirá informes de subalternos y podrá realizar estudios de viabilidad y estimados de costo-beneficio, para así poder desarrollar nuevos proyectos.

##### 3.2.5.4.1.2 PERFIL

<b>NOMBRE</b>
PEDRO MALDONADO SANCHEZ

<b>SUPERVISIÓN</b>
-----

<b>CÓDIGO</b>
0001

<b>PAGO MENSUAL</b>
\$25,000.00

<b>ÁREA</b>
GENERAL

**DESCRIPCIÓN:** Se encargará de todo lo que es gestoría y tramites ante la SHCP además de manejar la entrada y salida de dinero de la empresa y la supervisión de la misma.

##### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

- Gestoría de la empresa
  - Entrada y salida de activo
  - Autorización de nomina interna
  - Autorización de requisiciones
  - Supervisión de las actividades
- Tramites ante SHCP
  - Pago de declaraciones anuales
- Realiza entrevistas a candidatos
  - A nivel gerencial
- Estadística
  - Servicios utilizados
  - Estimados costos-beneficio





- Coordinación con otros áreas
  - Con la Gerencia Comercial
  - Con la Gerencia de Servicios
  - Con la Gerencia Administrativa
  - Con el Contador (staff)

**PERFIL:**

- Licenciado en Administración de Empresas
- Conocimientos de paquetería de contabilidad
- 45 años en adelante
- Experiencia mínima de 2 años con manejo de personal
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Capacidad de relacionarse
- Facilidad de palabra
- Sexo masculino

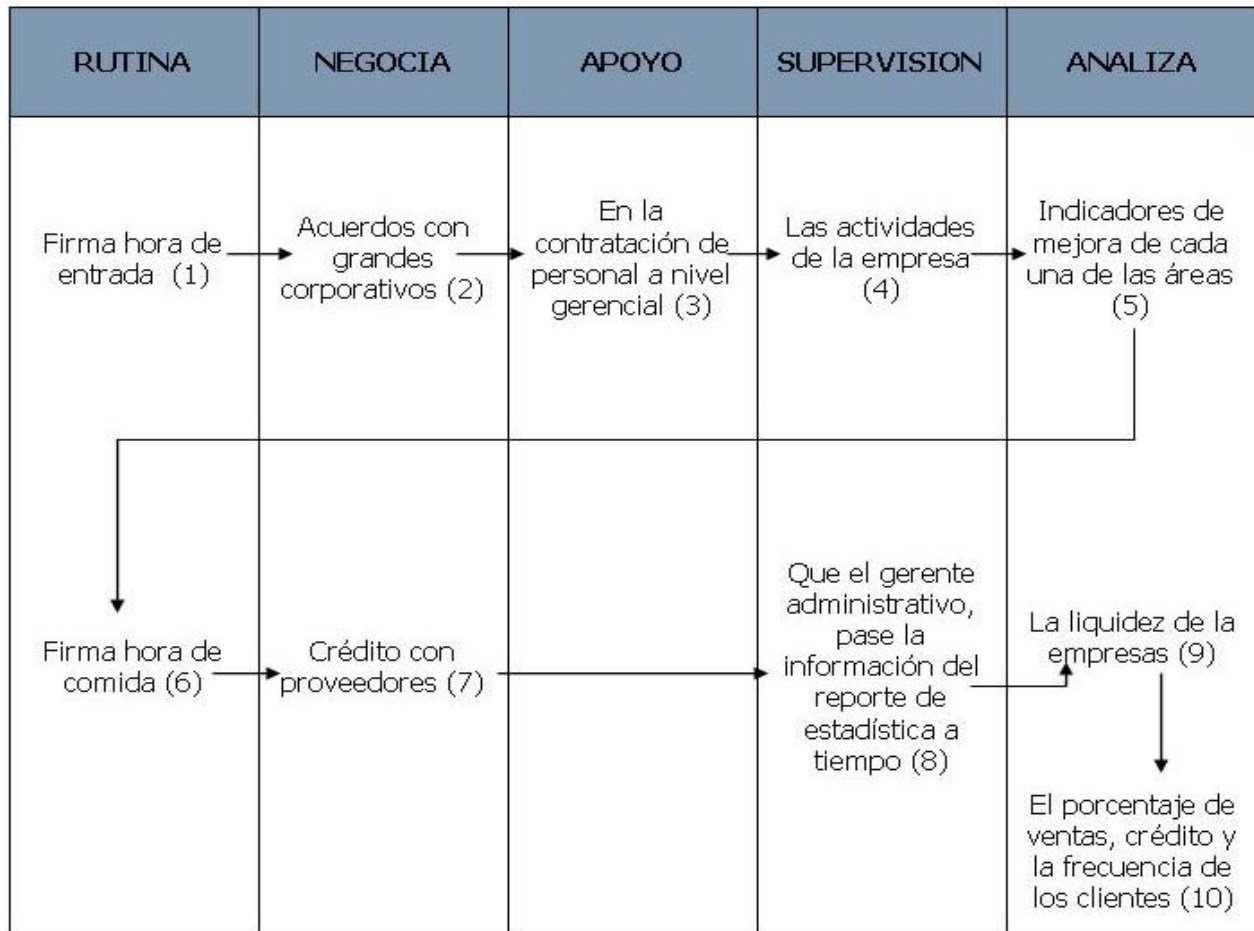
**3.2.5.4.1.3 NARRATIVA**

Se encargará de todo lo que es gestoría y tramites ante la SHCP además de manejar la entrada y salida de dinero de la empresa y la supervisión de la misma.



### 3.2.5.4.1.4 DIAGRAMA FLUJO HORIZONTAL

NOMBRE:	PEDRO MALDONADOSANCHEZ
PUESTO:	DIRECCION GENERAL.



#### ACTIVIDADES:

1. Firma hora de entrada (Rutina).
2. Negocia acuerdos con grandes corporativos.
3. Apoya en la contratación de personal a nivel gerencial.
4. Supervisa las actividades de la empresa.
5. Analiza los indicadores de mejora de cada una de las áreas.
6. Firma hora de comida (Rutina).
7. Negocia crédito con los proveedores.
8. Supervisa que el Gerente Administrativo pase la información del reporte de estadística a tiempo.
9. Analiza la liquidez de la empresa.
10. Analiza el porcentaje de ventas, crédito y frecuencia de los clientes.



### **3.2.5.5 PUESTOS REUBICADOS**

NO APLICA

### **3.2.5.6 PUESTOS ELIMINADOS**

NO APLICA

## **3.3 RECOMENDACIONES GENERALES POR DOCUMENTOS**

### **3.3.1 RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE FACTURACIÓN**

#### **3.3.1.1 DOCUMENTOS CREADOS.**

El documento que se ha creado es:

- **Orden de trabajo**

Este documento tiene como finalidad el inicio del trabajo para el departamento de facturación y para el servicio correspondiente que el cliente ha solicitado, así como la recopilación de la información como es: el nombre del cliente, el número de cliente, su dirección, contacto, cantidad de servicios, el concepto del servicio a solicitar el importe y el precio, así como quien llena el formato, quien autoriza y quien recibe.





8. Se escribe el precio del servicio.
9. Se escribe el importe del servicio.
10. Se escribe el total de los servicios solicitados.
11. El documento es firmado por la persona quien elaboró el documento.
12. Se envía el documento a la persona correspondiente para iniciar el trabajo solicitado por la jefatura del servicio que le correspondiente.
13. Se envía el documento a la jefatura de facturación.

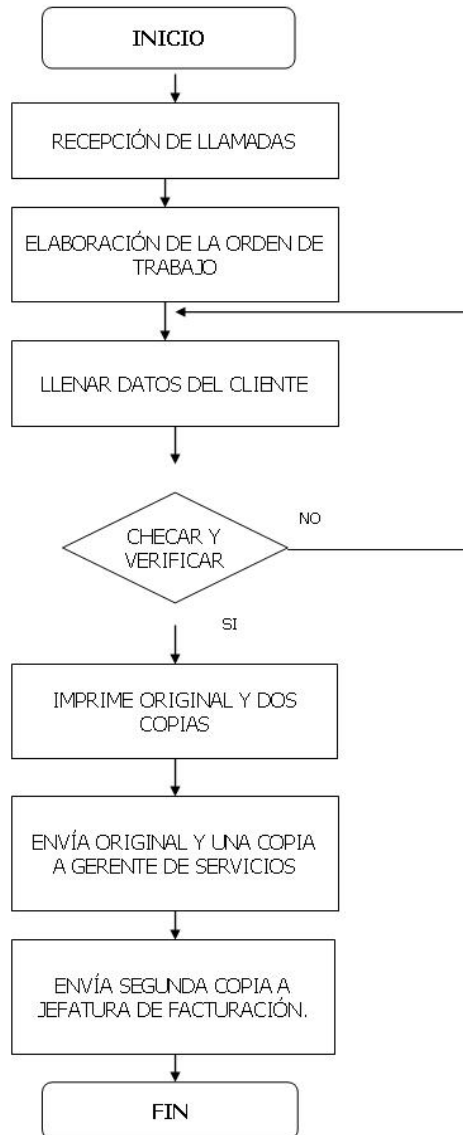
### **3.3.1.1.3 OPERATIVIDAD, MANIPULEO, COPIAS Y DESTINO DE CADA UNA.**

#### **MANIPULEO DE LA ORDEN DE TRABAJO**

La orden de trabajo es manipulada por tres personas: el gerente comercial quien se encarga de llenar el documento, el jefe del servicio correspondiente quien firma de autorización del servicio solicitado y el jefe de facturación quien recibe el documento.



### 3.3.1.1.4 DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL





### 3.3.1.1.5 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL.

ORDEN DE TRABAJO		
GERENTE COMERCIAL	JEFE DE FACTURACIÓN	JEFE DE SERVICIOS
Rutina (1)	Rutina (2)	Rutina (3)
Llenado de la orden de trabajo (4)		
firma de elaboración (5)	Recepción de copia y firma de recibido de la Orden de Trabajo (6)	Recepción de original y una copia y firma de la Orden de Trabajo (7)
	Canalización de la orden de trabajo para la elaboración de la Factura (8)	Canalización de la orden de trabajo al servicio correspondiente (9)
Contacto con clientes y toma de decisiones sobre negociaciones (10)	Elaboración de reportes de facturas para canalizar a Cobranza (11)	Reportes de los servicios canalizados para su estadística y entrega a Dirección General. (12)
Firma de hora de comida (13)	Firma de hora de comida (14)	Firma de hora de comida (15)
Terminan actividades correspondientes a esta área (16)	Terminan actividades correspondientes a esta área (17)	Terminan actividades correspondientes a esta área (18)







### **3.3.1.2.1 JUSTIFICACIÓN.**

Se ha visto que aunque se llevará a cabo la solicitud de todos los servicios, en la factura tamaño carta no se abarca el 50% del tamaño de esta en su llenado, pudiendo tener un ahorro cuantitativo por la impresión del documento, por lo anterior se plantea la posibilidad de reducir el tamaño de la factura a media carta, y se puede ocupar lo que se ocupaba una factura de tamaño carta, dos facturas de media carta.

### **3.3.1.2.2 INSTRUCTIVO DE LLENADO O DE INTERPRETACIÓN.**

1. Todos los datos se obtendrán de la base de datos del SAE.
2. Se escribe el numero del cliente exactamente igual a como encuentra en la orden de trabajo.
3. Se llenarán automáticamente los datos del cliente que se piden en cada uno de los campos de la factura; Dirección, RFC, CURP, y el consecutivo del número de factura.
4. Se introduce la fecha correspondiente al día de la elaboración de la factura.
5. Cantidad: Especifica cuantos servicios se realizaron.
6. Descripción: Especifica que tipo de servicio se ofreció al cliente.
7. Precio Unitario: Costo de cada uno de los servicios que se realizaron.
8. Importe: automáticamente se calcula por medio del programa.
9. Subtotal: Es la suma de todos los servicios indicados en la factura.
10. Posterior a ello se calcula el IVA.
11. Se calcula automáticamente el total del servicio.
12. Cantidad con letra: Es este apartado se escribe la cantidad del "Total" con letra, en el siguiente formato: 00/100 M. N.



### **3.3.1.2.3 OPERATIVIDAD, MANIPULEO, COPIAS Y DESTINO DE CADA UNA.**

La factura es manejada por las personas involucradas en la jefatura de facturación, la operatividad se realiza de la siguiente manera:

Cuando se inicia el proceso de elaboración de la factura es cuando el jefe de facturación recibe la orden de trabajo con los datos del cliente y del servicio solicitado por este, una vez que se llena la factura, se imprime junto con dos copias, el jefe de facturación se pone de acuerdo con el mensajero, para que se envíe la original y una copia de la factura para que se firme la original y se le entregue la copia al cliente, una vez que el cliente firma el documento, se regresa la original, mientras el cliente tenga crédito y no haya liquidado su cuenta.

Se regresa el documento por el mensajero al departamento de facturación, se entrega el reporte de las facturas expedidas al departamento de cobranza, para que se mantenga el control de la cobranza.

Por lo anterior las únicas personas que manipulan el documento son La jefa de facturación y el auxiliar de facturación.



### 3.3.1.2-4 DIAGRAMA DE FLUJO VERTICAL.





### 3.3.1.2.6 DIAGRAMA DE FLUJO HORIZONTAL

FACTURA				
GERENTE COMERCIAL	JEFE DE FACT. Y COB.	MENSAJERO	AUXILIAR DE COBRANZA	GERENTE ADMINISTRATIVO
Rutina (1)	Rutina (2)	Rutina (3)	Rutina (4)	Rutina (4)
Orden de trabajo (6)	Elaboración de la Factura (7)	Envío de original y copia para firma (9)	Recepción de la base de datos y cobranza (10)	Recopilación de lo facturado (11)
	Entrega al mensajero para envío a cliente (8)			

### 3.3.1.3 DOCUMENTOS REUBICADOS

No se reubico ni un solo documento

### 3.3.1.4 DOCUMENTOS ELIMINADOS

El documento que se ha eliminado es:

- **Solicitud de Facturación.**

Este documento se elimina, ya que es un documento que no proporciona mucha información del servicio que el cliente solicita y únicamente es con el objetivo de facturar.

#### 3.3.1.4.1 JUSTIFICACIÓN

Se busco la mejor forma de optimizar un documento de tal manera que pudiese agilizar el procedimiento con un solo documento y lo que llevo a eliminar este documento, ya que no cumplía con ningún objetivo.



### **33.2 RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA**

NO APLICA

### **3.3.3 RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE ALMACÉN**

NO APLICA

### **3.3.4 RECOMENDACIONES DEL ÁREA DE ALMACÉN**

NO APLICA

### **3.3.5.- RECOMENDACIONES PAR EL ÁREA DE ESTADÍSTICA**

A falta de un área específica de estadística, como ya se menciono antes se creó como una función. Con ella es necesario crear o, en este caso, explicar los contenidos de los reportes de estadísticas que genera el mismo programa de SAE.

Estos reportes son:

- 1.- Estadísticas de ventas mensuales.
- 2.- estadísticas de clientes más importantes.
- 3.- Estadísticas de productos más vendidos.

Un punto muy importante de resaltar, es que los reportes son fácilmente personalizados, pudiendo elaborar reportes más apegados al tipo de empresa.

En el caso de *SETE*, al ser una empresa de servicios, estos tres reportes son los que más información proporciona a los gerentes y al director general para analizar la situación de la empresa. Aquí es conveniente aclarar que estos tres reportes no son los únicos que nos ofrece el programa SAE pero si son los que más nos ayudarán a contextualizar la situación de la empresa.



El concentrado de los datos permitirá al analista la correcta toma de decisiones y el oportuno seguimiento de la venta de nuestros servicios. Es importante hacer notar que la información de estos reportes será fácilmente graficada para su mejor análisis.

A continuación explicaremos cada uno de ellos:

### 1.- Estadísticas de ventas mensuales.

Esta estadística nos permite obtener la información sobre nuestras ventas mensuales. En esta pantalla podemos obtener información sobre fechas, monto cobrado por el servicio prestado, servicio ofrecido y fecha en que se ofreció.

Un dato interesante, es el hecho de que nos permite revisar esta información partiendo del documento que inicia el proceso; es decir, lo podemos concentrar de acuerdo a los contra recibos, las facturas o las ordenes de trabajo. (En la pantalla se muestra una solicitud de información partiendo de la factura).

Fig. 1 Pantalla del reporte de ventas solicitado del documento Factura.



## 2.- estadísticas de clientes más importantes.

La estadística de clientes nos permite conocer los montos y las fechas en que cada cliente ha utilizado nuestros servicios, es decir, ubicar a aquellos clientes que representan para nosotros un mayor ingreso.

Con esto podemos determinar, según el mismo formato de SAE, quienes son nuestros clientes activos y quienes los suspendidos; entendiendo por éstos últimos aquellos clientes que llevan un corto periodo de tiempo sin solicitar nuestros servicios.

## 3.- Estadísticas de productos más vendidos.

La estadística de productos/servicios más vendidos tiene por objetivo ubicar a los servicios que son más solicitados por nuestros clientes. Esto nos permitirá poner más énfasis y recursos en los servicios que más lo necesiten.



En el formato de SAE, podemos conocer datos como son:

- 🗑 El servicio ofrecido.
- 🗑 Monto generado por la prestación del mismo.
- 🗑 Cliente que solicito el servicio.
- 🗑 Fecha en que se presto el servicio.
- 🗑 La frecuencia del servicio.







## CAPÍTULO IV

### INSTALACIÓN DEL SISTEMA

#### INTRODUCCIÓN

Una vez analizado todo el sistema administrativo de la empresa *SETE*, llevaremos a cabo la implementación del nuevo sistema, así como su evaluación para saber que tantos beneficios aportará este a la empresa y si logramos aumentar sus niveles de ventas y de calidad administrativa.

A continuación se muestra el plan de calendarización de la instalación del sistema:





## 4.1 PAQUETE DE CÓMPUTO

Analizando distintos paquetes de administración que se encuentran en el mercado, tomamos la decisión de utilizar el programa de la empresa ASPEL llamado WINDOWS SAE 2.0 (Sistema Administrativo Empresarial) ya que es el más óptimo y se puede integrar perfectamente a las necesidades de la empresa *SEITE*.

### 4.1.2 CARACTERÍSTICAS

ASPEL SAE es un sistema de cómputo que permite lograr una óptima automatización del proceso administrativo, facilitando la realización de las principales operaciones de compra-venta de la empresa. A través de diferentes procesos la información se actualiza en línea, es decir, la información de los catálogos se mantiene al día en todo momento, evitándose la duplicidad en la captura de información. Por ejemplo:

Cuando un usuario autorizado elabora una factura en el área de ventas, el sistema afecta automáticamente el saldo del cliente y esto la comprueban en el área de cobranza. El sistema toma información que requiere para el cálculo de la comisión del vendedor y se detecta la salida del producto en movimientos del inventario y puedes disponer de la información en el momento que necesites, para una mejor administración gerencial.

La característica principal de SAE es que cuenta con 7 módulos principales, los cuales se mencionan a continuación:

1. *Ventana principal*: permite moverte a los 6 distintos módulos administrativos.
2. *Clientes y cuentas por cobrar*: concentra información de operaciones relacionadas con los clientes y cuentas por cobrar de la empresa.
3. *Facturas y vendedores*: permite generar documentos de venta y llevar un control del catalogo de vendedores y políticas de oferta, entre otras aplicaciones.
4. *Proveedores y cuentas por pagar*: contiene operaciones principales relacionadas con proveedores, proporciona un seguimiento completo de los cargos y abonos y permite enviar información al sistema ASPEL BANCO para programación de cheques.



5. *Compras:* contempla las operaciones básicas en el ciclo de compra, como ordenes de compra, recepciones de mercancía y devoluciones, además de múltiples operaciones relacionadas.
6. *Inventarios:* concentra funciones diversas referentes al área de almacén.
7. *Estadísticas:* ofrece todas las herramientas necesarias para explotar la información de la empresa (consultas selectivas, estadísticas comparativas, graficas, etc.) además permite exportar a formatos como Excel, Lotus, Dbase, HTML y paradox.

A esto le agregamos que tiene interfase con otros sistemas de ASPEL para lograr un sistema administrativo total, siendo estos NOI, COI, CAJA, BANCO y PROD, teniendo soporte vía Internet por medio del sitio oficial de la empresa [www.ASPEL.com.mx](http://www.ASPEL.com.mx) .

#### 4.1.3 BENEFICIOS

Entre muchas de sus características, unas de las que más nos interesan son las siguientes:

- *Políticas de descuentos:* se pueden manejar las políticas de descuento así como limitar hasta que cantidad o fecha son validas, así como llevar una estadística que se ha vendido.
- *Facturación:* después de elaborada la factura se puede guardar información de envío, con datos como número de guía y fecha de envío, lo que ayudara a la impresión de la guía de mensajería.
- Puedes apartar servicios desde un pedido manteniendo un mejor control de los servicios a realizar.
- Puede limitar hasta que fecha se podrán realizar operaciones de venta, de modo que no podrás elaborar cotizaciones, pedidos, remisiones, facturas, devoluciones y cancelaciones con fecha anterior a la indicada.
- Puedes limitar el número de partidas por documento de captura, para que al imprimirlo no se exceda de una hoja.
- Con el fin de agilizar el reporte de movimiento de facturas, ahora este presenta un estatus, para saber si la factura ha sido surtida de manera parcial o total.



- Cuenta con el reporte de pedidos pendientes, que muestra solo los pedidos con esta condición.
- *Clientes*: elabora una base de datos que agiliza la obtención de información, optimizando las actividades referentes a la información de nuestros clientes.
- *Base de datos*: Maneja la información en diversos tipos de bases de datos ASPEL, paradox, Dbase etc.
- Cuenta con filtros SQL en las ventanas de selección de información (filtros) para aprovechar al máximo la utilización de la bases de datos diferentes a la base ASPEL.
- Cuenta con un editor de formatos, personaliza consultas y estadísticas, tiene interfase con programas COI, NOI, BANCOS, CAJA Y PROD, utiliza claves de usuario para autorización de ciertas funciones del programa, exporta a distintos formatos incluyendo HTML para ser utilizado vía Internet, etc.

#### 4.1.4 ADAPTACIÓN DE LA EMPRESA

Decidimos implementar el sistema de administración empresarial (SAE) a la empresa *SETE* ya que, como se menciona en el capítulo anterior, *SETE* contará con una estructura organizacional y contarán con las funciones de Facturación, Cobranza y estadística entre otras funciones de forma más organizada y en las cuales SAE cumple perfectamente con las nuevas expectativas de la empresa, optimizando y agilizando estas funciones así como una interacción entre las distintas gerencias de la empresa (comercial, administrativa y de servicios) de acuerdo a la información que cada una de estas necesite ( clientes, cheques, estadística, facturación, etc.).

#### 4.2 PLAN DE INSTALACIÓN

Una vez que los principales problemas administrativos, sistemas informáticos y estructura organizacional se han analizado y planteado de forma teórica, es momento de llevarlos a la práctica, para evaluarlo y teniendo en cuenta un tiempo en caso de errores o cambios, tener instalado de forma total el nuevo sistema de la empresa *SETE* en el tiempo estimulado.



Las principales actividades que realizaremos serán las siguientes:

- Reestructuración organizacional de la empresa
- Contratación de nuevo personal
- Implementación del sistema informático
- Elaboración de nuevos documentos y modificación de los ya existentes
- Capacitación del personal nuevo y del que ya se encuentra laborando

#### **4.2.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

La presentación de la propuesta se llevara a cabo el día 21 de Mayo dentro de las instalaciones de la empresa, en la cual se le explicara a los ejecutivos de la empresa *SEITE* las modificaciones a su sistema, el desarrollo del nuevo sistema, tomando en cuenta cada una de las problemáticas que tenían y el porque se tomaron las decisiones de reestructuración, los días en que se comenzará a implantar el mismo, las fechas de evaluación, etc. Así mismo se le otorgarán cuatro días hábiles del 22 al 25 de Mayo para que la empresa otorgue el visto bueno.

#### **4.2.2 CONTRATACIÓN DEL NUEVO PERSONAL**

Se contratarán 5 personas para los siguientes puestos:

- Recepción
- Auxiliar de la jefatura de facturación y cobranza
- Auxiliar de la gerencia de servicios
- Auxiliar de la jefatura de estudios socioeconómicos
- Encargado de la jefatura de reclutamiento y selección

Esto se llevara a cabo a partir del día 28 hasta el 31 de Mayo, en el cual se publicarán la vacantes en los principales diarios de la ciudad, así como en la página de Internet de la empresa tomando en cuenta que el proceso de reclutamiento, selección y estudio sociolaboral del personal nuevo de acuerdo al perfil solicitado se lleva en un tiempo aproximado de 4 días hábiles a partir de la fecha de publicación.



### 4.2.3 CAPACITACIÓN

Se llevará a cabo la capacitación del personal en los siguientes puntos:

Manejo del programa SAE:

- Para la jefatura de facturación y cobranza, en lo que se refiere al proceso de facturación y cobranza, creación de cheques, etc.
- Para la gerencia comercial en lo referente a clientes, base de datos, etc.
- Para la gerencia de servicios, todo lo referente a cotizaciones, servicios, cuentas pendientes, etc.
- Para la dirección general en todo lo relacionado a estadísticas de la empresa.

Manejo del tiempo:

- Utilización de los manuales de procedimientos y optimización de procedimientos en el área de trabajo.
- Trabajo en equipo y mejora del servicio

### 4.2.4 IMPRESIÓN DE LOS NUEVOS DOCUMENTOS

Debido a que los documentos creados no son de gran tamaño, el proceso de impresión de documentos se tiene estipulado en un periodo de cuatro días máximo siendo la orden de trabajo el documento que se creó y se mandará imprimir.

### 4.2.5 INICIO DEL NUEVO SISTEMA

La recomendación para la empresa *SE7E*, será que se comience a implementar el sistema el día 28 de Mayo del 2007 para así tomar los días sábado de este mes para su evaluación y corrección de problemas o modificaciones que pudiesen surgir en ese periodo y así tener integrado el sistema de forma total para el día Sábado 7 de julio del 2007.



#### 4.2.6 DESARROLLO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EMPRESARIAL (SAE)

El desarrollo del nuevo sistema para la empresa *SETE* se llevara a cabo de acuerdo a la siguiente calendarización:

**Lunes 28 de Mayo** --- instalación del sistema de administración empresarial SAE en el equipo de computo que requiere de este.

Como mencionamos en los primeros capítulos, *SETE* cuenta con 5 computadoras Dell de 80 GB en disco duro, procesador Pentium 4, sistema operativo Windows XP Professional, Office XP.

Solo una maquina cuenta con paquetería de ASPEL, que son versiones anteriores de los programas que en este momento ya no son lo suficientemente funcionales de acuerdo a las necesidades del nuevo sistema, así que se actualizará la versión de SAE a la versión 2.0 en esa maquina y se instalará en las computadoras de la gerente comercial, la jefatura de facturación, el auxiliar que realizará la función de cobranza y en la del director general que trabajará lo que es la función de estadística.

#### Requerimientos del sistema SAE

- Procesador 486 o superior
- 16 Mb en RAM como mínimo
- Disco duro con 15 Mb de espacio libre para el programa , mas espacio para la información que se almacenara
- Monitor VGA o superior
- Sistema operativo Windows 3.1 o superior
- Mouse

Este sistema soporta las siguientes redes en caso que se requiera trabajar mediante LAN o Internet:

- Novell netware
- Personal Netware
- Lantastic
- LANmanager
- Windows for workgroups 3.11
- Windows 95
- Windows NT Advanced server
- cualquiera compatible con las anteriores





**Lunes 28 de Mayo** ---Reclutamiento y selección de personal interno.

Durante esa semana se realizará la entrevista, selección e investigación correspondiente de las personas a reclutar para tener a estas personas en sus puestos de trabajo a más tardar el 4 de Junio del 2007.

**Martes 5 de junio.**- Impresión de nuevos documentos.

Esto se hará en un plazo máximo de 4 días, para que ya estén listos el día 11 de junio para su uso.

**Martes 5 de Junio** --- Capacitación.

Comenzara el proceso de capacitación, tanto con el personal ya existente, como con el personal de recién contratación, tomando toda esta semana hábil para realizar la capacitación de acuerdo a los distintos tiempos y actividades que tengan cada departamento, organizando de tal forma que no afecte las actividades dentro de la empresa *SEITE* ni sus cargas de trabajo.

**Miércoles 6 de Junio.**- inicio del sistema.

Debido a que el primer personal que se debe capacitar es el que maneja el sistema informático SAE, el miércoles comenzarán con el uso del sistema para que comiencen a identificarse con el sistema siendo esto parte de la misma capacitación y a partir de ese día manejar de forma total este, dejando atrás las practicas y costumbres del sistema anterior.

**Sábado 16 de Junio.**- análisis, evaluación y modificaciones al sistema.

A partir de este sábado, los fines de semana se utilizarán para hacer un recuento de los resultados de este sistema, evaluando estos y sus estadísticas y modificando aquellas cosas que vayan saliendo y que por cuestiones prácticas no fueron contempladas, terminando con este análisis el día 7 de julio del 2007.

#### **4.2.7 REVISIÓN DEL SISTEMA**

Como se comentó anteriormente la revisión del sistema se llevará a cabo los fines de semana a partir del día 16 de junio para comenzar a llevar una estadística de los resultados y verificar que se este llevando a cabo de forma correcta.



#### **4.2.8 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Una vez que se ha hecho la revisión del sistema, se llevará a cabo la evaluación de resultados para determinar si estos van bien o mal y el ¿por qué? Se a determinado esto, tomando los fines de semana durante todo el proceso a partir del día 16 de junio.

#### **4.2.9 ANÁLISIS DEL LOS RESULTADOS**

Una vez realizados los dos pasos anteriores, comenzaremos a analizar los días lunes, toda la información y así poder tomar decisiones en caso de que se tuviera que modificar o quitar algo del sistema.

#### **4.2.10 RETROALIMENTACIÓN DE MODIFICACIONES**

Después de haber hecho modificaciones al sistema en caso de que las haya, se tendrá una retroalimentación los días jueves hasta llegar al punto donde las modificaciones sean mínimas o inexistentes.

#### **4.2.11 LIBERACIÓN DEL SISTEMA**

Una vez transcurrido el tiempo esperado para la implementación del sistema y la ultima supervisión del mismo con fecha de 5 de julio, se realizaran las ultimas modificaciones o cambios que se necesiten para que este funcione perfectamente y así poder liberar el nuevo sistema el día lunes 9 de julio del 2007 y se encuentre funcionando al 100%.



## CONCLUSIONES

Con base en el análisis realizado a la empresa *SETE*, (**Servicios Técnicos-Administrativos, S. C.**), se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Con el desarrollo de los temas anteriores se pretende optimizar la empresa y lograr que se desarrolle dentro del mercado de servicios de recursos humanos siendo una PyME de Outsourcing, logrando incrementar las utilidades y disminuir la duplicidad de trabajo.

La estructuración organizacional es importante para poder delegar funciones y a su vez crear una efectiva administración en una empresa, esto permite que se vea reflejada la forma de operar no sólo en el ambiente interno, sino de una forma tal que logra mantener una mejora continua para con los clientes.

La estructuración objetiva de todos y cada uno de los procesos tanto administrativo y operativo que se llevan a cabo en una empresa, permiten que se logre una operación de rutina y obtener procesos administrativos con un margen mínimo de errores (si es posible, lograr que estos sean inexistentes).

La implementación sistemática, coherente, estandarizada y justificable, permite que el trabajo realizado se haga con calidad; es decir "que se haga a la primera y bien hecho", lo que conlleva a una reacción en cadena de todos los procesos que se ven involucrados en la empresa.

Se logro identificar aquellos problemas (denominados cuellos de botella) que impedían el buen desarrollo de las actividades administrativas y operativas de *SETE*, S.C.

Se identificó un gasto que en el proceso de facturación debido al desperdicio de papel por el tamaño de la factura.

La unificación del slogan y la imagen corporativa es un aspecto importante para determinar la seriedad de la empresa con la que se esta trabajando, así como su posicionamiento dentro del mercado, ayudando a sobresalir poco a poco dentro de este mercado tan competitivo.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los ejecutivos de la empresa *SETE* S. C. tomen en cuenta todo el análisis, propuestas y observaciones que se mencionan a lo largo del trabajo anterior, desde sus generales hasta sus particulares, ya que estos pueden ser de vital importancia para que la empresa se desarrolle dentro de este mercado, que en nuestro país es competitivo y que puede servir para llevar a cabo sus planes de crecimiento antes de lo previsto, optimizando el tiempo y el trabajo a realizar.

Como egresados de la Escuela Superior de Comercio y Administración, una de nuestras principales preocupaciones es poder llevar la empresa a un nivel de competitividad máximo dentro del mercado de servicios, en el cual *SETE* se encuentra y sabemos que un aspecto fundamental para llevar a cabo nuestra meta es manejar una mercadotecnia adecuada dentro de la misma, por lo que la imagen corporativa es de suma importancia, por lo que les recomendamos consultar un Licenciado en Relaciones Comerciales o de carrera afín, para llevar a cabo un rediseño de la misma (logotipo, eslogan, portal Web, etc.), para así poder captar de mayor forma la atención de sus clientes y posicionarla en la mente de los mismos.

Una opción es el manejo de psicología del color dentro y fuera de la empresa así como una estandarización de la imagen corporativa del personal, ya que esto le da mayor seriedad y presentación a la empresa.

Se recomienda también crear manuales de políticas y procedimientos, ya que estos le servirán para poder llevar una mejor administración en las funciones que realice cada persona que labore en la empresa, así como del mismo personal, evitando con esto que al momento de prescindir de los servicios de la persona en algún cargo sea cual sea el motivo, otra persona pueda realizar la función de este basándose en lo planteado dentro del manual, tratando de actualizar estos manuales y de acuerdo al sistema administrativo que se este manejando y a los cambios que haya dentro de este.