



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN

“ANÁLISIS DE DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL ÁREA DE
CRÉDITO Y COBRANZA”

TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:
RAQUEL URZÚA DELGADO

ASESOR:
L.A. MARTHA PATRICIA SANTANA VELÁZQUEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

ASUNTO: EVALUACIÓN DEL INFORME
DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

DRA. SUEMI RODRIGUEZ ROMO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN
PRESENTE

DEPARTAMENTO DE
EXÁMENES PROFESIONALES

ATN: L. A. ARACELI HERRERA HERNANDEZ
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 26 del Reglamento General de Exámenes y el art. 66 del Reglamento de Exámenes Profesionales de FESC, nos permitimos comunicar a usted que revisamos **EL TRABAJO PROFESIONAL:**

Análisis de Desempeño Profesional en el Área de Crédito y Cobranza

que presenta la pasante: Raquel Urzúa Delgado
con número de cuenta: 40507195-7 para obtener el título de :
Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios, otorgamos nuestra **ACEPTACION**

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 21 de Agosto de 2009

PRESIDENTE	<u>M.A. Jorge López Marín</u>	
VOCAL	<u>MCE. Ofelia Noguez Cisneros</u>	
SECRETARIO	<u>L.A. Martha Patricia Santana Velázquez</u>	
PRIMER SUPLENTE	<u>L.C. José Santiago Guerrero Martínez</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	<u>L.A. Andrea Caro Jiménez Perdigón</u>	

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS

Este trabajo representa un triunfo muy importante para mí, por lo tanto, a todos y cada uno de ustedes les agradezco infinitamente el que estén presentes en mi vida, su cariño y su confianza son muy valiosas para mí. No tengo las palabras suficientes y específicas para expresar mi felicidad, mi emoción, mi amor y mi agradecimiento hacia todos y cada uno de ustedes, posiblemente me haga falta mencionar gente y escribirle un agradecimiento y dedicatoria personalizada, pero la persona que lea estas líneas sabrá que son para ella.

A MIS PADRES.

Les estaré eternamente agradecida, pues he llegado a lograr esta meta gracias a todo lo que han hecho por mí: su amor, educación, confianza, esfuerzo, dedicación, ejemplo y apoyo, me han servido para formar a la Mujer que ahora soy. Gracias por siempre estar conmigo, por no abandonarme nunca y creer ciegamente en mí. Esta es la mejor herencia, espero ser siempre un orgullo para ustedes. ¡Gracias Mamá y Papá por todos sus sacrificios que han hecho por mi bienestar, Los Amo!

A TI AMOR.

Gracias Amor por todo lo que has hecho por mí en estos cinco años, por tu confianza, tu ayuda, tu apoyo, tus palabras de aliento, tus ejemplos y enseñanzas, tu dedicación, tu tiempo y amor, por estar siempre a mi lado cuando te necesito, muchas gracias. ¡Este logro es también para ti, Te Amo!

A MIS HERMANOS.

Por su confianza, su apoyo, su cariño, por soportarme y amarme como soy, por querer lo mejor para mi y estar siempre a mi lado. Hermanitos les dedico este trabajo con todo mi amor. ¡Los quiero muchísimo!

A MI ASESORA.

Por su apoyo, tiempo, ayuda y empuje para la elaboración de este trabajo, así como sus palabras de aliento y enseñanza, le agradezco y dedico este logro que por fin he concretado. ¡Gracias Profesora Paty!

A MIS COMPAÑERAS Y AMIGAS DE TRABAJO.

Karen, Jimena, Maggy, Gaby y Sandy, por que gracias a su ayuda, apoyo, cariño y confianza, me ayudaron a poder finalizar esta meta, pues sin ellas la elaboración de este trabajo no se hubiera concretado. Gracias también por estar ahí cuando las necesito, por ser mis confidentes, por darme la mano cuando siento caer y por sus palabras de aliento. ¡Las quiero mucho niñas, mil Gracias!

A MIS AMIGAS.

Hemos vivido muchas cosas juntas, buena y malas. Hoy se cumple un sueño que quiero compartir con ustedes y quiero aprovechar para dales las gracias por estar siempre a mi lado cuando las necesito, por sus palabras, su confianza y cariño, por creer siempre en mí. ¡Las quiero mucho!

También agradezco a todas aquellas personas que por alguna razón no quisieron confiar en mí ni brindarme su apoyo para la elaboración de este trabajo. A ellas les agradezco sus palabras negativas y malas actitudes porque debido a eso, aprendí cosas nuevas para salir adelante y cumplir mi meta.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
-------------------	---

CAPÍTULO 1. EXPERIENCIA LABORAL

1.1. AUTOMOTRIZ ECHEGARAY.....	11
1.2. VIDEOCENTRO.....	11
1.3. CLINICA DENTAL BUENO	11
1.4. CHEVROLET AGUINACO Y CÍA.....	12
1.5. DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V.....	12

CAPÍTULO 2. GRUPO DOMINO

2.1. HISTÓRIA DEL GRUPO.....	14
2.2. MISIÓN.....	15
2.3. OBJETIVOS.....	15
2.4. ESTRUCTURA CORPORATIVA.....	16
2.5. CRONOLOGÍA.....	17
2.6. SUS MARCAR.....	17
2.7. UBICACIÓN.....	18
2.7.1. PLANTAS DE PRODUCCIÓN DE IMPRESORAS.....	19
2.7.2. PLANTAS DE PRODUCCIÓN DE FLUIDOS.....	20
2.8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	21
2.9. PRODUCTOS.....	22
2.9.1. IMPRESORAS.....	24
2.9.2. SOLUCIONES INTEGRADAS.....	26
2.9.3. INSTALACIONES Y APLICACIONES.....	27
2.9.4. RELAX.....	28
2.9.5. TINTAS.....	28
2.9.6. PRODUCTOS MECTEC (ETIQUETADO DE CAJAS Y PALLET).....	29

2.9.7. PROCUCTOS EASY PRINT.....	30
2.10. MERCADOS DOMINO.....	30

CAPÍTULO 3. DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V.

3.1. SU HISTÓRIA.....	31
3.2. SUS FINALIDADES.....	33
3.3. MISIÓN.....	34
3.4. VISIÓN.....	34
3.5. VALORES.....	35
3.6. POLÍTICAS.....	36
3.6.1. Política de Calidad.....	36
3.6.2. Política de Seguridad.....	36
3.7. LO QUE VENDE.....	37
3.8. SUS INSTALACIONES.....	39
3.8.1. Recepción.....	40
3.8.2. Sala de Visitas.....	41
3.8.3. Sala de Juntas.....	41
3.8.4. Sala de Demostración.....	42
3.8.5. Área de Oficinas y cubículos.....	43
3.8.6. Sala de Capacitación.....	43
3.8.7. Almacén.....	44
3.8.8. Taller.....	44
3.8.9. Biblioteca.....	45
3.8.10. Área de Comida.....	45
3.8.11. Baños.....	45
3.8.12. Estacionamiento.....	46
3.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	47
3.9.1. Dirección General.....	47
3.9.2. Dirección Comercial.....	47
3.9.3. Dirección Técnica.....	48
3.9.4. Dirección de Finanzas.....	49

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1.	ÁREA LABORAL: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA.....	50
4.1.1.	INTEGRANTES.....	51
4.2.	ASPECTOS IMPORTANTES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA.....	52
4.2.1.	OBJETIVO.....	52
4.2.2.	CONCEPTOS BÁSICOS.....	52
4.2.3.	MEDIOS DE COBRANZA.....	54
4.2.4.	BASES PARA UN ADECUADO CONTROL DE CARTERA..	54
4.3.	ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO.....	56
4.4.	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO.....	57
4.4.1.	PROCEDIMIENTO PARA DAR DE ALTA O BAJA A CLIENTES.....	57
4.4.2.	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.....	59
4.4.3.	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO.....	65
4.5.	ALGUNOS FORMATOS UTILIZADOS DENTRO DEL DEPARTAMENTO.....	68
4.6.	PROBLEMÁTICA Y PROPUESTA.....	77
4.6.1.	DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA.....	77
4.6.2.	ORGANIZACIÓN.....	88
	CONCLUSIONES.....	91
	BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	93

INTRODUCCIÓN

El escribir este documento y hablar sobre mi experiencia laboral es un reto. Por tal motivo inicio pensando en las siguientes preguntas: ¿Por qué plasmar mi experiencia laboral siendo una egresada de la carrera de Administración?; ¿Qué interés en leer este documento podrían tener las personas Profesionales, los Doctores o Maestros en la materia, o cualquier otro tipo de persona?

Pues bien, respondiendo la primera pregunta: Soy una recién egresada que durante poco mas de cuatro años adquirió conocimientos teóricos acerca de la Administración y materias relacionadas a esta, es verdad lo que mencionan los maestros al iniciar la licenciatura “conocimientos teóricos van acompañados de los conocimientos prácticos” por tal motivo recomiendan combinar el estudio con el trabajo.

He realizado diferentes actividades en los empleos que he tenido y todos me han hecho crecer, de todas y cada una de las vivencias laborales he aprendido cosas que me han ayudado a fortalecer mis conocimientos. Por estas razones decidí compartir mi experiencia laboral plasmándolas en este documento.

Referente a la segunda pregunta, puedo responder diciendo que el interés que pueden tener al leer este documento puede ser: el conocer el desarrollo que va teniendo en su actividad laboral el alumno; de acuerdo a su amplia experiencia y estudios pueden formar parte de la vida laboral del alumno opinando y sugiriendo sobre su desarrollo, buscando siempre el crecimiento del Profesional del mismo; además de tener conocimiento de las varias problemáticas que se vive en cada organización, sin importar tamaño o giro.

Considero importante la opinión de los expertos en la materia ya que el mercado laboral es muy competido y sus vivencias laborales son de gran importancia para mi o para cualquier egresado. Pues conociendo sus vivencias aprendemos a reaccionar a situaciones determinadas. Nadie nos enseña a trabajar, el trabajo es una actividad que se aprende y perfecciona constantemente.

Este documento para mi es la oportunidad de dar a conocer a cualquier persona, una parte de mi vida profesional, compartiendo mis experiencias y puntos de vista.

Principalmente hago mención de mi experiencia laboral actual. Hace casi dos años que colaboro en la empresa Domino Printing México, S.A. de C.V. como Auxiliar del Departamento de Crédito y Cobranza. Esta es una organización manufacturera de origen Inglés, produce impresoras para uso industrial. Estas maquilan el empaque primario o secundario de los productos, por ejemplo el número de lote y la fecha de caducidad de alguna bebida, medicina, frituras, galletas, etc. La actividad principal de Domino Printing México es la venta y distribución de estas impresoras a nivel nacional.

Durante este tiempo me he percatado de ciertas problemáticas en la organización, comentaré algunas de ellas, además de las relacionadas directamente con el Departamento donde apoyo, así mismo presentaré algunas propuestas para su solución.

Entre algunas de las problemáticas que tomare en el presente documento relacionadas directamente con el departamento de Crédito y Cobranza son: la detección y aplicación de pagos, alta de clientes y seguimiento de facturación. Así mismo tocare problemáticas relacionadas con la organización, serán: liderazgo autocrático y el trabajo en equipo, siendo esta una de las más importantes ya que para que una organización funcione y tenga un ambiente laboral sano debe tener un buen equipo de trabajo.

CAPITULO 1.

EXPERIENCIA LABORAL

Inicié mi experiencia laboral terminando mi bachillerato, en donde obtuve mi constancia como Técnica en Administración. Los objetivos que perseguí fue mi independencia, obtener mis propios ingresos, comprarme mis cosas y ayudar a mis padres, así mismo deseaba aprender, vivir la experiencia de trabajar y llevar acabo mis conocimientos aprendidos, ya que tuve varias materias como contabilidad, mercadotecnia, sueldos y salarios, costos, psicología, psicología organizacional administración general, etc.

A continuación presento un cuadro donde muestro los lugares donde he trabajado, así como una breve reseña de las actividades que realice y que aún realizo.

EXPERIENCIA LABORAL

FECHA	EMPRESA	PUESTO	ACTIVIDADES
JUNIO 2002 A NOVIEMBRE 2002	AUTOMOTRIZ ECHEGARAY, S.A. DE C.V	Secretaría	Atención a clientes, llenado de formatos de compra y venta de los automóviles; manejo de caja y pagares.
NOVIEMBRE 2002 A FEBRERO 2003	VIDEOCENTRO	Empleada	Atención a cliente; Manejo de Caja; Inventario; Atención a proveedores.
FEBRERO 2003 A FEBRERO 2004	CLÍNICA DENTAL BUENO	Auxiliar Administrativo	Atención a clientes, proveedores y acreedores; manejo de expedientes de pacientes, agenda de Doctores y caja; confirmación de citas; Creativa en publicidad; asistente dental, recepcionista.
DE MARZO A AGOSTO 2004	CHEVROLET AGUINACO Y CÍA, S.A. DE C.V.	Auxiliar de Crédito y Cobranza	Archivo y entrega de Facturas y pagares a clientes; atención a clientes; elaboración de notas de crédito, memos, cartas; manejo de base de datos para dar de alta clientes nuevos.
JUNIO 2007 ACTUAL	DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V.	Auxiliar de Crédito y Cobranza	Manejo de archivo; elaboración de notas de crédito y notas de cargo; elaboración de conciliación bancaria; aplicación de pagos en sistema SAE; identificación de partidas pendientes en conciliación bancaria; Alta, Suspensión y Activación de Clientes; Elaboración de varios reportes, memos y cartas; Investigación a posibles clientes; Revisión de cartera en conjunto con Contabilidad para la determinación de comisiones; atención a clientes.

1.1. AUTOMOTRIZ ECHEGARAY.

Era un lote de autos, actualmente ya no existe, realmente no había mucho movimiento, era poco el trabajo que tenía, pero tuve muchas experiencias, aprendí del negocio, de cómo vender o comprar un auto, cual es verdadero negocio para tener una utilidad, cuales son las inversiones que se deben realizar. Una vez que se llegaba al trato de compra venta, yo me encargaba de revisar la documentación, llenar el formato de compra venta y en su caso los pagares. Cuando no había nadie quien atendiera a los clientes que llegaban, me encargaba de dar informes y cotizaciones.

1.2. VIDEOCENTRO.

Era un club para la renta y en ocasiones venta de películas, el trabajo era divertido pues tenía que ver las películas, principalmente los estrenos, para poder tener contacto con los clientes pues siempre preguntaban alguna crítica de estas. En este trabajo tuve mi primer altercado con un cliente, fue una experiencia difícil pero de la cual aprendí que no tienes que perder la cabeza, tienes que actuar inteligentemente y sobre llevar a las personas.

1.3. LA CLÍNICA DENTAL BUENO.

Es una clínica de especialidades odontológicas, me tocó trabajar cuando tenía escasos dos meses de haber abierto, fue una experiencia muy buena, además de llevar a cabo actividades administrativas como: recepción, archivo, manejo de caja, base de datos, expedientes, trato con pacientes, doctores, proveedores, acreedores, seguimiento de trámites para el funcionamiento, etc.; me permitieron involucrarme en las odontológicas, asistiendo a los doctores en cirugías, limpiezas, endodoncias, realizar estudios para la especialidad de ortodoncia, sacar radiografías, revelarlas, etc., conocí medicamentos y tratamientos; también me involucré dando ideas que aceptaron para la publicidad de la Clínica; diseñé la idea del tríptico informativo y de anuncios pequeños; conocí varias empresas donde participábamos en ferias de salud, como Unilever y BD, mi labor en esas empresas era la de

informar a los empleados acerca de su salud bucal, ofrecerles una revisión y diagnóstico gratuito, esto también lo hacíamos en escuelas de la zona. Gracias a esto conseguimos mucho más clientes.

1.4. CHEVROLET AGUINACO Y CÍA.

Es una concesionaria de la marca General Motors, una agencia, labore como auxiliar del departamento de crédito y cobranza, me hice cargo de las facturas originales de los automóviles vendidos, manejaba el archivo de las mismas, en caso de que no estuviera mi jefe tenía que revisarlas y firmarlas, le avisaba a los clientes vía telefónica cuando llegaba su factura, puesto que los autos que se venden a crédito la factura junto con el pagare se iban a Monterrey donde esta la financiera, una vez que la deuda se liquidaba nos mandaban la factura y se la entregábamos al cliente. También realice notas de crédito, manejaba un sistema llamado Diller, en el cual daba de alta clientes con la documentación entregada por los clientes para que les pudieran facturar; entre otras actividades.

1.5. DOMINO PRINTING MÉXICO.

Es una empresa manufacturera, de la cual presento su historia en el siguiente capítulo, aquí es donde actualmente laboro como auxiliar del departamento de crédito y cobranza. Comencé prácticamente como becaria, este término lo usaban por el horario preferencial que tenía. Fui contratada por medio de agencia con todas mis prestaciones de ley, mi horario era de ocho de la mañana a tres treinta de la tarde, con media hora de comida. Cuando no tenía actividades en la escuela o tenía vacaciones, me quedaba más tiempo para seguir aprendiendo. Tengo una jefa maravillosa, que desde el primer día me apoyo, me tuvo paciencia al enseñarme cada actividad, poco a poco mi conocimiento por el departamento fue creciendo, ya que mi jefa cada día me daba más confianza al enseñarme más y más. Cuando entre a Domino mi principal actividad era la aplicación de pagos en sistema SAE, fui aprendiendo a realizar la conciliación bancaria, la detección de pagos, aprendiendo acerca de los clientes, su forma de pago, su crédito, su fecha de pago, su localización,

a que gestor le correspondía cada cliente, comencé a tratar con los gestores, a apoyarme en ellos para pagos e información de las facturas vencidas; mi jefa me enseñaba más acerca del sistema, como sacar reportes, antigüedades, dar de alta clientes, suspenderlos, activarlos; me dio la oportunidad de ayudarlo investigando referencias comerciales de clientes nuevos, realizar o modificar formatos, realizar reportes para los cierres de mes, me enseñó la aplicación y el procedimiento que lleva una nota de crédito y una nota de cargo. El simple hecho de escuchar a mi jefa hablar por teléfono con los clientes para negociar era verdaderamente interesante, pues hablaba con todo tipo de clientes, flexibles, difíciles, pero tiene cierto poder de convencimiento, es decir, su forma de hablar tan tranquila, su tono, su facilidad para encontrar siempre una solución rápida, su forma de ser tajante sin ser grosera, siempre es el mismo tono amable y rígida a la vez. Eso también lo he aprendido de ella, al igual que me ha enseñado a que nadie es perfecto y hay que saber aceptar los errores de la mejor forma para solucionarlos y aprender de ellos, a recibir halagos sobre el trabajo con humildad; me enseñó que se hace un buen equipo siempre que se tenga confianza y comunicación en todo momento, que el trabajo sale mejor trabajando en equipo y pidiendo ayuda cuando se necesita.

Debo mencionar que con este trabajo he crecido profesionalmente y como persona, puedo decir que cada persona que integra esta empresa y cualquier otra es importante pues el trabajo de unos depende de otros, es una cadena que entre mas fuerte y unida hace que los resultados sean mejores cada día.

Puedo decir que soy una persona afortunada por las experiencias laborales que he tenido hasta ahora. Muchas personas, o hasta yo misma, podrían decir que algunos trabajos no han valido la pena, pero la verdad es que me han forjado, aprendí de todas las personas que están y estuvieron a mí alrededor, de su personalidad, comportamiento, temperamento, carácter, trabajo, profesión y hasta de su vida personal. Con algunas tuve diferencias y con otros la relación era casi perfecta, así que todas las experiencias buenas y malas me han dejado algo en mi vida.

2.1. HISTÓRIA DE GRUPO

Domino Printing Sciences, Plc. es una entidad constituida en Cambridge (Reino Unido) en 1978, es la compañía matriz del Grupo Domino y fue incluida en la bolsa de valores de dicho país en 1985. La principal actividad del grupo consiste en la investigación y desarrollo, manufactura y venta de equipo de impresión industrial, codificadores, así como consumibles para la impresión a alta velocidad de información así como de soluciones de codificado.



Grupo Domino tiene un negocio global con amplias ventas y un servicio de interconexión con sus clientes alrededor del mundo, los cuales están dispersos en múltiples sectores del mercado.

Domino Printing Sciences es el líder mundial en soluciones completas de codificado, marcado y etiquetado, con tecnologías láser, de inyección de tinta, de gota por demanda, de transferencia térmica, y de impresión y aplicación de etiquetas. Los equipos Domino marcan e imprimen todo tipo de información variable como fecha de caducidad, lote de producción, códigos de barras y códigos de rastreabilidad sobre productos y empaques de industrias tales como la farmacéutica, alimenticia, de bebidas, automotriz y gráfica, entre otras.

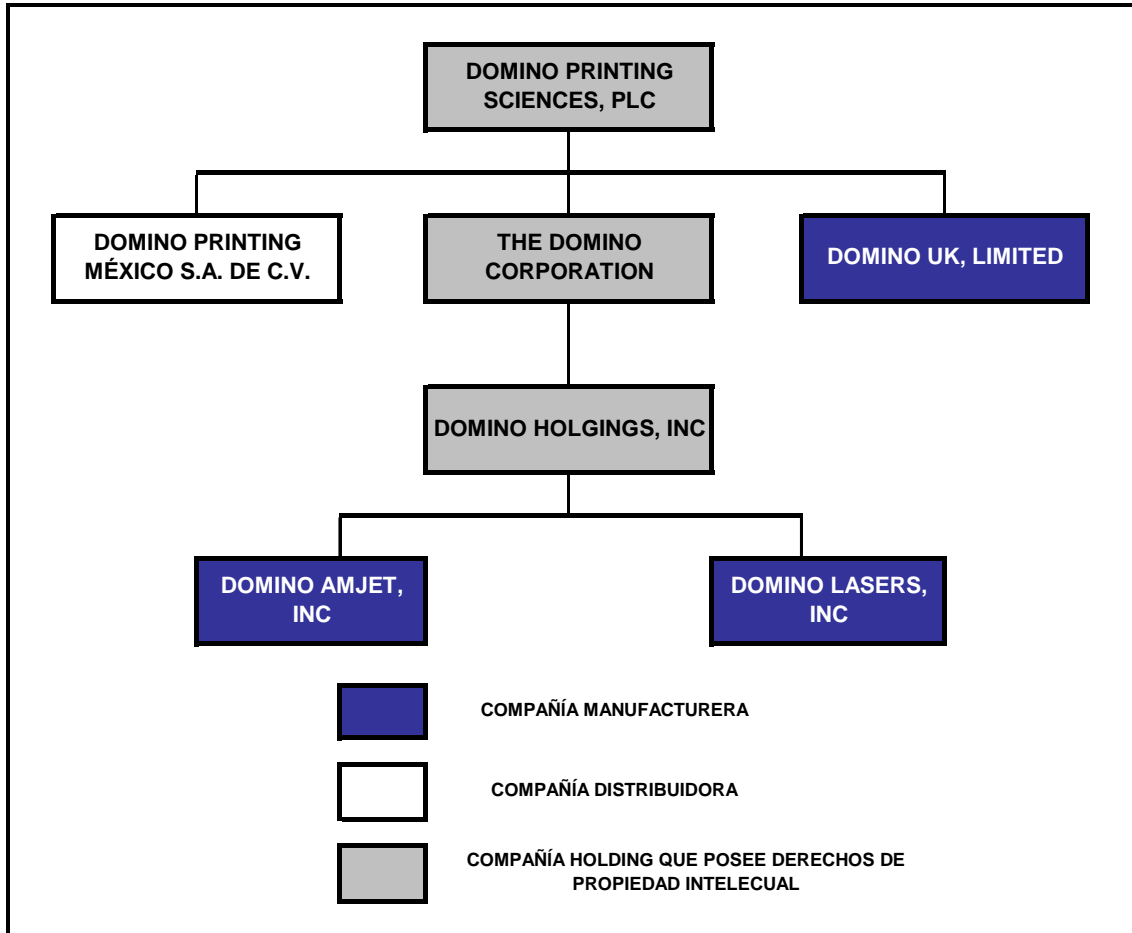
2.2. MISIÓN

“Llegar a ser el proveedor líder a nivel mundial de productos y servicios que ofrezcan una amplia gama de soluciones de identificación, marcaje, codificación, numeración y personalización de información variable, y que aporten a los clientes y consumidores finales valor añadido, seguridad y tranquilidad.”

2.3. OBJETIVOS

- *Clientes satisfechos y altamente leales para quienes somos su proveedor primario.*
- *Liderazgo en la participación de mercado en los diversos sectores de mercado seleccionados y en todas las regiones clave del mundo.*
- *Productos líder en la industria, altamente confiables.*
- *Fuerte imagen corporativa y reputación por excelencia en el servicio.*
- *Record de fuertes crecimientos en ventas, incrementando rentabilidad y generación de efectivo.*
- *Record sin fallas de Crecimiento de Ganancias por Acción.*

2.4. ESTRUCTURA CORPORATIVA



2.5. CRONOLOGÍA

1978	Compañía fundada en tecnología de inyección de tinta
1984	Primeras subsidiarias inauguradas en el extranjero
1985	La empresa es listada en la Bolsa de Valores de Londres
1990	Lanzamiento de Productos Especializados para Impresión Comercial
1994	Se conforma Domino Lasers Inc. y Domino Control Systems
1996	Inversión directa en China e India
1998 - 2000	Expansión Geográfica a Nivel Significativo (México, Canadá, Alemania, Corea, Australia)
1999	Inversión en Graph-Tech AG
2001	Adquisición de Alpha Dot y Sator Laser
2004	Adquisición de Wiedenbach y Purex
2005	Adquisición de Citronix
2006	Adquisición de EIS, Easyprint y Mectec

2.6. SUS MARCAS

MARCA	TIPO DE IMPRESORA
Domino	Cij, láser, inyección de tinta binaria, impresoras DOD, fluidos, refacciones y servicios
Sator	Impresoras Láser (A)
Purex	Equipo extractor de vapores (RU)
Wiedenbac	Especialista en impresoras Cij y fluidos (A)
Citronix	Impresoras Cij y fluidos (EUA)
Alpha Dot	Impresora OCC (RU)
Mectec	Maquinaria de etiquetado "Print and Apply" (S)
EIS	Sistemas de Integración de Servicios (EUA)
Easyprint	Impresión de transferencia termal (Din)

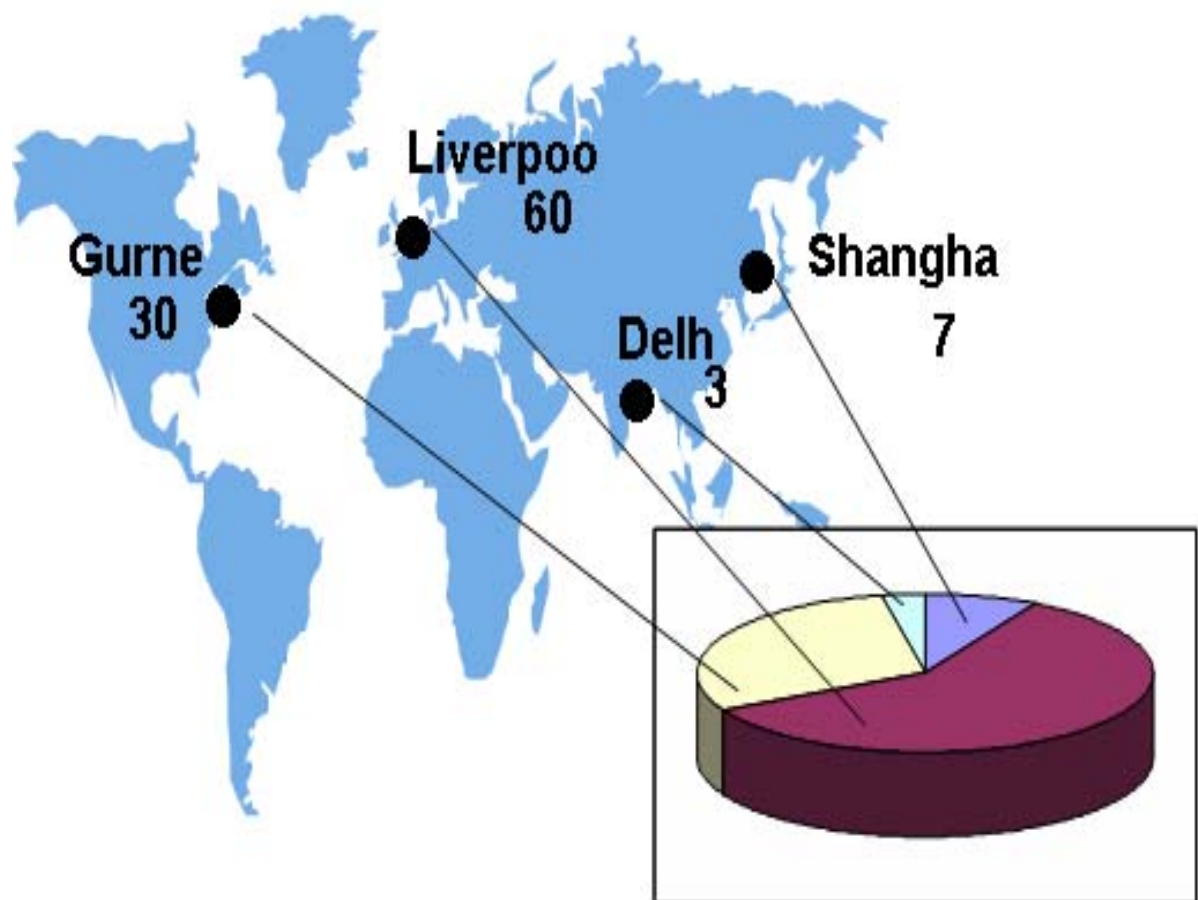
2.7. UBICACIÓN

SEDE:	Cambridge, Inglaterra
SUBSIDIARIAS:	<ol style="list-style-type: none">1. América: Canadá, EUA, México.2. Europa: Reino Unido, Francia, Alemania, España y Holanda.3. Asia/Pacífico: China, India, Corea, Australia, EAU.
MANUFACTURA:	Cambridge, Liverpool, Róterdam, Reino Unido, Hamburgo y Moos, Alemania, Anaheim, Chicago, Forth Worth, Estados Unidos, Shangai, China, Delhi, India

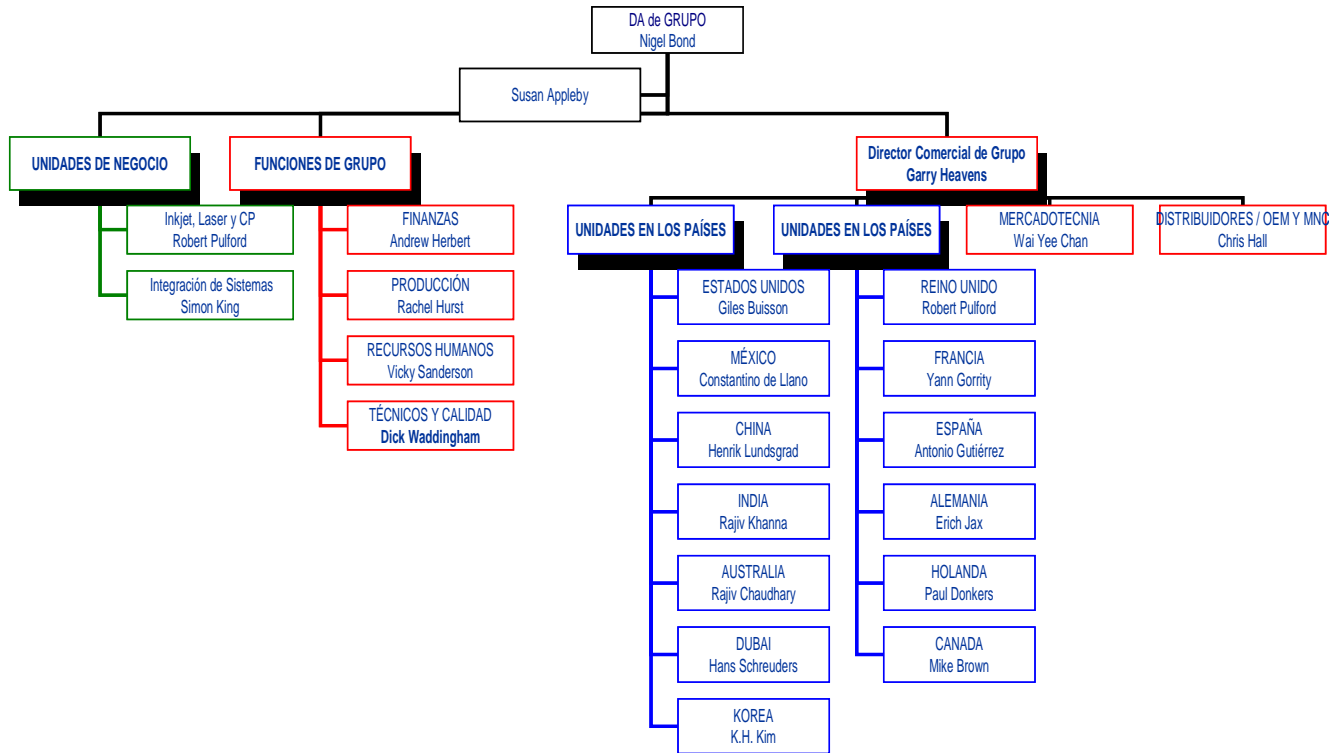
2.7.1. PLANTAS DE PRODUCCIÓN DE IMPRESORAS



2.7.2. PLANTAS DE PRODUCCIÓN DE FLUIDOS



2.8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA



2.9. PRODUCTOS

El compromiso de Domino hacia la calidad y al servicio ha dado como resultado que se le otorguen acreditaciones por parte de la industria y del gobierno a las subsidiarias globales de la compañía. Las acreditaciones ISO de Domino en el Reino Unido y en los Estados Unidos fueron las primeras de la industria, y ahora es un estándar al cual las subsidiarias aspiran llegar.

El compromiso global de Domino hacia la administración de cuidados y calidad total está integrado en todo el proceso de producción. Los programas de mejora continua son parte de la filosofía de Domino - especialmente en fábricas, en donde los sistemas implementados para mejorar la calidad y eficiencia aseguran que al cliente siempre se le garantice un producto de primera clase y altamente confiable.

- Domino está reconocida por el UK Governments Department for Trade and Industry (DTI) como una compañía de “Mejores Prácticas”.
- Domino Reino Unido recientemente se hizo acreedor del Management Today Award for Most Improved Plant y fue objeto de altos elogios por la categoría de Best Electronics and Electrical Plant.

Un factor clave de la eficiencia productiva de Domino es la utilización de técnicas de manufactura simplificadas en todo el mundo. El “flujo de una pieza” significa que las máquinas están hechas de manera que respondan a la demanda de los clientes, en un ensamble de línea de flujo.

Domino tiene una gran variedad de productos en marcado y codificado, así como impresión comercial y etiquetas. Cada uno de ellos fue creado para satisfacer las necesidades de la industria y pensando en la mejor tecnología que facilite la producción del marcaje de los empaques primarios y secundarios.

ALGUNOS PRODUCTOS DOMINO:				
MODELO	TIPO DE IMPRESIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO	COMENTARIOS
SERIE A	INYECCIÓN DE TINTA	Varia la velocidad dependiendo de la necesidad del cliente. Tiene máquinas selladas especiales para la industria Tetrapack. Se utilizan dentro de la industrias de correo directo, encuadernado, administración de juegos, acabados, boletaje, etiquetas y tarjetas y postal.	A100	Es la impresora básica.
			A200	Es la más vendida.
			A300	Principalmente para la industria farmacéutica.
			A300 eggcoder	Principalmente para la codificación de huevo.
			A400	Se utiliza para aplicaciones especiales como commercial printing.
SERIE C	INYECCIÓN DE TINTA	La gama de codificadores de embalaje externo. Utilizada principalmente para cajas de cartón y son de baja velocidad	C7	Codificación Estándar Alfanumérica.
			C16	
			C34	
WIEDENBACH	INYECCIÓN DE TINTA	Es la mas especializada	Única	Principalmente para la codificación de cable.
MACROJET Y CODEBOX	INYECCIÓN DE TINTA	Son máquinas de vieja tecnología que aún se venden por su bajo costo, sin embargo el costo del mantenimiento es muy alto - ya prácticamente están obsoletas.	Única	Impresión por válvulas DOD robustas y de tecnología domino.
SERIE S	LÁSER	Impactan directamente el rendimiento medido del ambiente de producción. Ofrece un codificado permanente y versátil desde la aplicación más sencilla hasta la más compleja. Funciones de control remoto y redes para una fácil integración dentro de la línea de producción. Tiene poca velocidad	S100	Láser vectorial extremadamente compacto diseñado para producir códigos de alta calidad a tasas de producción de baja a media.
			S200	Láser vectorial compacto y altamente versátil diseñado para producir códigos de alta calidad en materiales y líneas de producción.
			S300	Láser Vectorial compacto y de alto poder diseñado para un codificado de alta velocidad sobre una amplia variedad de superficies, incluyendo PET, vidrio y etiquetas.
SERIE D	LÁSER	Sus dimensiones varían con respecto a las Serie S, es mucho más veloz y exactitud en el marcaje	DSL, DDC3, DPX	Principalmente las utilizan en empresas refresqueras.
SERIE M	ETIQUETADORA	Es veloz, tiene capacidad de realizar etiquetas desde un muy pequeño tamaño hasta llegar a los 60 x 40 cm.	Única	Es utilizada para etiquetar cajas y pallets.

2.9.1 IMPRESORAS



Serie A Serie A de Domino de inyección de tinta

- Más de 60,000 instaladas.
- Fácil de usar y altamente confiable.
- Altamente Flexible.
- Gran gama de tintas (57).
- Con soporte en 120 países.

Serie S de Domino Láser

- Sellada y de tamaño compacto.
- Integración simple.



Láser DDC3 de Domino

- Matriz de puntos de alta velocidad.
- PET y empaque flexible (flow wrap).



Láser DSL de Domino

- Gamas T, C y L de Sator.
- Alta Velocidad, Alta Calidad.
- Solución comprobada para la integración de OEM.
- Para instalaciones IP bajas.



DPX 500, 1000, 1500 y 2000

- Compañía dedicada de Domino – Purex.
- Gama líder en su clase.
- Flujo contrario único que extiende la vida del filtro.
- Análisis de extracción de gas.
- Garantiza la seguridad del operador.

Serie C de Domino para embalaje externo

- Alta resolución.
- Reemplazo de Etiquetas.
- Códigos de barras y gráficos.
- Únicamente para sustratos porosos.



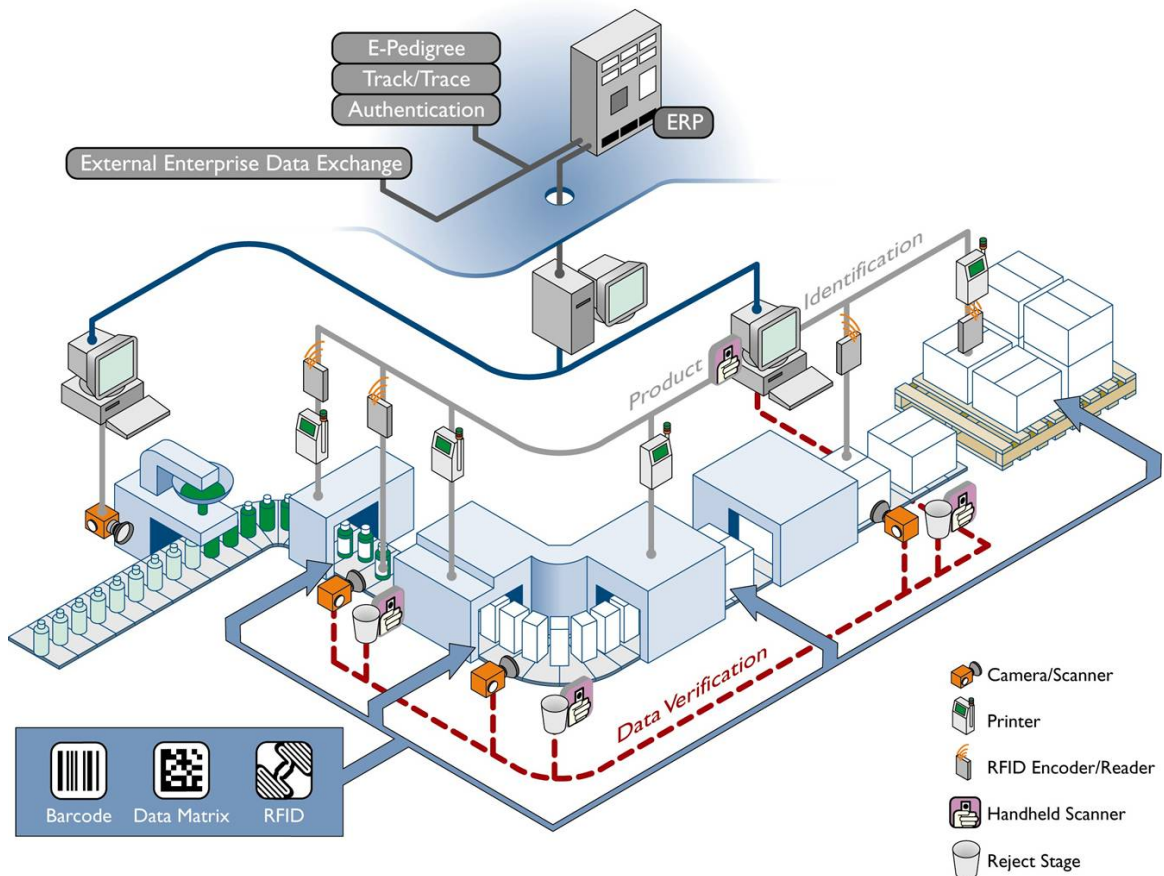


Macrojet y CaseCoder

- Caracteres grandes.
- Impresión por válvulas (DOD).
- Válvulas robustas de tecnología Domino.
- Tintas de Solventes y de base de agua.

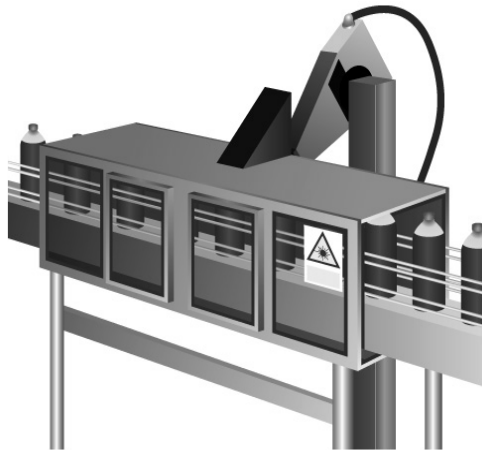
2.9.2. SOLUCIONES INTEGRADAS

- Sistema RFID de Domino



2.9.3. INSTALACIONES Y APLICACIONES

- Sistemas Traversing.
- Integración láser para todo tipo de producción/línea de empaque.



EFICIENCIA DE INSTALACIÓN

- Enfoque consultivo para cubrir sus necesidades.
- Relaciones cercanas con los principales OEM's.
- Soluciones de ayuda en ingeniería para las impresoras.
- Instalaciones seguras, fáciles de usar y mantener.

DESARROLLO DE PRODUCTOS RECIENTES

- Codificado para embalaje externo.
 - Serie C+
 - Gama completa de productos de Alta Resolución y Válvulas.
- Soluciones RFID y de redes (Networking).
 - Connect +
 - Productos personalizados para una conectividad total con diferentes tecnologías, como por ejemplo etiquetado, escáneres de visión, lectores de RFID.

2.9.4. RELAX

- Pago por código.



- Contablemente Sencillo:

Es un gasto que no afecta a cuentas de activos en el balance general de la empresa.

- Administrativamente Sencillo:

Un solo pago mensual único.

- Operativamente Sencillo:

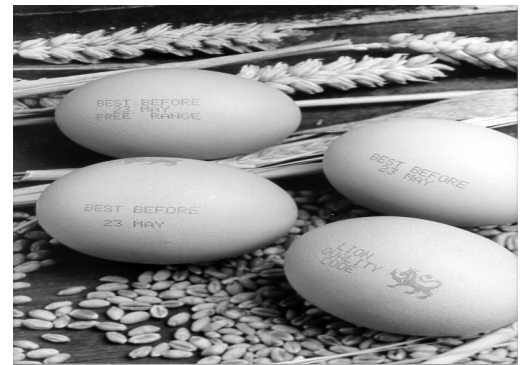
Un solo pago mensual en contratos de tres a cinco años sin incrementos inflacionarios, ni intereses variables o sorpresa por descomposturas o gastos imprevistos.

- Siempre Actualizado: Equipo nuevo cada 5 años.

2.9.5. TINTAS

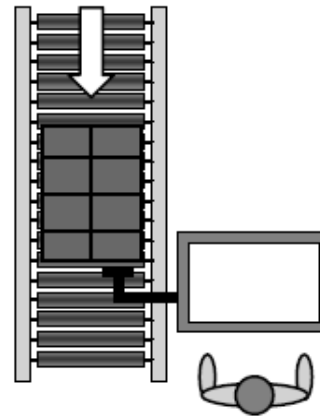
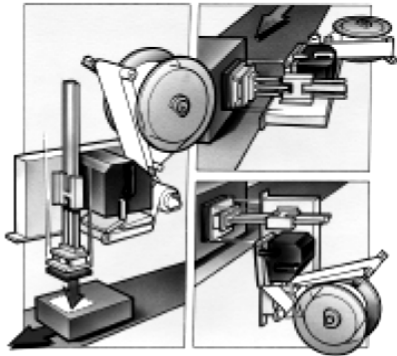
+ Serie A

- ◆ MEK, alcohol, etanol, acetona y tintas con base de agua.
- ◆ Libre de MEK – 191BK.
- ◆ Superficie Húmeda - 234BK.
- ◆ Visible solo con luz UV - 144CL.
- ◆ Ligeramente pigmentada de amarillo- 261YL.
- ◆ Grado alimenticio - RD4503.
- ◆ Tinta específica para Nestlé para empaque flexible tipo celofán o BOPP (Flow Wrap).
- ◆ Tinta libre de VOC para California.
- ◆ Tintas personalizadas.



2.9.6. PRODUCTOS MEC TEC (ETIQUETADO DE CAJAS Y PALLET)

- Ofrece a nuestros clientes soluciones de codificado a lo largo de toda la línea de producción.
- Estándar de facto para algunas cadenas de suministro.

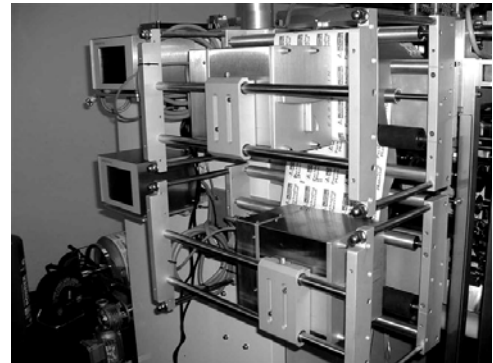
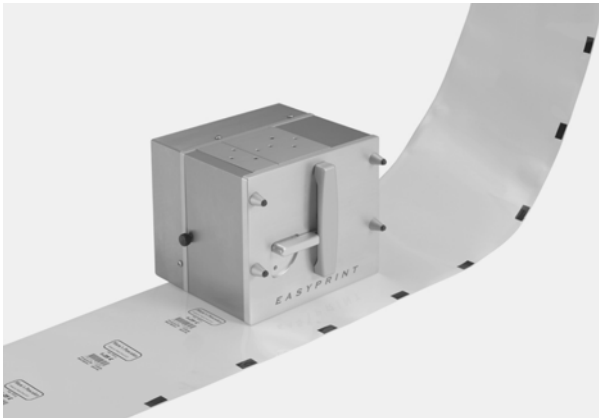


- Diseño Industrial Comprobado
Robustas, hechas para uso 24/7.
- Diseñadas para su uso en línea
Modelos para diestros y zurdos
Ciclo Short Print & Apply – Manejo un alto flujo de productos
Trabaja en todos los ángulos.
- Soluciones Estándares Flexibles.
- Amigable para el usuario.
Los rollos de etiquetas y cintas se instalan fácilmente.
Soluciones con equipos independientes o conectados en red.



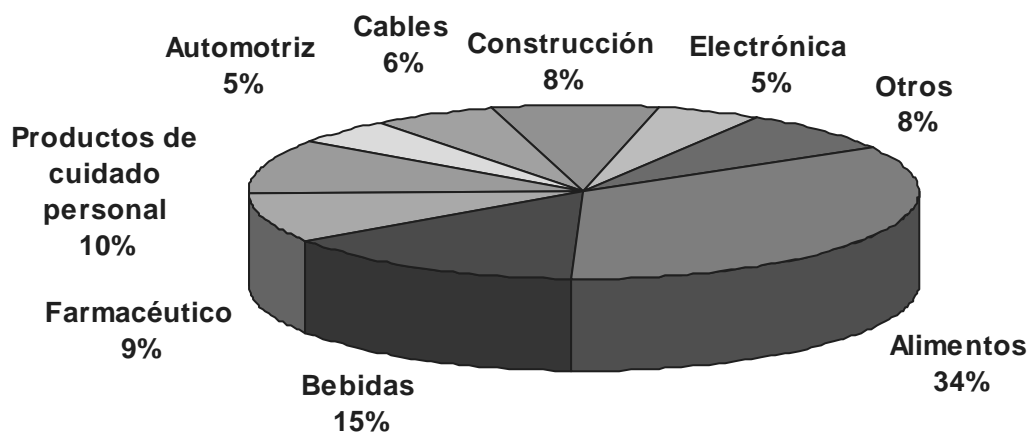
2.9.7. PRODUCTOS EASYPRINT

- Diseño industrial comprobado.
(Robustas, hechas para uso 24/7)
- Soluciones Estándar Flexibles
- Costo Total de Pertenencia; Características Únicas
- Soluciones con equipos independientes o conectados en red



2.10. MERCADOS DE DOMINO

Segmentos



CAPÍTULO 3.

DOMINO PRINTING MÉXICO S.A. DE C.V.

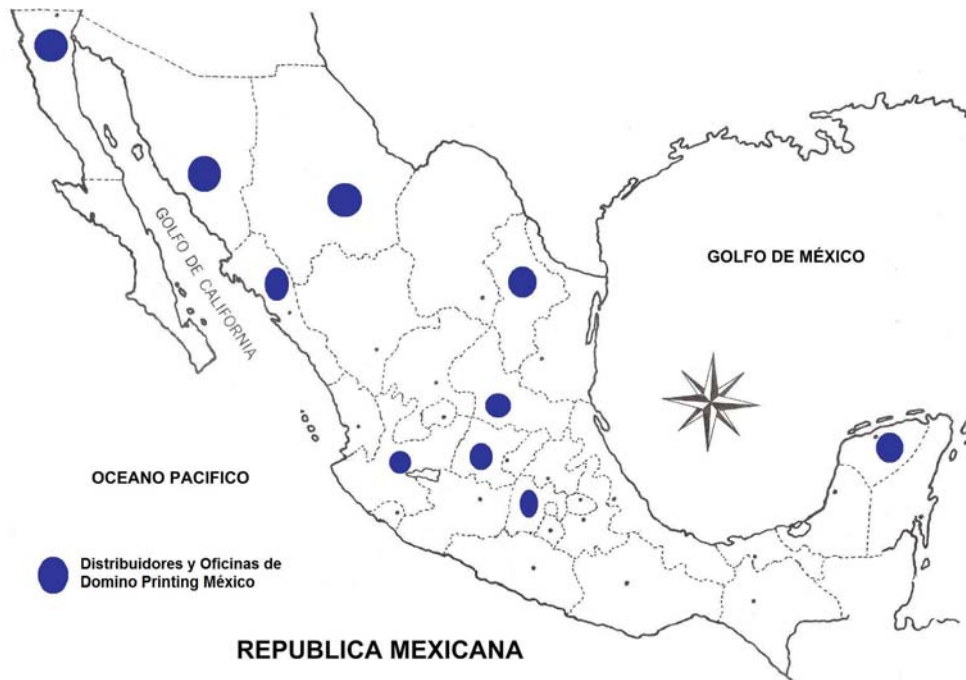
3.1. HISTORÍA

Domino Printing México es una empresa constituida bajo las leyes mexicanas. Su principal actividad consiste en la compraventa de equipos codificadores, consumibles, refacciones y la prestación de servicios de soporte y capacitación. Se estableció en Febrero de 1998, después de haber tenido presencia local mediante un distribuidor por 10 años. Se establece la subsidiaria en Naucalpan Estado de México, con el fin de incrementar su participación de mercado, mejorar la calidad de servicio a los clientes y manejar la línea completa de soluciones que la empresa fabrica.

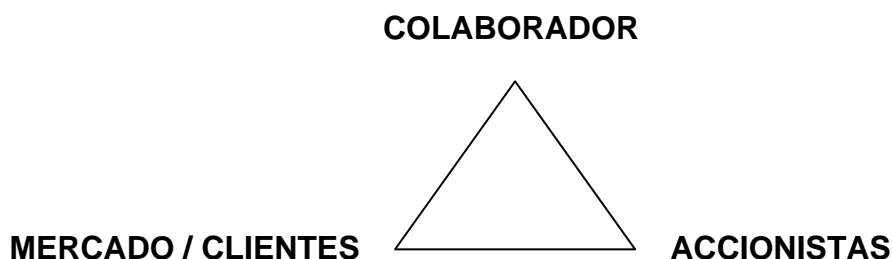


Domino es líder mundial en tecnologías de impresión láser y de inyección de tinta que ofrece soluciones globales de codificación e impresión. Un experto a nivel mundial en su campo, Domino es reconocido por la calidad y fiabilidad de su tecnología y por su soporte a clientes incomparable.

Las oficinas de la Ciudad de México, siendo estas las principales, cuenta con oficinas en Guadalajara, Monterrey y Ciudad Juárez, cada una con inventario local de tintas, partes (refacciones) e impresoras, en ellas también se encuentran Ingenieros de Servicio que apoyan a los clientes de ese estado y sus alrededores, además de personal para atender las necesidades de los clientes y ofrecer soporte en caso que se requiera.



Domino, considera que la empresa es un instrumento de servicio, que sirve al mercado mediante la excelencia en los productos y servicios que desarrolla y comercializa; sirve a los accionistas (que les han confiado sus ahorros para que con ellos se haga una empresa que genere riquezas y empleos) con dividendos; sirve al colaborador mediante, no solo la justa retribución económica, sino brindando el ambiente y condiciones que permitan el desarrollo personal y profesional de quienes ahí colaboran.



Domino busca mantener un triángulo equilátero, sin dar preferencia a ninguna, buscando un equilibrio y maximizar a las tres.

Domino puede definirse como una asociación de personas libre, destinada a la producción de bienes y servicios vendibles, a la que unos aportan su capital, (en su caso inversionistas que adquieren mediante la bolsa de valores, acciones de nuestra empresa) y otros aportan su trabajo, ya sea de dirección o de ejecución, con el propósito de obtener cada uno una retribución por su aporte. Esto es Domino como empresa, un instrumento de servicio que tiene finalidades económicas y sociales.

3.2. FINALIDADES

Económicas.	Sociales.
<p><u>Externa:</u> consiste en servir a los hombres de fuera, proporcionándoles la capacidad de imprimir información variable en sus productos mediante nuestras impresoras, tintas, refacciones, servicio y asesoría.</p> <p><u>Internas:</u> consiste en servir a las persona que la forman, es decir, los inversionistas, los directivos, los trabajadores, mediante la obtención de un valor agregado que debe distribuirse en forma de beneficios (utilidades sobre capital) para los inversionistas, así como sueldos y prestaciones para directivos y trabajadores.</p>	<p>Consisten en cumplir cabalmente con las finalidades económicas y observar las leyes mundiales y de nuestro país. También consiste en cuidar que nuestra publicidad sea veraz y constructiva, lograr la colaboración de quienes trabajan en nuestra empresa, tratarles dignamente y con justicia, y proveer los medios para que todos puedan desarrollarse como personas e integrarse a la obra común: Domino, "El líder en Soluciones Integrales de Codificado". Adicionalmente, consisten en competir en forma leal, sin pretender perjudicar o arruinar a nuestros competidores y desde luego respetar el medio ambiente y contribuir con el bien de nuestra comunidad.</p>

3.3. MISIÓN

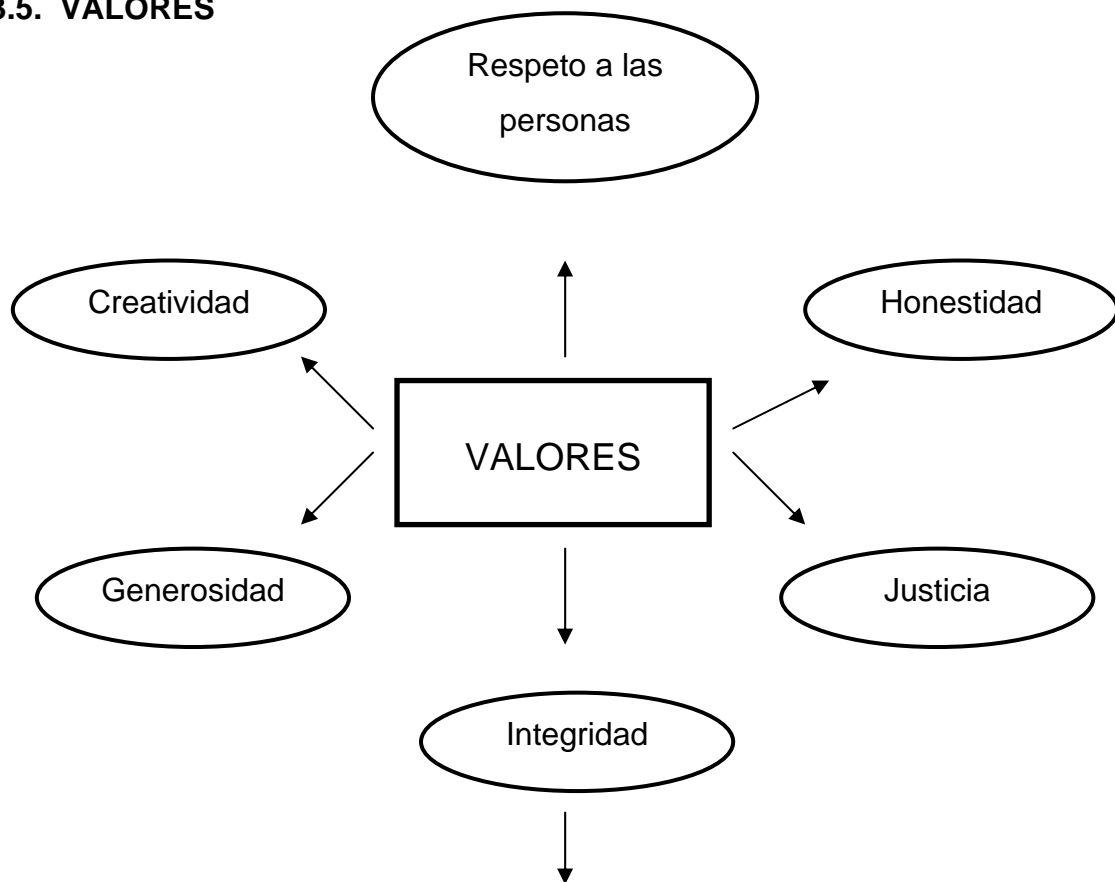
“Ser una organización líder, profundamente humana, y comprometida a solucionar las necesidades de impresión de información variable de nuestros clientes a través de servicio, conocimiento y tecnología sin igual”

3.4. VISIÓN

Seremos reconocidos como el líder indiscutible en vanguardia tecnológica y calidad humana. Esto lo lograremos con trabajo y dedicación y por ello:

- *Nuestras operaciones serán bajo estándares ISO y bajo un programa de mejora continua. La calidad será nuestro apellido y será nuestro distintivo.*
- *Siempre actuaremos con ética y con absoluta honestidad y mantendremos esfuerzos constantes en Investigación y Desarrollo dentro de cada área que nos lleven a mejorar permanentemente.*
- *Fundamentos en el respeto a la persona y el trabajo en equipo buscaremos empatía con el cliente tanto Interno como Externo el indicador de éxito será el superar expectativas de clientes externos y superar presupuestos y objetivos consistentemente*
- *Nuestra fuerza de ventas es la mejor del mundo.*

3.5. VALORES



En el valor de la integridad, Domino dice que se lleva a cabo cuando:

- Se practica de modo habitual la sinceridad, la rectitud, la justicia, la equidad y la honradez.
- Hay amor a la verdad (en las palabras, en las acciones, ya sea con uno mismo o con los demás).
- Se hace lo que se dice que se hará.
- Se dice con sencillez “me equivoqué” y no se exponen falsas justificaciones o excusas.

Domino Printing México no se cree una empresa más, pues crea un lugar donde valoran a la persona, donde se espera que su personal cumpla la finalidad primordial de la empresa, que crezcan y se desarrollen como Personas.

3.6. POLÍTICAS

3.6.1. POLÍTICA DE CALIDAD.

Debemos asegurarnos que nuestros clientes actuales y futuros, estén siempre satisfechos con nuestros productos y servicios.

Nuestros clientes al tratar con Domino encontrarán que:

- Pueden comunicarse con nosotros.
- Los escuchamos y resolvemos sus necesidades.
- Somos confiables y hacemos lo que decimos que haremos.
- Siempre entregamos los productos correctos y a tiempo.
- Constantemente buscamos tener cero defectos en todos nuestros productos, servicios, información y recomendaciones.

La política de calidad con “Cero Defectos” no se limita a productos, también se aplica a aquellas tareas desarrolladas por todo el personal.

La calidad con “Cero Defectos” requiere que cada uno de nosotros haga todas las cosas correctamente desde la primera vez.

La satisfacción total de clientes sólo la lograremos si llevamos a cabo nuestras tareas internas como si todos fuéramos clientes de cada uno de nosotros.

Nuestra tarea colectiva es incrementar la satisfacción de todos nuestros clientes: Los internos, en nuestra organización y los externos, en los mercados de nuestros productos y servicios.

3.6.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD.

Al desarrollar nuestras labores, siempre estará por encima de toda la persona. Por ello, quienes laboramos en Domino Printing México, nos

comprometemos a salvaguardar, en la medida en que sea práctico y factible, la Seguridad e Higiene de todos los colaboradores.

Es la obligación de todo el personal que labora en la empresa cumplir con esta política y las leyes y reglamentos de los Estados Unidos Mexicanos y asegurarse que en el cumplimiento de sus labores en todo momento se anteponga la seguridad y salud de las personas.

Es obligación de todo el personal, reportar a la dirección de la empresa, cualquier actividad, instalación o equipo que ponga en riesgo la salud de quienes laboran o visitan nuestras instalaciones. Cuando las labores se realicen fuera de las instalaciones, será también responsabilidad de los colaboradores el reportar cualquier situación en la cual peligre la seguridad o salud de las personas. Adicionalmente, se espera de la persona tomar aquellas iniciativas para reducir, en ese momento, el riesgo siempre y cuando no atenten contra su propia seguridad.

En cualquier momento, cada individuo será responsable de abstenerse a realizar cualquier tarea que ponga en peligro su salud y seguridad o de aquellos que lo rodeen. Cuando se embarque una impresora por vía aérea, esta no deberá contener ningún fluido.

3.7. LO QUE VENDE

En Domino deseamos ofrecer una Solución Integral de Codificado con servicios, productos, consultaría y soporte en todas las etapas del codificado, esto es, desde desarrollar el concepto de codificado, durante el proceso de compra hasta la vida útil del producto. Estamos listos para apoyar a nuestros prospectos y clientes mediante:

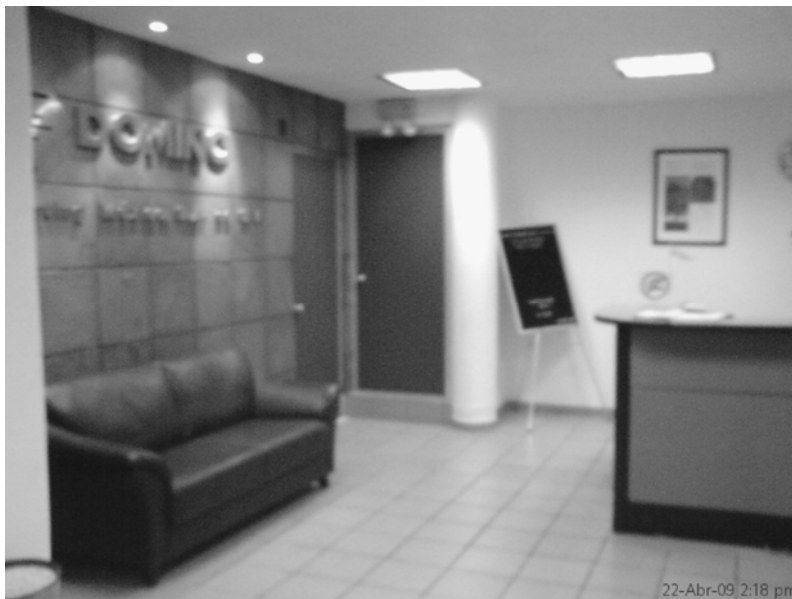
<p>1) Ingeniería de Aplicaciones.</p>	<p>Algunas aplicaciones se resuelven con tan solo de una impresora independiente, pero en muchas ocasiones se requieren interfaces complejas con procesos de producción ya existentes, o existen requerimientos de ingeniería altamente complejos. También, puede ser necesario crear programación de nuestras impresoras a la medida para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.</p> <p>En Domino contamos con un equipo de Ingenieros de Aplicaciones con experiencia de mas de diez años, listos para trabajar con los clientes en desarrollar la correcta aplicación que resuelva sus necesidades de codificado con la mejor razón de costo/beneficio. Cada propuesta que realicemos debe contener todo el análisis técnico, y además, un análisis financiero, esto es, debe cubrir los requerimientos Económicos, técnicos, de usuario y del coach.</p>
<p>2) Equipos de Codificado a la medida</p>	<p>Domino cuenta con un amplio rango de productos que nos permiten ofrecer la mejor alternativa a las necesidades particulares de todo tipo de cliente, como características de impresión, materiales en los que se imprimirá, velocidad de sus líneas de producción, etc. Siempre ofreceremos la mejor alternativa de codificado empleando la tecnología adecuada para las necesidades.</p> <p>Desde los tradicionales equipos de chorro de tinta hasta Láser de CO2. Si fuera necesario habría que establecer las alianzas estratégicas con otros OEMs para que JUNTOS integremos la solución al cliente. Para ello es necesario contar con un menú de OEMs dispuestos a integrar con nosotros. Adicionalmente, deberemos conocer a fondo las características de sus productos, así como el potencial de estas empresas, sus políticas de instalación, servicio, entrega, refacciones; y, sus prácticas comerciales.</p>
<p>3) Ingeniería de Fluidos</p>	<p>Una parte fundamental de la solución de codificado son los fluidos. Contamos con una amplia gama de tintas y fluidos para satisfacer todo tipo de necesidades de impresión, como botellas mojadas, circuitos impresos, latas, cables, diversos colores, etc.</p> <p>Debemos de contar con un equipo de especialistas en fluidos que este preparado para asesorar y ofrecer la mejor alternativa a los clientes.</p> <p>Cuando coticemos fluidos, hagamos trabajo de Ingeniería de Fluidos y no de comerciantes de tintas. Anexemos una justificación de porque esos fluidos son los adecuados a las necesidades del cliente, especificaciones, hojas de seguridad, etc.</p>
<p>4) Entrenamiento</p>	<p>Al momento de la instalación, nuestros Ingenieros de Servicio, deberán entrenar al personal en la operación de los equipos Domino.</p> <p>Adicionalmente, habrá que desarrollar cursos de capacitación que lleguen al mantenimiento correctivo y preventivo.</p> <p>Contamos con instalaciones preparadas ex profeso capacitar correctamente al personal, en los cursos debemos emplear técnicas audiovisuales de tal forma que se simplifique el proceso de aprendizaje. Deberemos contar con equipos Domino para que el entrenamiento se complete con practicas en equipos similares a los que encontraran en sus plantas. Cada concepto que se enseñe deberá ir seguido de practicas de laboratorio, en las que primero guiados por el instructor y después solos, pero supervisados hagan las reparaciones, ajustes, mediciones pertinentes.</p>
<p>5) Soporte total</p>	<p>Debemos ofrecer soporte telefónico, incluso las 24 horas del día, dado por Ingenieros altamente calificados y con gran experiencia en nuestros equipos y en todo tipo de aplicaciones. De esta forma podremos garantizar que cualquier duda de operación pueda ser aclarada y podremos auxiliar al personal técnico de nuestros clientes en la solución de algún problema que pudiera presentarse</p> <p>Nuestros equipos forman parte de los procesos de manufactura de los clientes, la mayoría están en misión crítica, es decir, su falta de operación detiene el proceso completo de producción de las empresas.</p>
<p>6) Servicio Integral</p>	<p>Hay que reforzar el concepto de Somos Domino, y realizamos Servicio de Fabrica. Debemos de contar con una red de servicio con cobertura Nacional, formada por un equipo de Ingenieros de Servicio, altamente entrenados por nosotros, los fabricantes, y que cuenten con un amplio surtido de refacciones originales Domino y que estén listos para atender a nuestros clientes directamente en sus instalaciones.</p> <p>Nuestros sistemas de control deberán asegurar que nuestros ingenieros de Servicio desarrollen sus actividades bajo estándares mundiales y que día a día mejoren la calidad de sus servicios, de acuerdo a las metas que vayamos fijando para cada periodo.</p>
<p>7) Contratos de Servicio</p>	<p>Nuestros contratos están diseñados para ofrecer máxima cobertura pueden incluir mano de obra, partes y refacciones, viáticos. Hay que pensar en todo lo que el cliente pueda necesitar. Minimizar los trámites administrativos, evitar las cotizaciones, órdenes de compra, facturación, remisión, etc. Limitarlo a procesos sencillos, en lo que una sola negociación anual, ¡me resuelve todos los trámites administrativos de todo un año!. Cubrir al cliente lo maximo posible. Ser amigables.</p>
<p>8) Abasto Oportuno</p>	<p>Contamos con un extenso surtido de fluidos, partes y refacciones, distribuidos en toda la republica, para garantizar que siempre haya existencias y que podamos cubrir cualquiera de las necesidades de clientes.</p> <p>Habrà que poner especial cuidado en conocer las necesidades de nuestros clientes y plasmarlas en nuestros pronósticos de venta, de tal forma que logística en Domino Printing México y Producción tanto en Domino Amjet Inc, como DPS preparen, embarquen, distribuyan y almacenen fluidos, partes, refacciones y equipos oportunamente.</p>

3.8. INSTALACIONES

Domino Printing México, S.A. de C.V., tiene sus instalaciones principales en el municipio de Naucalpan Estado de México, cuenta con:



3.8.1 RECEPCIÓN



En el área de recepción se encuentra Maggy, que además de ser la recepcionista es la asistente de la Directora de Finanzas; se encarga del mantenimiento de los automóviles, de la venta de los mismos, de los trámites del Seguro de Gastos Médicos mayores, de la mensajería, papelería, entre otras actividades. Además es la encargada de la cobranza de la cartera de clientes de México Foráneo, es decir de aquellos clientes que se encuentran en las afueras de la Ciudad y Estado de México.



3.8.2. SALA DE VISITAS



La sala de visitas se encuentra en la parte de atrás de la recepción, es una sala pequeña con una mesa y cuatro sillas, además un mueble donde se pueden encontrar algunos de los productos que son marcados con las impresoras Domino.

3.8.3. SALA DE JUNTAS



En esta sala los Directores de cada área junto con el Director General, se reúnen cada semana para la revisión del presupuesto contra la actividad actual de la empresa. También es utilizada para realizar las negociaciones con clientes que acuden a la empresa para conocer su actividad y observar las demostraciones de las impresoras.

3.8.4. SALA DE DEMOSTRACIÓN



En esta sala se encuentran todos los tipos de impresoras que vende Domino México, en donde se realizan demostraciones de su funcionamiento con cada material (primario y secundario).



3.8.5. ÁREA DE OFICINAS Y CUBÍCULOS



Del lado izquierdo podemos ver el área de ventas y del lado derecho se encuentra todo el personal de las áreas de finanzas y servicio. A su alrededor se encuentran las oficinas de los Directores.

3.8.6. SALA DE CAPACITACIÓN



En esta sala se da capacitación a los empleados de Domino, se realizan las juntas de resultados mensuales expuestas por los Directivos. También es utilizada para cursos de servicio a los clientes.

3.8.7. ALMACÉN



En el área de almacén donde se encuentra el stock de refacciones, fluidos, tintas, e impresoras. Se encuentran tres personas, dos de ellas son las que se encargan de entregar el material y las impresoras a los clientes y la otra persona es quien se encarga del control del mismo.

3.8.8. TALLER



En esta área se les da mantenimiento a los equipos, se realizan pruebas de tinta y fluidos.

3.8.9. BIBLIOTECA



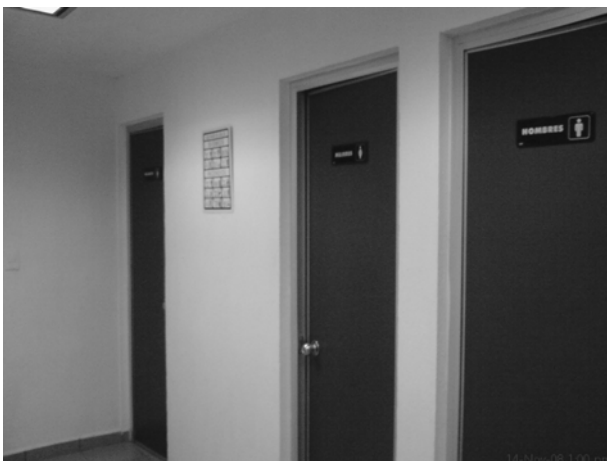
En la biblioteca podemos encontrar los manuales organizacionales, así como los manuales del funcionamiento de las impresoras. Existe otro tipo de material de lectura, así como CD utilizado por los encargados de sistemas.

3.8.10. ÁREA DE COMIDA

Este es el comedor, cuenta con cuatro hornos de microondas, un refrigerador, bajilla y tres mesas para seis personas cada una, un fregadero para lavar los trastos después de comer. El horario de comida es de 13:30 a 14:30 horas.



3.8.11 BAÑOS



La empresa cuenta con tres baños para hombres y tres para mujeres. En frente de la biblioteca se encuentran dos de estos una para cada sexo, los restantes se encuentran a un costado de la sala de capacitación.

3.8.11. ESTACIONAMIENTO

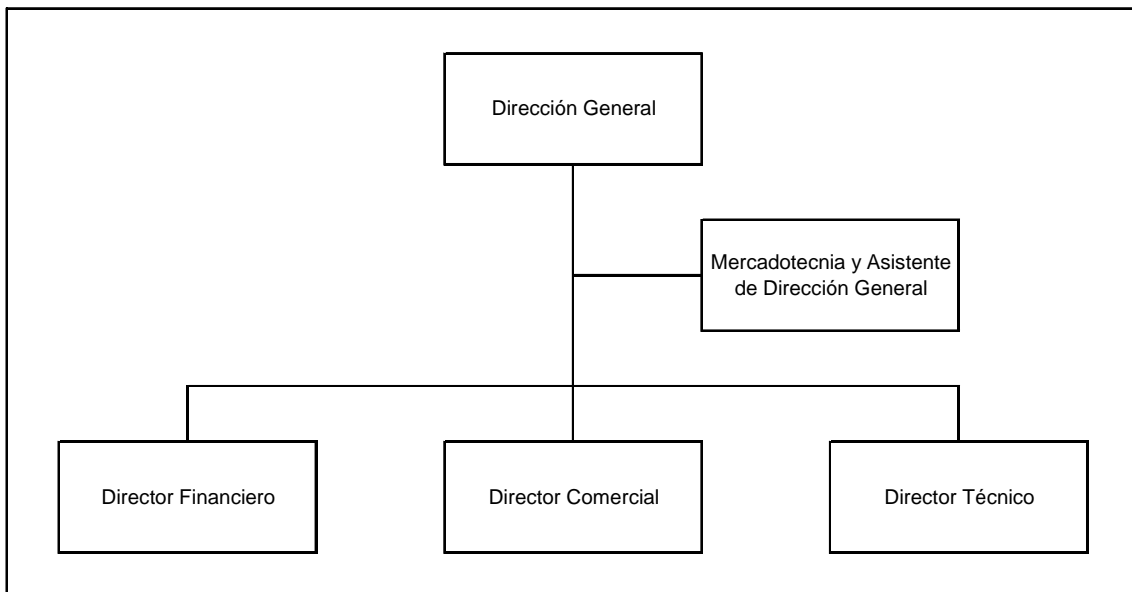


El estacionamiento se encuentra a un costado del edificio, el personal de domino puede estacionar su automóvil en la parte superior del mismo. Los directivos y las visitas tienen cajones en el primer piso.

3.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación se presenta la estructura organizacional de la empresa Domino Printing México, dividida por áreas.

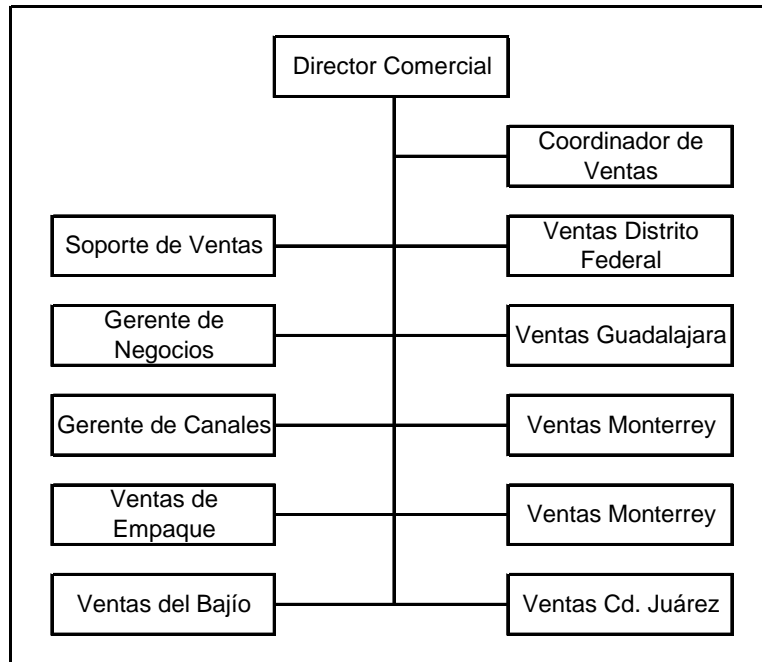
3.9.1 DIRECCIÓN GENERAL.



En el organigrama anterior podemos ver las Direcciones que integran a la empresa.

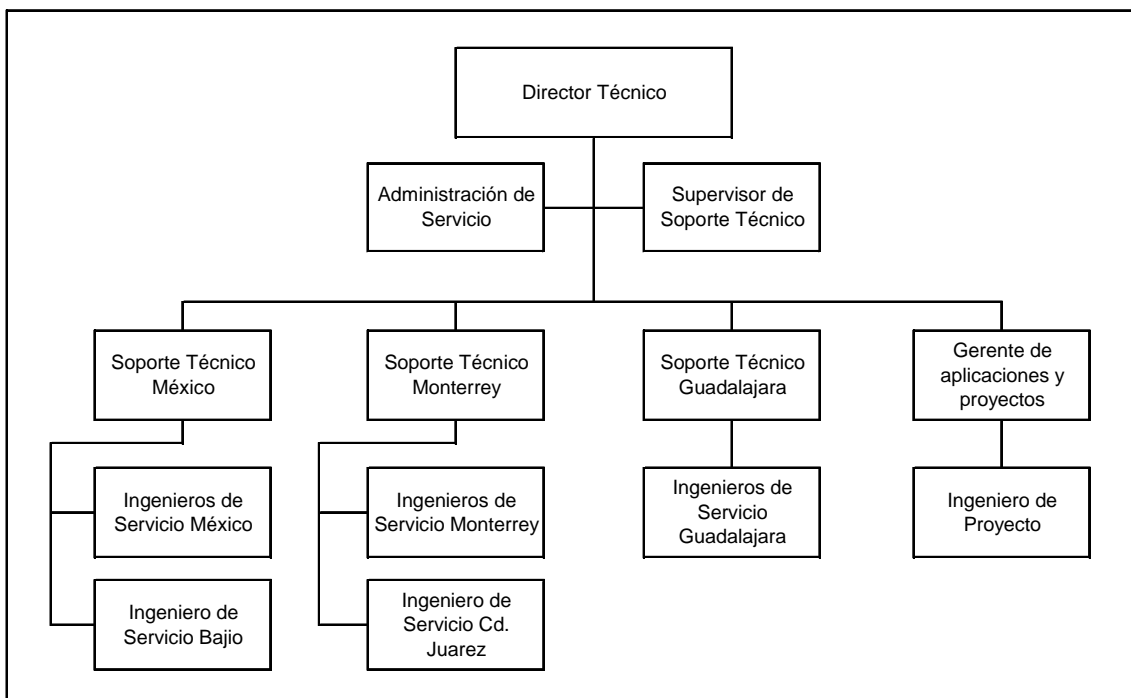
3.9.2. DIRECCIÓN COMERCIAL.

La Dirección Comercial es aquella integrada por todas aquellas personas que integran el equipo de ventas. Cada ejecutivo es especialista y encargado de una zona y de una categoría, todos conocen a la perfección el funcionamiento y la utilidad de cada una de las impresoras. A todos los ejecutivos se les da una capacitación en Inglaterra para que conozcan los productos de la empresa. La coordinación de ventas se encarga principalmente del papeleo y de realizar el pedimento del equipo a logística para que este sea traído desde la planta donde la elabora.

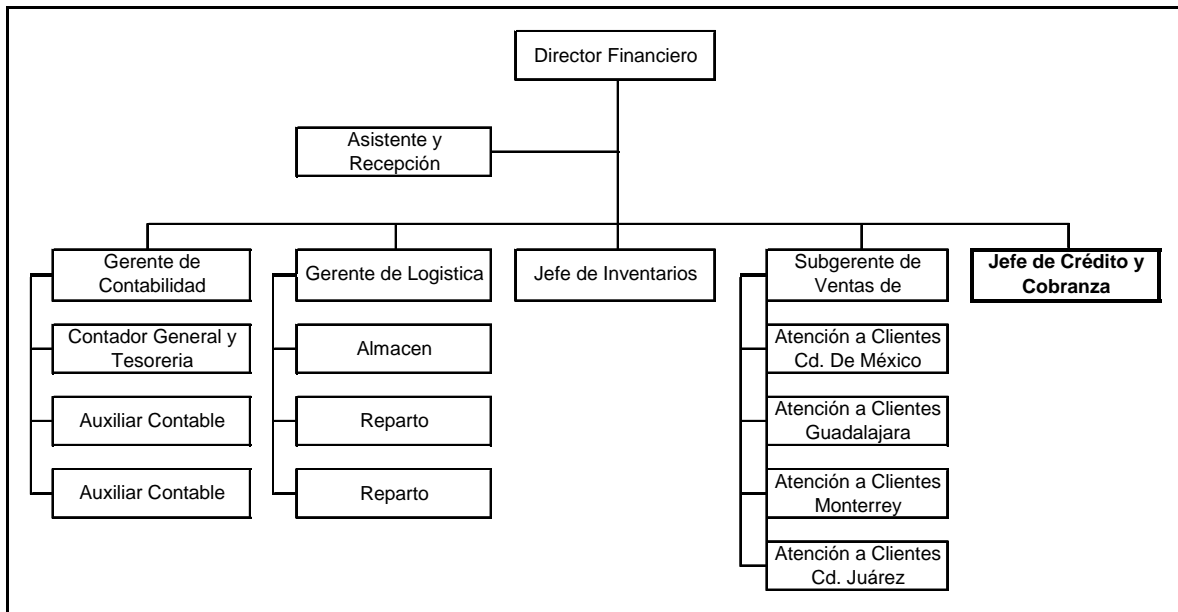


3.9.3. DIRECCIÓN TÉCNICA

La Dirección Técnica o de Servicio es aquella conformada por los Ingenieros de Servicio, encargados de ir a las empresas de los clientes a instalar y dar servicio al equipo, también van a capacitar al personal de la empresa sobre el funcionamiento del mismo. Esta área también se encarga, además de la venta de servicios, a la venta de refacciones.



3.9.4. DIRECCIÓN DE FINANZAS



Esta área es la encargada de la Contabilidad y Logística de la empresa. El Director Financiero se encuentra en constante comunicación con Domino UK (Matriz), para informarle de los cambios realizados en la empresa, y solicitar aprobación para alguna toma de decisiones. Cada semana se manda un reporte a Domino UK para la evaluación de la Actividad de Domino Printing México contra el presupuesto.

De esta Dirección también dependen las ventas de tintas y fluidos a los clientes.

CAPÍTULO 4.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

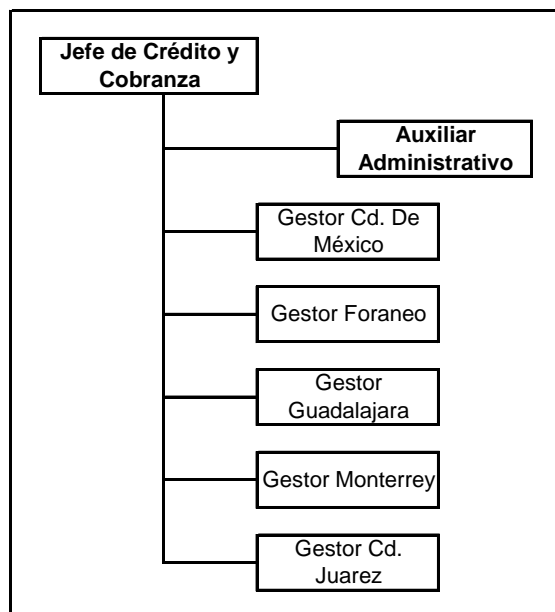
Como ya mencione, laboro actualmente como Auxiliar en el área de Crédito y Cobranza.

En estos meses que me he desempeñado en el área, mi conocimiento por el departamento ha ido en aumento. Dentro de las principales actividades que aprendí son: la aplicación de pagos en sistema SAE, así como sacar auxiliares del mismo sistema, dar de alta, activar o suspender clientes, elaboración de notas de crédito y notas de cargo; elaboración de la conciliación bancaria y detección de pagos; trato con clientes, su forma y fecha de pago, su crédito, realizar las investigaciones de referencias comerciales para el otorgamiento del crédito; trato y comunicación con los gestores, con el propósito de una mejora en la cartera; elaboración de algunos formatos; entre otras actividades.

A continuación daré una explicación acerca del Departamento de Crédito y Cobranza dentro de la empresa Domino Printing México, S.A. de C.V.

4.1. ÁREA LABORAL: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

La Jefatura de Crédito y Cobranza forma parte del Área de Finanzas. Es el área encargada de minimizar el riesgo en las operaciones comerciales a fin de evitar que las cuentas por cobrar caigan en morosidad alta. Esta integrada por el Jefe de Crédito y Cobranza, un Auxiliar Administrativo y cinco Gestores encargados de la cobranza, estos se encuentran divididos por Áreas Geográficas como se muestra en el siguiente organigrama.



4.1.1. INTEGRANTES:

- Jefe de Crédito y cobranza: Es el encargado del departamento, quien toma las decisiones sobre el mismo; supervisa la actividad de sus subordinados; autoriza los créditos y en ocasiones las ventas (por clientes morosos), el alta de clientes, movimientos contables, notas de crédito y cargo.

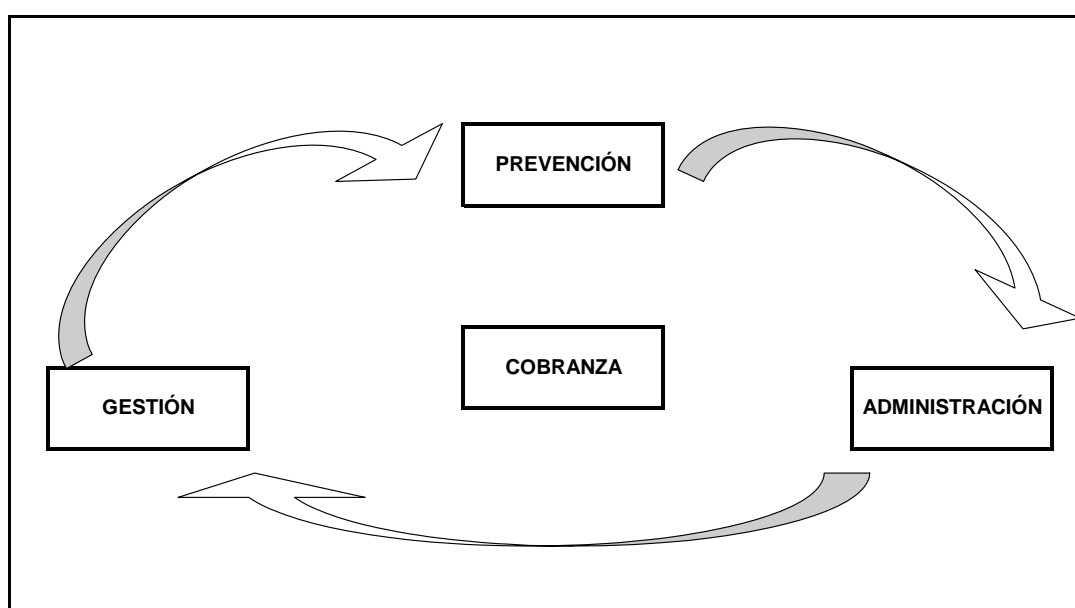
- Auxiliar Administrativo (Crédito y Cobranza): Apoya en las actividades del Jefe del departamento directamente.

- Gestores: Son los encargados de darle seguimiento a la facturación realizada a su cartera de clientes; entregar o enviar las facturas a revisión e investigar su fecha de pago.

4.2. ASPECTOS IMPORTANTES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

4.2.1. OBJETIVO:

“Analizar la importancia de la apertura de una nueva cultura organizacional, a fin de mejorar e incrementar los recursos y conocimientos para generar una nueva forma de ver y hacer las cosas.”



4.2.2. CONCEPTOS BÁSICOS

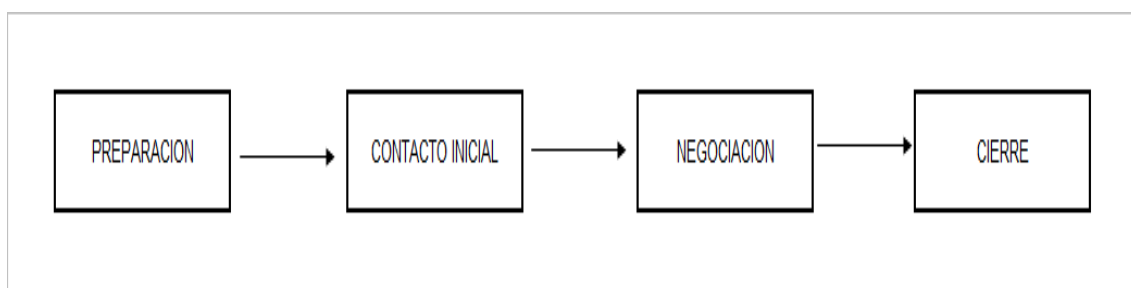
- **PARADIGMA:** Indica la existencia de un Juego. En qué consiste y cómo jugarlo con éxito de acuerdo con las reglas establecidas. “Un conjunto de reglas disposiciones (escritas o no) que hace dos cosas: establecer o definir límites, e indicar cómo comportarse dentro de tales límites para tener éxito, el cual se mide por la habilidad de resolver problemas.”
- **CRÉDITO:** Es una alternativa al contado que sirve para incrementar las ventas rentables que de otra forma se perdería.

- **CUENTAS POR COBRAR:** Constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son “Dinero esperando ser tomado”, son además el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos ya que a diferencia del inventario éstas ya no deben pasar por procesos de almacenaje, traslado y colocación con los clientes. “Su correcto manejo representa la diferencia entre ganar mayores utilidades o perder”.
- **DSO (Días Cartera):** Es un indicador que sirve para medir el tiempo de retorno de las ventas a crédito, identifica de manera clara qué tan rápido se está realizando los pagos de las ventas a crédito.
- **PREVENCION:** Evitar que ciertos problemas de cobranza se presenten, previéndolos y eliminándolos antes de que se originen.
- **ADMINISTRACIÓN:** Contar con un esquema de post-venta facilita, en buena medida la gestión ya que a través de el, se previenen posibles quejas e insatisfacciones que los clientes pueden tener, disminuyendo así los reclamos al momento de llevar a cabo el cobro.
- **ESTRATEGIA:** Es un elemento clave en la cobranza, que como toda actividad táctica requiere de una planeación y organización previa que garantice al máximo un resultado satisfactorio.
- **GESTIÓN:** Es sin duda la labor más importante, gestión significa “cobrar...cobrando”, debemos ser proactivos para lograr resultados.

4.2.3. MEDIOS DE COBRANZA

- a) COBRANZA ESCRITA (E-MAIL O CORREO POSTAL): Esta cobranza debe contar con tres elementos importantes como son: el Ser Firme, Mostrar Urgencia y No Ofrecer Disculpas.
- b) COBRANZA TELEFÓNICA: A diferencia de las visitas personales, la cobranza telefónica es menos costosa, mas ágil y productiva, así mismo, tenemos dos herramientas fundamentales, lo que decimos y como lo decimos, dicho de otra forma, facilidad de palabra (correcta dicción) y conocimiento de la deuda, del cliente y adecuadas técnicas para comunicar nuestros argumentos.
- c) NEGOCIACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR: La negociación es fundamental para lograr los objetivos y debemos convertir esta actividad en un juego que al ser dominado dará excelentes resultados para lograr acuerdo de pago, es importante, además, cerrar el ciclo de la venta, dejando la puerta abierta para iniciar un nuevo ciclo.

4.2.4. BASES PARA UN ADECUADO CONTROL DE CARTERA



- a) **PREPARACION:** Analizar documentación e investigar lo necesario para conocer a profundidad el caso, los antecedentes y causas de la falta de pago, así mismo, se prepara una estrategia que se desarrollará en el transcurso de la negociación.

- b) **APERTURA O CONTACTO INICIAL:** Tomar contacto con el encargado de pagos válido, hacer la presentación y exposición del momento un acuerdo.

- c) **PROCESO DE NEGOCIACION:** Escuchar las respuestas del cliente, argumentar, sin rebatir objeciones y buscar en todo momento un acuerdo.

- d) **CIERRE O FIN DE LA NEGOCIACIÓN:** Establecer fecha y hora de pago, concluir cordialmente, registrar los acuerdos y tomar acción de seguimiento y registro del resultado de la misma.

4.1. ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO

NO.	ACTIVIDADES	RELACIÓN DIRECTA CON:	
1	Supervisión Directa a Cuatro gestores de cobranza brindando apoyo directo en campo y efectuando arqueo de cartera	GESTORES	
2	Coordinación de entregas urgentes a clientes en sucursales		
3	Revisión semanal de cartera vencida en México y Sucursales negociado y cobrado personal y telefónicamente		
4	Emisión semanal de reportes por sucursal y envío por fax		
5	Revisión de Cartera México y Sucursales con cada colaborador		
6	Revisión Periódica de Vencimientos de Licencias e identificaciones del Personal a cargo		
7	Autorización de Bitácora de Gasolina y Gastos del personal de Cobranza		
8	Autorización de Compra de Refacciones y de Reparación de Autos asignados a Cobranza		
9	Obtención de Juegos completos de facturas que se solicitan para su cancelación		
10	Proceso de cancelación de facturas mediante nota de crédito, sustentar o justificar el motivo de la nota y solicitar autorización del área de finanzas para solicitar su aplicación.		SISTEMA
11	Procesar Notas de crédito para su aplicación en sistema por concepto de devolución, cancelación total, extravió de factura original, fecha actual, dirección incorrecta, por no coincidir con la orden de compra y/o moneda.		
12	Aplicación de Notas de Crédito en sistema directamente por conceptos y diferencia de precios.		
13	Aplicación de Notas de Cargo por concepto de otros gastos		
14	Anexar soportes al reporte mensual de notas de crédito para revisión y firma de Dirección General.		
15	Responder a los requerimientos de clientes que solicitan referencias comerciales ya se por escrito o por teléfono.		
16	Envío de cartas y antigüedad de saldos a clientes que lo soliciten		
17	Análisis de Autorización de Nuevos Créditos (solicitud de crédito)		
18	Autorización de Facturación de impresoras		
19	Autorización para venta de fluidos, refacciones, servicio e impresoras		
20	Confirmación de ordenes de compra (condiciones de pago) de impresoras y pólizas de mantenimiento	CLIENTES / VENTAS / POSVENTA / SERVICIO	
21	Relación con el Buró de Crédito (Dun & Bradstreet)		
22	Movimiento de Alta, Suspensión o Activación de Clientes con documentos correspondientes.		
23	Identificación de Pagos de México y Sucursales		
24	Revisión de partidas en conciliación para su aplicación		
25	Aplicación de Pagos en sistema de México y sucursales con documentos comprobatorios		
26	Facturas comerciales por comisión de Instalación de Equipo, seguimiento de cobro y facturación para la aplicación del pago o movimiento contable.		

NO.	ACTIVIDADES	RELACIÓN DIRECTA CON:
27	Reporte semanal de cobranza pendiente de impresoras y pólizas de servicio a nivel nacional	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="font-size: 3em; margin-right: 10px;">}</div> <div style="text-align: center;"> <p>DIRECCION DE FINANZAS</p> </div> </div>
28	Solicitar autorización de modificación en límites y términos de crédito a la Dirección de finanzas	
29	Elaboración de Reportes Mensuales de Cartera y revisión con Dirección de Finanzas para evaluar a los colaboradores, a su vez emitir memos dentro de los primeros cinco días después del cierre y turnarlos a contabilidad para su aplicación	
30	Elaboración de presentación de resultados de cada mes	
31	Reportes de cobranza al cierre de cada mes dividiendo la cartera en dólares y pesos para la conciliación con contabilidad	
32	Cierre mensual (reportes y conciliación con contabilidad)	
33	Revisión mensual con Contabilidad de las facturas pagadas por venta de impresoras y servicios para determinar comisiones en estas áreas.	
34	Solicitud de gratificaciones para el personal de almacén y entregas por el apoyo prestado a cobranza, dentro de los primeros cinco días después del cierre y turnarlos a contabilidad para su aplicación	
35	Verificar y archivar consecutivos de copia rosa de las facturas	

4.4. PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO

4.4.1. PROCEDIMIENTO PARA DAR DE ALTA O BAJA A CLIENTES

1. OBJETIVO.

Obtener los datos correctos y completos de nuestros clientes para el manejo en los procesos de facturación y cobranza.

2. ALCANCE.

Administración de Ventas, Facturación, Post-Venta, Soporte Técnico, Jefe de Taller, Contador General, Coordinador de Servicio Jefe de Crédito, Analista de Crédito y todas las personas involucradas en el proceso.

3. POLITICAS / CRITERIOS.

- Solo se dará de alta un cliente cuando se obtengan los datos completos y correctos contenidos en el formato Información del cliente F-DC-CC-02-01.
- Los números de cliente serán asignados por Contabilidad.
- Cuando cambie la razón social del cliente se le deberá dar trato como alta de cliente. Cualquier otro cambio de información del cliente se deberá dar aviso con oportunidad.
- El área interesada debe solicitar copia de la célula fiscal y comprobante de domicilio del cliente para dar de alta al mismo y entregar junto con el formato de Alta.

4. PROCEDIMIENTO.

- El área interesada llena el formato
- El área correspondiente tramita con el Contador General la asignación del número de cliente y lo incluye en formato.
- El área interesada entrega el formato al Jefe de Crédito o Analista de Crédito para su alta en el sistema administrativo Domino.
- El Jefe de Crédito y Analista de Crédito verifican la información del cliente comparándola contra la orden de compra si en ese momento existe.
- Jefe de Crédito archiva el formato en carpeta correspondiente para cualquier aclaración futura.
- Jefe de Crédito o Analista de Crédito informa al área interesada del alta efectuada.
- Continúa en el procedimiento de facturación según el caso:
 - Facturación de Impresoras DF-PV-13
 - Venta de consumibles DF-PV-02
 - Facturación de Servicio y Refacciones DF-PV-15.

4.4.2. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

1. OBJETIVO.

Tener una guía para realizar una cobranza ágil de todos los productos y servicios comercializados por Domino Printing México.

2. ALCANCE.

Todas las áreas de la empresa relacionadas con la venta de productos y servicios, como son Ventas, Administración de Ventas, Facturación, Post-Venta, Inventarios, Almacén, Coordinador de Servicio, Soporte Técnico y las áreas responsables de la ejecución de la cobranza como son analista de Crédito y Jefe de Crédito y del registro de las operaciones, Contabilidad.

3. POLITICAS CRITERIOS.

- No se factura sin orden de compra.
- No se cobra en efectivo.
- Cada cliente (nuevo o existente) cuenta con una línea de crédito, que se calcula según procedimiento DF-CC-03 “Asignación de Crédito” y esta línea se captura en el sistema SAE. En el caso de clientes nuevos, al ser dado de alta, se le asigna línea de crédito mediante el procedimiento “Asignación de Crédito”.
- Semanalmente se emite el formato F-DF-CC-01-01 “antigüedad de saldos” para Post-venta y el personal de Crédito. Con este reporte, los ejecutivos de post-venta verifican antes de aceptar un pedido si el cliente debe algo a más de 60 días de vencimiento, negocian el pago de lo pendiente antes de surtir.
- Semanalmente se emite un reporte F-DF-CC-01-02 “Reporte de máquinas pendientes y contratos de servicio”. El cual se entrega a

- Semanalmente se emite un reporte F-DF-CC-01-03 “servicios pendientes de cobro a la fecha”. El cual se entrega a la Dirección Técnica para que puedan condicionar siguientes servicios en caso de adeudos de más de 60 días.
- Toda Nota de Crédito formato F-DF-CC-01-05 debe ser autorizada por la Dirección de Finanzas.
- Para aquellos clientes que no manejen orden de compra, se utilizarán las siguientes alternativas:
 - Cotización firmada por cliente (Departamento de Compras).
 - Carta solicitud de mercancía o servicio que emita el cliente.
 - En el caso de contratos de servicio. La póliza o contrato funciona como orden de compra.

4. PROCEDIMIENTO.

a) Tres posibles casos:

Fluidos y refacciones vendidas por el área de Post-venta.	Servicio y Refacciones vendidos por el área de Servicio.	Máquinas, Servicios y Accesorios vendidos por el área de ventas.
<p>1. Logística entrega a Analista de Crédito la factura original, sellada y firmada de recibido por el cliente, o en el caso de foráneos, copia de la guía con que se envió. En ambos casos también se entrega copia de la orden de compra con la que se surtió el material.</p> <p>2. Con estos se forma el juego de documentos para revisión.</p>	<p>1. El CAD entrega a Post-Venta sus órdenes de servicio previamente autorizadas para facturación. Ver procedimiento de Facturación de Servicios DF-PV-15</p> <p>2. Post-venta, una vez facturado, entrega a Analista de Crédito la factura original, copia de la orden de servicio debidamente firmada de aceptación por el cliente, y copia de la orden de compra (si procede).</p> <p>3. Se envía la factura original al usuario del servicio, para que este firme la factura autorizando el pago de la misma.</p> <p>4. Con estos se forma el juego de documentos para revisión.</p>	<p>1. Cuando el equipo esta listo para entregarse, Administración de Ventas, solicita a Post-venta, la facturación de la máquina y a Logística el envío de la misma. Ver procedimiento DF-PV-13.</p> <p>* Si logística lo entrega directamente, estos a su vez entregan al Analista de Crédito, la factura sellada de recibido.</p> <p>* Si logística lo entrega mediante terceros, la factura es entregada a Crédito junto con los datos del cliente para poder dar seguimiento a la entrega e instalación de la misma.</p> <p>2. En ambos casos Administración de Ventas informa (verbalmente) al Analista de Crédito cuando el equipo ya ha sido instalado.</p> <p>3. Una vez que se tiene la evidencia de instalación, se tiene el juego de documentos listo para revisión.</p>

- b) Se analiza la ubicación del cliente, si sus oficinas se encuentran en la misma localidad que una de nuestras oficinas, los documentos se archivan en la “carpeta de cobranza local”, en forma alfabética. (Esta está en poder del área de crédito). Si se trata de clientes foráneos (aquellos cuya ubicación sea diferente a la de nuestras oficinas) se sigue el paso f.
- c) Diariamente el Analista de Crédito programa la revisión y cobro mediante la carpeta de cobranza y el “calendario de fechas de revisión y pago de clientes”. (Esta está en poder del área de crédito). Se genera la ruta del día, la cual incluirá, por tanto: Visitas para revisión, visitas para cobro y visita a los bancos para depósito de la cobranza del día anterior.
- d) El analista de crédito lleva un control de la ruta diaria del gestor, en el que se registran los documentos entregados al gestor. Formato “Control de Envío a Revisión y cobro Diario” F-DF-CC-01-04.
- e) El Gestor de Crédito cubre la ruta y por la tarde, a su regreso a oficinas, el analista de crédito y cobranza revisa que la ruta se haya cubierto, y debe recibir:
- Si fue Revisión, contra-recibos. Los guarda en la “carpeta de cobranza” donde permanecerán hasta su vencimiento para poder proceder al cobro.
 - Si fue cobro, cheques. Los cuales se depositan al siguiente día por la mañana, teniendo la obligación el gestor de entregar las fichas de depósito, junto con su ruta realizada. Si algún cliente hubiera negado el pago, continúa el proceso en el punto 4.13
1. Una vez que se tiene la ficha de depósito, se confirma que esté registrada en el estado de cuenta del banco correspondiente, y se aplica el pago al cliente en el sistema

2. Una vez generada la póliza se entrega a Tesorería en el departamento de contabilidad para su registro en el sistema de contabilidad COI.

f) Se verifica quien es el contacto de Cuentas por Pagar del cliente.

- Dos días después de recibida la factura en crédito (para dar tiempo a que llegue la mercancía), se le envía al cliente, por medio de estafeta o equivalente, carta explicativa del contenido, la factura original, y el soporte de la misma, que será una copia del contenido del “juego de documentos para revisión”.
- Quincenalmente se emite estado de cuenta, o antigüedad de saldos, como recordatorio de adeudo. Este es enviado por el Analista de Crédito junto con el siguiente envío de documentos a cobro al cliente. En caso de no haber envíos, se hace el recordatorio en forma telefónica y si fuera necesario se envía por fax.
- Diariamente se verifican vencimientos de facturas. Se verifica si hay depósito o transferencia, si lo hubiera. Se dan dos días de gracia, si no hubiera pago, el Analista de Crédito hace recordatorio telefónico.
- En caso de que algún cliente niegue el pago, local o foráneo. El Analista de Crédito habla con el cliente e investiga el motivo. Si fuera por causas imputables a Domino Printing México, en ese momento se hace una conferencia telefónica con el área correspondiente y se aclaran las dudas. Si procede el cobro:
- El Analista de Crédito junto con la Dirección Financiera analiza el monto de facturas vencidas, el historial del cliente, su importancia mediante las pirámides de clientes y

- Antes de suspender la facturación, la responsable del departamento de Crédito y Cobranza negocia con el cliente el pago. En caso de proceder la Dirección Financiera autoriza la suspensión e informa al personal de la misma.
 - En el caso de que No proceda el cobro: Pueden ser varios casos: Descuentos, diferencia de tipo de cambio, devoluciones y cambios físicos de material.
 - Descuentos: Estos los debe autorizar la responsable de Post-venta en el caso de fluidos, Dirección Comercial en el caso de ventas. Se emite nota de crédito formato F-DF-CC-01-05, la autoriza la dirección de finanzas y se envía al cliente y a contabilidad. Se mantiene contacto con el cliente.
- g) Diferencia de tipo de cambio: Si este procede, se emite nota de crédito formato F-DF-CC-01-05 o de cargo y la autoriza la Dirección de Finanzas, se envía al cliente y a contabilidad.
- h) Devoluciones: Se emite nota de crédito formato F-DF-CC-01-05 cuando el área responsable entrega al Analista de Crédito, la entrada al almacén, se envía al cliente y a contabilidad.
- i) Cambios Físicos: Se emite la nota de crédito formato F-DF-CC-01-05, recabando la firma de responsabilidad por la mercancía del responsable de Post-venta. La nota de crédito formato F-DF-CC-01-05, se mantiene en el archivo de Notas de Crédito en proceso y no es enviada a contabilidad hasta tener la entrada al almacén de la devolución, momento en el que se elimina la responsabilidad de la mercancía de la responsable de post-venta.

4.4.3. PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO

1. OBJETIVO

Investigar y evaluar la solvencia de los clientes para otorgar un crédito con un mínimo de riesgos

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para Administración de Ventas, Ventas, Facturación; Post-Venta; Coordinación de Servicio; Jefe de Crédito, Analista de Crédito y en general cualquier persona relacionada con el trámite de autorización de crédito.

3. POLÍTICAS Y CRITERIOS

1. Toda venta requiere autorización del Área de Crédito.
2. Se efectuará investigación de crédito en los siguientes casos:
 - a) Cuando un cliente sea nuevo.
 - b) Cuando un cliente existente requiera una ampliación de crédito.
 - c) Cuando se requieran términos y condiciones especiales, es decir fuera de las condiciones de venta publicados en la lista de precios.
3. Se investigará a un cliente cuando la Solicitud de Crédito DF-CC-03-01 esté totalmente requisitada. Este punto aplicará solo en los casos de los encisos a y c.
4. Se devolverá al área solicitante la solicitud cuando esta contenga datos erróneos del cliente.
5. El crédito solicitado será aprobado o modificado según resultado de la investigación de crédito.

6. Se preautorizará crédito (se hará investigación) cuando el cliente solicite condiciones especiales, o cuando se cliente nuevo pretendiendo adquirir bienes o servicios equivalentes al valor de dos impresoras.

4. PROCEDIMIENTO

Pre- Autorización de Crédito
<p>A. La Dirección Comercial define aquellos proyectos con alta probabilidad de cierre que cumplan las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Se prevé requerirán condiciones especiales.b) Cuyo monto supere la política 6. <p>B. Entrega listado de clientes a la Jefatura de Cobranza indicando nombre de la empresa, dirección, teléfono y nombre del contacto.</p> <p>C. La Jefatura de Crédito contrata investigación de créditos con un buró y envía resultados con sus recomendaciones a la Dirección Comercial.</p> <p>D. Si se requiere, la Dirección Comercial llenará el formato de Autorización de Términos y Condiciones Especiales de venta F-DC-VT-03-XX con su mejor estimación y lo presentará a la Dirección de Finanzas.</p>

Autorización de Crédito

A. El área interesada entrega: a) Orden de compra del cliente; b) Hoja de información del cliente (formato F-DF-CC-02-01); y c) Formato de solicitud de crédito (F-DF-CC-03-01) llenos.

B. Se confirmara con el cliente la emisión y validez de la orden de compra recibida y que esta cumpla con sus requisitos para el pago e investiga los procedimientos del cliente.

C. Si se trata de un cliente existente, la orden de compra no rebasa su límite de crédito, y no requiere de condiciones especiales, y esté al corriente en sus pagos, Crédito autoriza la operación y se ejecuta el punto 9b

D. Si las condiciones están fuera del estándar, se requerirá la aprobación de la Dirección Financiera, mediante firma de autorización del formato de Autorización de Términos y Condiciones Especiales de Venta F-DF-CC-03-XX.

E. Si se trata de un cliente nuevo o en el caso de clientes existentes, de una operación que rebase el límite de crédito establecido para el mismo, o que esté fuera de las condiciones estándar, se investigan las referencias bancarias y comerciales internamente o auxiliados por un buró de crédito.

F. Si se trata de una venta de contado, se solicitará se avise al Área de Crédito el día y hora de la instalación para confirmar el pago.

G. En caso de ser aprobado:

a) Si se trata de un cliente nuevo, se ejecuta el procedimiento Altas y Bajas de Clientes DF-CC-02.

b) Se trata de un cliente existente se ejecuta uno de los siguientes procedimientos (según el área solicitante):

1. Facturación de Impresoras DF-PV-13;
2. Venta de consumibles DF-PV-02;
3. Facturación de Servicio y Refacciones. DF-PV-15.

4.5. ALGUNOS FORMATOS UTILIZADOS DENTRO DEL DEPARTAMENTO.

NOMBRE DEL FORMATO	USO	COMENTARIOS
Requisitos para dar de Alta a Clientes Nuevos	Este formato es utilizado para ingresar en el sistema la información de clientes nuevos. Este es llenado por los Ejecutivos de Venta y con este se entrega al Jefe de Crédito y Cobranza, copia del RFC y R1 del cliente, así como copia de la orden de compra. Una vez autorizado se pide el número de cliente a contabilidad y el asistente de Crédito y Cobranza se encarga de dar de alta los datos del cliente en el Sistema SAE.	Si analizamos estos tres formatos podemos darnos cuenta que contienen la misma información. Pensando como cliente es tedioso contestar tantas cosas y mas siendo estas repetitivas. Cabe mencionar que no todos los clientes solicitan crédito desde un principio, sin embargo, estos son pocos. Pensando en esto esta el "Formato de Autorización y Extensión de Crédito". Si se elaborara un formato único que remplazara estos tres formatos, se ahorrarían papel y molestias hacia el cliente.
Solicitud de Crédito	Este formato también es llenado por los Ejecutivos de Venta. Contiene los datos generales de la empresa, el crédito solicitado (días y monto), así como los contactos bancarios y comerciales con el fin de realizar las investigaciones necesarias para la autorización del crédito solicitado.	
Referencias Comerciales	El formato de Referencias Comerciales va ligado a la Solicitud de Crédito, ya que este formato es utilizado en base a los datos proporcionados por el cliente para realizar la investigación con sus proveedores. La información obtenida en base a la datos que integran este formato ayuda a la toma de decisión para el otorgamiento del crédito solicitado.	
Formato de Autorización de Notas de Crédito	Este formato sirve para que el departamento de contabilidad, específicamente Tesorería, quien es el que las autoriza, se entere del motivo del porque se elaborara una nota de crédito, así mismo dar su punto de vista contable si esta procede y de que forma afecta. Algunos formatos son firmados por los Directivos, ya que en algunos casos ellos son los responsables de ingreso de las mismas, por ejemplo: el otorgamiento de descuentos.	Estos formatos comenzaron a utilizarse a mediados del 2008. Fueron creados para visualizar con mayor facilidad la información necesaria para la autorización y aplicación de las notas de crédito y de cargo, ayudaron a tener un mejor control entre los departamentos de Crédito y Cobranza y Contabilidad.
Formato de Autorización de Notas de Cargo	Al igual que el formato de la nota de crédito, este es autorizado y firmado por Tesorería. Este generalmente se elabora cuando se cobra una comisión por cheque devuelto o para anular alguna nota de crédito expedida erróneamente en meses anteriores.	
Formato de Autorización de Extensión de Crédito	Con este formato se pide autorización al Director Financiero para la extensión de crédito solicitado por algún cliente activo.	Este formato también comenzó a utilizarse a mediados del 2008, con el fin de que la Directora de Finanzas estuviera enterada de los movimientos realizados a los límites de crédito de los clientes.
Bitácora de gasolina	Este formato lo utilizan todos los departamentos y sirve como control para el área de Contabilidad, ya que esta es quien otorga las tarjetas para la compra de gasolina. Lo elaboran todo el personal que tenga un automóvil por parte de la empresa. Este es revisado y autorizado por los Jefes de cada área.	Este formato se encuentra elaborado en el programa de excel, esta basado en fórmulas para que las personas que lo utilizan solo agreguen los datos necesarios y los cálculos se realicen automáticamente.



REQUISITOS PARA DAR DE ALTA A CLIENTES NUEVOS

1.- Nombre completo del cliente: _____

2.- Domicilio Fiscal: _____

Col: _____ C.P.: _____

3.- Población: _____

4.- R.F.C.: _____

En el caso de personas físicas C.U.R.P.:

5.- Teléfono: _____ Fax: _____

6.- Nombre del Comprador: _____ Ext: _____

7.- Nombre de la persona encargada de Cuentas por Pagar: _____ Ext: _____

8.- Facturación: Dólares: _____ Pesos: _____

9.- Pago: Dólares: _____ Pesos: _____

10.- Forma de Pago: Transferencia: _____ Cheque: _____ Depósito: _____

Horarios:

11.- Horario de Revisión: _____ Requisitos para la revisión: _____

12.- Condiciones de Venta _____ Sucursal: _____

13.- Correo ó mail: _____

Nota: Es muy importante solicitar al cliente RU(Formato Unico) y Cédula Fiscal, para su expediente.



SOLICITUD DE CREDITO

Fecha: _____
Folio: _____
No. Cliente: _____

DATOS GENERALES

Nombre o Razón Social: _____

Calle Numero: _____	Colonia: _____
Código Postal: _____	Zona Postal: _____
Ciudad: _____	Estado: _____
Teléfono: _____	Fax: _____
RFC: _____	
Representante Legal: _____	Puesto: _____
Contacto Interesado: _____	Puesto: _____

REFERENCIAS COMERCIALES

Nombre de la Empresa: _____	
Contacto: _____	Puesto: _____
Limite de Crédito: _____	Teléfono: _____
Condiciones _____	Cd.De México: _____
_____	Tiempo de Trabajar: _____

Nombre de la Empresa: _____	
Contacto: _____	Puesto: _____
Limite de Crédito: _____	Teléfono: _____
Condiciones: _____	
_____	Tiempo de Trabajar: _____

REFERENCIAS BANCARIAS

Nombre del Banco: _____	Teléfono: _____
Numero de Cuenta: _____	Contacto: _____

Nombre del Banco: _____	Teléfono: _____
Numero de Cuenta: _____	Contacto: _____

OBSERVACIONES:

CONDICIONES DE CREDITO

- A) Tintas y Fluidos: _____ días
- B) Refacciones: _____ días
- C) Servicios: _____ días

Nota: Queda entendido que al no pagar la(s) factura(s) en tiempo y forma como se estableció en el crédito solicitado, se cobrará una pena convencional la cual consistirá en aplicar al saldo insoluto hasta que éste sea cubierto y un cargo por morosidad igual al 2% mensual o el CPP que sea mayor.

CREDITO AUTORIZADO

Monto en Dólares: \$ _____
Con letra (_____)
Días de Crédito: _____

FORMA DE PAGO

Deposito a Bancomer
Transferencia Bancaria

Deposito Banamex
Cheque

(* Indicar a que banco)

Días de Revisión: _____ Horario: _____
Días de Pago: _____ Horario: _____

SOLICITANTE

Firma

AUTORIZACIONES

GERENCIA DE VENTAS

CREDITO Y COBRANZA



FECHA: _____ FAX: _____

COMPAÑÍA: _____

AT'N: _____

DEPTO: _____

CIUDAD Y/O ESTADO: _____ NO. DE HOJAS: _____

DESCRIPCION

Por este conducto solicitamos a usted referencias comerciales de su cliente:

Considerando que la información que nos brinden será confidencial.

TIEMPO DE TRABAJAR CON EL CLIENTE _____

LIMITE DE CRÉDITO: _____ **CONSUMO MENSUAL** _____

DIAS DE CRÉDITO: _____

PAGOS PUNTUALES:

SI ___ **NO** ___ **CON RETRASO DE :** _____ **DIAS**

CHEQUES DEVUELTOS: _____

CONSIDERAN AL CLIENTE: MALO: ___ **REGULAR:** ___ **BUENO:** ___

NOMBRE DE LA PERSONA QUE PROPORCIONÓ LOS DATOS: _____

Agradecemos de antemano el llenar este formato y la devolución del mismo vía fax al 55-76-01-85 en atención de Ana Lilia Robles.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier comentario.

Atentamente,

L.C. Ana Lilia Robles Camiro
Supervisor de Crédito y Cobranza

Domino Printing México, S.A. de C.V., Calle 3, No. 47, Local F-6, Col. Industrial Naucalpan, Tel. 55-76-79-79 01 800 800 79 79 Fax:55-76-01-85.



FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO

CLIENTE _____ NO. CLIENTE _____

FACTURA A CANCELAR _____ FECHA DE LA FACTURA _____

IMPORTE _____ UDS MXP

MOTIVO

- CANCELACIÓN TOTAL
- DEVOLUCIÓN PARCIAL
- POR DESCUENTO
- REFACTURACIÓN POR:
 - POR EXTRAVÍO DE LA FACTURA ORIGINAL
 - POR FECHA
 - POR DIRECCIÓN INCORRECTA
 - POR PRECIO INCORRECTO
 - POR FALTA DE COINCIDENCIA EN LA ORDEN DE COMPRA
 - POR MONEDA
 - OTRO

DESCRIPCIÓN _____

SOLICITA _____ SUCURSAL: _____

AUTORIZÓ

L.C. MA. DOLORES MORALES
TESORERÍA

FECHA: _____



FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE NOTAS DE CARGO

CLIENTE _____ NO. CLIENTE _____

FACTURA AFECTADA _____ FECHA DE LA FACTURA _____

IMPORTE _____ UDS MXP NO. DE NOTA: _____

MOTIVO

- CANCELACIÓN DE NOTA DE CRÉDITO
- COMISIÓN POR CHEQUE DEVUELTO
- DESCUENTO OTORGADO POR:

- DIRECCIÓN DE GENERAL
- DIRECCIÓN DE FINANZAS
- DIRECCIÓN DE VENTAS
- DIRECCIÓN DE SERVICIO.

OTRO

DESCRIPCIÓN _____

SOLICITA _____ SUCURSAL: _____

AUTORIZÓ

L.C. MA. DOLORES MORALES
TESORERÍA

FECHA: _____



FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE EXTENSIÓN DE CRÉDITO

CLIENTE _____ NO. CLIENTE _____

VENTAS

MENSUALES _____ M.N. ANUALES _____ M.N.

ACTUAL

LÍMITE DE CRÉDITO _____ M.N. DÍAS DE CRÉDITO _____

SOLICITADO

LÍMITE DE CRÉDITO _____ M.N. DÍAS DE CRÉDITO _____

AUTORIZADO

LÍMITE DE CRÉDITO _____ M.N. DÍAS DE CRÉDITO _____

RAZÓN DE AMPLIACIÓN _____

ANÁLISIS DE LA AMPLIACIÓN _____

AUTORIZÓ

LIC. JULIANA M. HUERTA JUÁREZ
DIRECTOR FINANCIERO

FECHA: _____



DOMINO PRINTING MEXICO, S.A. DE C.V.
BITACORA DE CONSUMO DE GASOLINA

VEHICULO _____ RESPONSABLE _____

PLACAS _____ DEPTO. AL QUE PERTENECE _____ CRÉDITO Y COBRANZA / CONTABILIDAD

FECHA	IMPORTE	(1)	(2)	(3)=(2-1)	(4)	(5)=(3/4)	LUGARES VISITADOS
		KMS. INICIALES	KMS. FINALES	KMS. RECORRIDOS	LITROS CARGADOS	RENDIMIENTO POR LITRO	
							Litros s/costo
TOTALES	\$ -	0	0	-	-	#DIV/0!	

RENDIMIENTO PROMEDIO = (TOTAL KMS RECORRIDOS / TOTAL LITROS CONSUMIDOS)


AUTORIZACION JEFE DIRECTO

AUTORIZACION FINANZAS

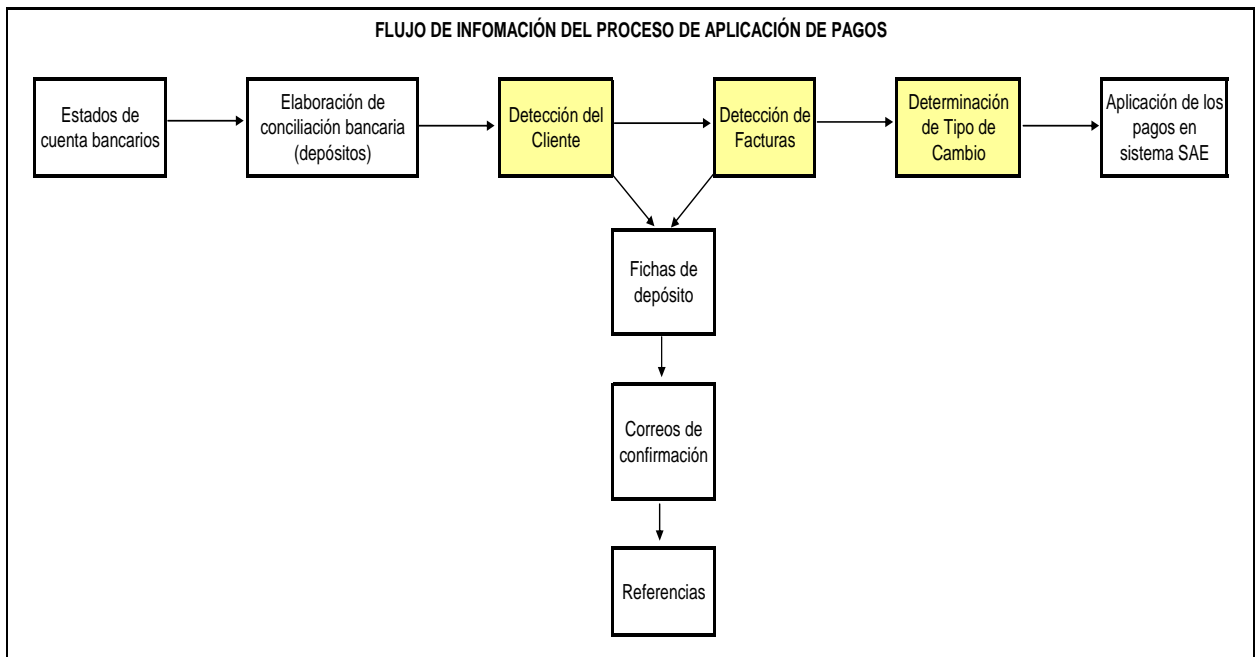
4.6. PROBLEMÁTICA Y PROPUESTA

4.6.1. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

Algunas de las áreas de oportunidad de mayor importancia que he detectado en el Departamento de Crédito y Cobranza, en donde participo son:

- 
- a) Detección y Aplicación de Pagos;**
 - b) Alta de Clientes Nuevos;**
 - c) Formatos**
 - d) Seguimiento de Facturación**

a) Detección y Aplicación de Pagos.



Esta actividad se desarrolla actualmente de la siguiente manera:

- Tesorería a primera hora imprime los estados de cuenta del banco, pasa una copia de estos al departamento de Crédito y Cobranza; en estos se detectan los depósitos y se realiza la conciliación bancaria.
- Posteriormente se van detectando a que cliente corresponden los depósitos. Existen muchas maneras de detectarlos: mediante las referencias que vienen en los estados de cuenta; con los comprobantes que envían los gestores o los mismos clientes; o mediante una base de datos donde se tiene en que moneda, en que banco y con que referencia paga regularmente cada cliente.
- Cada que se va detectando el cliente al que corresponde el depósito se saca el tipo de cambio del pago para ver si este es correcto. Esto es porque en las leyendas que vienen detrás de la factura mencionan que el si el pago de una factura que esta en

- Una vez que ya se tiene “certeza” de que uno de los depósitos corresponde a cierto cliente se procede a aplicarlo en el sistema.
- Este punto trata sobre la mala aplicación de los depósitos realizados por los clientes, basados en las especulaciones de los gestores o en su caso del mismo especialista, con tal de no tener tantos depósitos a fin de mes en la conciliación bancaria o en caso de los gestores para no afectar su cartera, es decir, cada uno ve para su conveniencia. Las malas aplicaciones resultan por referencias bancarias o montos parecidos entre clientes.

PROBLEMÁTICA

- Puede ser que se sepa que el depósito es de un determinado cliente, pero la aplicación de las facturas puede ser errónea si no se confirman con el cliente, puesto que pueden existir varias del mismo monto o puede confundirse el tipo de cambio.

- En el caso de encontrar una factura o varias facturas que tengan el mismo monto del depósito o coincidan con el tipo de cambio, y estas sean de diferentes clientes, se aplica al que se crea sin confirmar.

- Creer en la palabra de los gestores sin ningún respaldo escrito, en ocasiones resulta después de días o meses, que el depósito no pertenecía al cliente que el nos dijo o a la factura.

- En resumen podemos decir que el problema radica en no confirmar los pagos con los clientes y no documentarse, es decir, tener un respaldo escrito que asegure que el depósito pertenece al cliente o las facturas que se cree, ya sea mediante un correo electrónico de confirmación, fichas de depósito, o avisos bancarios.

- Lo que esto ocasiona es un movimiento en la cartera de clientes, si el caso es que nos damos cuenta de que el depósito se aplico mal en el mes, se tendrá que borrar la póliza y realizarla de forma correcta; en caso de que nos demos cuenta del error después de haber cerrado el mes, se tendrá que realizar un movimiento contable para solucionar el problema.

- Existe una cartera de clientes vencida a más de noventa días, catalogada ahora como cartera de cuentas incobrables, esta tiene facturas con fecha del 2006 y 2007; aproximadamente el 70% de esta es por los errores que mencionamos anteriormente; como en su momento no se arreglo el problema o no se investigo, los clientes difícilmente proporcionan una información, pues la mayoría de ellos maneja una política de seis meses para aclaraciones. Cuando se esta seguro mediante un respaldo que los depósitos fueron aplicados de forma errónea, se absorbe el monto de la factura, liquidándola con una nota de crédito manejando el concepto de descuento.

PROPUESTA

Elaborar un formato, el cual contenga el nombre y número de cliente, el monto del depósito, el banco donde fue realizado, la fecha en que se realizó el depósito, las facturas que abarca; el tipo de cambio (si aplica), el nombre de la persona que confirmó el pago y el nombre de la persona que está solicitando la aplicación del depósito.

Realizar aplicaciones en el sistema con este formato, anexando comprobantes como las fichas de depósito, avisos de bancos, o correos electrónicos, en caso de ser confirmados vía telefónica anotar el nombre de la persona que confirmó el depósito.

No realizar ninguna aplicación si los gestores no lo solicitan mediante el formato; con esto los estaríamos obligando a cuidar y darle más seguimiento a su cartera de clientes, ya que si no lo hacen su cartera se ira venciendo y no será tan fácil que obtengan su bono mensual por tener su cartera a no más de 30 días.

A continuación presento el modelo del formato, el cual ayudaría para la aplicación de pagos correctamente.



SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE PAGOS EN SISTEMA SAE

CLIENTE: _____ NO. DE CLIENTE: _____

MONTO DEL DEPÓSITO: _____ MXP USD

FECHA DEL DEPÓSITO: _____ TIPO DE CAMBIO: _____

BANCO:

- BANCOMER PESOS
- BANCOMER DÓLARES
- BANAMEX PESOS
- BANAMEX DÓLARES
- BANAMEX CTA. CONCENTRADORA

FACTURAS:

_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

CONFIRMO:

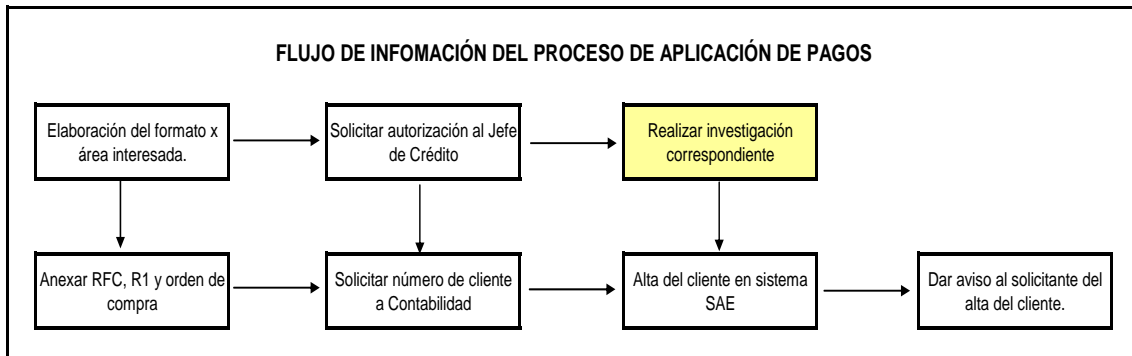
COMENTARIOS:

SOLICITA:

SUCURSAL:

FECHA:

b) Alta de Clientes.



Mencionamos en los Procedimientos del departamento como debe llevarse a cabo el Alta y Baja de Clientes. Ahora haré mención de cómo se realiza realmente.

En muchas ocasiones los Directores de la empresa y los vendedores piden que se de de alta un cliente que no son realmente prospectos para la empresa, es decir, se dejan llevar por su reputación o por sus clientes y las ventas a los mismos, sin hacer realmente una investigación, por lo tanto estos clientes frecuentemente son los que compran una sola vez o piden crédito que no respetan y se tardan en pagar en un plazo mucho mayor al otorgado. El Jefe de Crédito y Cobranza también comete el error de no hacer investigación crediticia y realizar la investigación de referencias comerciales.

Con esto podemos ver que se esta violando una de las políticas mencionadas en el procedimiento que dice: "Solo se dará de alta un cliente cuando se obtengan los datos completos y correctos contenidos en el formato del cliente".

Es preciso mencionar que no todos los clientes necesitan una investigación completa, es decir, pedir informes al buró de crédito. Sin embargo si es necesario llevar a cabo la investigación de las referencias comerciales y bancarias.

Otro punto interesante que considero erróneo es, que el Jefe de Crédito y Cobranza otorgue el plazo de crédito, puesto que a mi punto de vista esto es parte de la negociación que deben realizar los ejecutivos de las cuentas, es decir, los vendedores y el Jefe de Crédito y Cobranza solo debería dar el visto bueno.

Por otra parte el archivo que se lleva sobre las ordenes de compra y el alta de clientes francamente no sirve, ya que solo se guardan en carpetas que a fin de año van a dar al archivo muerto y si en algún momento se necesitan verificar datos se tiene que pedir la carpeta al archivo para buscar una o dos hojas.

La problemática aquí es que no siguen los procedimientos establecidos, se que hay casos muy especiales en los que se pueda aplicar esta situación, pero si analizamos la cartera aproximadamente el 40% de los clientes están inactivos.

PROPUESTA

Apegarse a los procedimientos sin importar si el cliente prospecto es una pequeña o grande empresa, si es conocida o no.

Establecer un Sistema de información con filtros electrónicos, es decir, implantar un sistema donde, todos aquellos datos que son realmente necesarios para que un cliente forme parte de nuestra cartera se documenten electrónicamente y el personal interesado tenga acceso a estos datos con facilidad para cualquier duda, aclaración y cambio de estos.

En este sistema podríamos tener información como: su razón social, RFC, dirección, almacenes; giro de empresa, comentarios de su producción, sus ventas, sus referencias, cuentas, etc.

Con esta medida nos olvidaríamos de todo papeleo para la creación de expedientes, la información estaría disponible a cualquier momento sin importar si el cliente se dio de alta el mes o el año pasado, estarían registrados cada movimiento o cambio realizado.

Este Sistema también podría servir para darles seguimiento a los clientes, pues todos sus datos estarían a la mano para decirle cuando fue su última compra, cual es el producto que compra con regularidad, etc.

Es importante tener un mejor control con los clientes pues parte indispensable de la vida y el desarrollo de la empresa.

c) Formatos

NO.	PROBLEMÁTICA	PROPUESTA
1	<p>Como se pudo ver al leer los procedimientos del departamento, mencionan muchas daves de formatos de distintas áreas, estas además de ser muy largas y confunden, no se encuentran escritas en los formatos, con esto solo se puede observar que fue tan solo tramite para comenzar a realizar los manuales de procedimientos</p>	<p>Si la decisión es seguir con las claves, lo que sugiero es que no tengan mas de cinco caracteres y ponerlos en todos los formatos, así como hacer un listado de ellos y darlos a conocer a todos los empleados.</p>
2	<p>Como mencione anterioremente los formatos de Requisitos para dar de Alta a Clientes Nuevos, Solicitud de Crédito y Referencias comerciales, tienen datos repetitivos y pueden ser tediosos de llenar para el cliente, además de ser mucho papeleo para la integración del expediente del cliente.</p>	<p>Por tal motivo mi propuesta es un solo formato que junte la información que contienen los formatos de Alta de Clientes Nuevos y el de Solicitud de Crédito, eliminando algunos datos, dejando el formato de las Referencias Comerciales igual. A continuación presento el formato muestra.</p>



Fecha: _____

SOLICITUD DE REGISTRO PARA CLIENTES NUEVOS

DATOS GENERALES

Nombre o Razón Social: _____

Domicilio Fiscal: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

RFC: _____ CURP: _____

Representante Legal: _____

Comprador: _____ Ext.: _____

E-mail: _____

REFERENCIAS COMERCIALES

Referencia 1

Referencia 2

	Referencia 1	Referencia 2
Empresa:		
Contacto Ctas. X Pagar:		
Teléfono:		
Correo Electrónico		

REFERENCIAS BANCARIAS

Referencia 1

Referencia 2

	Referencia 1	Referencia 2
Banco:		
Nº. de Cuenta:		
Ejecutivo de Cuenta:		
Teléfono:		
Correo Electrónico		

PAGOS

Contacto Ctas. X Pagar: _____

E-mail: _____ Ext. _____

Facturación: Dólares Pesos

Días de Revisión: _____ Horario: _____

Forma de Pago: Transferencia Depósito Cheque

Banco: Banamex BBVA Bancomer Pago: Dólares Pesos

Días de Pago: _____ Horario: _____

CONDICIONES DE CRÉDITO

	Solicitado	Autorizado	Con Letra (Autorizado)
Monto en Dólares			
Días de Crédito			

N0. de Cliente Contabilidad

N0. de Cliente Crédito y Cobranza Clasificación

IMPORTANTE: Entregar este formato con copia de: RFC o CURP, R1 y Orden de Compra

Nombre y Firma Solicitante

Nombre y Firma Vendedor

Ing. Alberto González
Director Comercial

L.C. Ana Lilia Robles Camiro
Jefe de Crédito y Cobranza

Vo. Bo. Contabilidad

d) Seguimiento de Facturación:

SEGUIMIENTO DE FACTURACIÓN
<p>EXPLICACIÓN</p> <p>Una vez realizada la factura, no siempre se entrega junto con el material, cada empresa tiene su trámite para la recepción de facturas, generalmente primero se sellan en el almacén cuando se entrega el material, posteriormente se mete a proceso de revisión y luego le dan trámite para su pago. Esto no lo realiza una sola persona o un solo departamento, se ven involucrados los de almacén (entregas) por que ellos piden sellos de recibido, los ingenieros de servicio que en algunas ocasiones “ayudan” llevando las facturas con los clientes para conseguir sellos o meter a revisión y no las entregan a tiempo al cliente o al gestor, o las llegan a traspapelar, en ocasiones la ruta no coincide y se tiene que dar prioridad a los clientes que queden cerca o en transcurso del viaje. Durante este proceso se llegan a perder muchos días ya que el sistema cuando genera una factura automáticamente le pone su fecha de vencimiento de acuerdo a sus días de crédito, pero el cliente toma sus días de crédito cuando recibe la factura cuentas por pagar, por lo tanto, esto llega a afectar la cartera de clientes, ya que si un cliente tenía que pagar en teoría a 15 días, pagara a 30 días.</p>
<p>PROPUESTA</p> <p>Llevar un control por escrito de las personas que se hacen responsables de las facturas, anotando su nombre, el número de factura, el número de cliente y firmando de responsabilidad; dándoles un límite de dos días para pedir los sellos o firmas necesarios, en caso de no reportar el estatus de las facturas en ese tiempo solicitárselas para que el gestor realice dicho trámite. Este control principalmente lo tendrá que llevar a cabo el gestor, reportando diariamente al Jefe de Crédito y Cobranza para que en caso de algún problema acuda con evidencia con los superiores de quien se haya hecho responsable de la factura.</p>

4.6.2. ORGANIZACIÓN.

Algunas de las problemáticas que encuentro dentro de la organización y son de vital importancia mencionar son las siguientes:

- 1. Liderazgo Autocrático. }
 - Valores. }
 - 2. Trabajo en Equipo
- Conforman una sola problemática.

1. Liderazgo Autocrático y Valores

Dentro de la organización, principalmente en la Dirección de Finanzas, existe Liderazgo Autocrático y como resultado se tienen ciertas incoherencias en los valores y en el cumplimiento de los objetivos.

Comenzare mencionando que el modo de liderazgo autocrático concentra en el poder e impone decisiones que son acatadas por quienes deben responder con sumisión a su autoridad.

En Domino Printing México, la Dirección de Finanzas es el brazo derecho de la Dirección General, por tal motivo, esta ultima, no se percata de la problemática existente, ya que el Director General no suele darse cuenta de la forma en que se realizan las cosas en la empresa. Él solo se da cuenta de los resultados.

Existe una explotación del trabajador, principalmente de los colaboradores del área de contabilidad, en donde es mucho el trabajo y pocas las personas que conforman el área.

Este Líder solo pretende dar ordenes y desentenderse, solo busca resultados, sin importar la integridad humana y la salud. Pretende que las

cosas se realicen a su modo, sin importarle el grado de humillación que le haga pasar al colaborador en privado o frente a los compañeros de trabajo.

Con esto estamos teniendo una violación a los valores de la empresa como: *el Respeto a las Personas, Justicia, Honestidad y sobre todo Integridad.*

De la misma forma se esta violando un punto importante que se toca en la Visión de la Organización: *“Fundamentos en el respeto a la persona y el trabajo en equipo, buscaremos empatía con el cliente Interno como Externo...”*

Un punto importante que mencionar es que a este Líder le gusta hacer notar que el es más que cualquier colaborador por tener un puesto de Dirección, si se le enaltece se llegara lejos, sino buscara la manera en que ya no le seas útil.

En mi punto de vista esta problemática es grave para la empresa ya que muchos de sus colaboradores son muy capaces, y por su forma de ser, de vestir o su origen, los denigran y los estancan.

Mi propuesta para resolver esta situación es que hubiera dentro de la Organización una línea directa donde pueda reportarse al Director General y que este le de seguimiento, a cualquier falta hacia la persona de cualquier colaborador, pues estos son indispensables para el buen funcionamiento de la misma.

2. Trabajo en Equipo.

En Domino Printing México se presume del buen trabajo en equipo, pero la verdad es otra. Cada departamento trabaja individualmente, pues mientras cumplan su presupuesto y se lleven sus respectivos bonos, los demás salen sobrando.

Como ejemplo pondré el área de Servicio y Post-venta, ellos se encargan de vender y alcanzar su presupuesto, pero a costa de facturar con órdenes de compra incorrectas o duplicadas y facturar servicios realizados en meses anteriores, si analizamos todo esto que facturan se tendrá que cancelar al siguiente mes y refacturar.

Por otro lado, si los colaboradores de estas áreas se quedan con las facturas originales para lograr darles entrada y conseguir los sellos para su trámite de pago, no les importa el tiempo que se queden paradas o inclusive, no les importa extraviarlas, pues se tendrán que facturar de nuevo.

Como este existen muchos casos que dan a notar la falta de integración como organización y la falta de comunicación entre las áreas y sus colaboradores.

Con este ejemplo estoy dando a notar que no importa el trabajo de los demás, no existe un respeto por su tiempo y su por su trabajo.

Por tal motivo yo propondría unos cursos de ambiente organizacional, dinámicas de comunicación, integración y trabajo en equipo, dinámicas que sean sencillas pero fáciles de entender y aplicar en el área laboral.

Domino Printing México es una empresa mediana que solo cuenta con 55 colaboradores, es importante resolver los problemas organizacionales, ya que si esta sigue creciendo caerá en paradigmas difíciles de resolver por los vicios que ahora se están llevando a cabo.

CONCLUSIONES

La finalidad de plasmar mi experiencia en el campo laboral, es considerar las problemáticas administrativas que he detectado en el área de trabajo y en la empresa en general.

Este documento quiero concluirlo mencionando algunos de los aprendizajes que me han dejado todas y cada una de las experiencias laborales que he tenido la oportunidad de vivir.

Ciertamente una Organización es compleja, siempre tendrá problemas administrativos, ya que una organización sin problemas se aleja de la innovación y evolución. Lo importante es detectar las problemáticas, tener una mentalidad abierta y objetiva para saber por que surgen y como podemos solucionarlas.

Los aspectos importantes para el administrador son: el trabajo en equipo, la comunicación, la visión, la responsabilidad y el liderazgo.

El trabajo en equipo. Que todas las áreas de la empresa, así como cada persona que las integran y cada actividad que realizan, son de vital importancia para el buen funcionamiento de una organización, su trabajo y su persona deben de ser respetados. La convivencia y el trabajo en equipo consiguen en la organización un ambiente sano.

Aprendí que la comunicación entre los departamentos así como la del personal que los conforman, es importante para la pronta solución a los problemas.

En Domino principalmente aprendí que los conocimientos que se van adquiriendo con la experiencia en el área laboral son tan importantes como los

de los libros, por ello es importante compartirlos. Aquí es cuando el administrador se va formando una visión de su trabajo, de lo que desea ser y hacer en su vida laboral.

También he aprendido, que la responsabilidad de que funcione un departamento o toda una Organización, no depende de los Jefes Directos o de los Directivos de la Organización, depende del trabajo, de la dedicación y del tiempo de cada una de las personas que integra a la Organización.

Un administrador debe tener liderazgo, debe tener la capacidad de saber dirigir sus objetivos personales a los organizacionales y de igual manera saber dirigir los de las personas que integran el grupo de trabajo.

Una vez que relacione estos conocimientos me percate que la formación Profesional dura toda la vida, pues siempre la práctica da muchas cosas que aprender, día tras día. El conocimiento adquirido con la experiencia laboral es invaluable, cada uno de estos conocimientos nos van formando criterios que nos llevan a crecer, madurar constantemente.

La elaboración de este documento me sirvió para reflexionar acerca de lo que quiero ser y hacer como profesional. Quiero ejercer mi profesión con ética, compartir mis conocimientos, ser Directora y ejercer mi liderazgo, respetando el trabajo de los demás. Se que el camino que se recorre en el campo laboral no es fácil, pero la vida en realidad no lo es. Uno de mis objetivos en vida es trascender y lo haré profesionalmente.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- COVEY, Franklin, “Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva”, 1era. Edición, México, 1998, Editorial Paidós Mexicana, S.A.
- CHIAVENATO, Adalberto, “Introducción a la Teoría General Administrativa”, 1era. Edición, México, 2002, Editorial McGraw-Hill.
- “Biblioteca Práctica de Negocios”, 1era Edición, México, 1992, Editorial McGraw-Hill.
- REYES, Ponce Agustín, “Administración Moderna”, 6ta. Reimpresión, México, 1997, Editorial Limusa.
- ARIAS, Galicia Fernando, “Administración de Recursos Humanos”, 4ta. Edición, México, 1990, Editorial Trillas.
- FLORES, de Gortari Sergio, “Hacia una Comunicación Administrativa Integral”, 2ª Edición, México, 1991, Editorial Trillas.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas:

- *Pago de Impuestos en Español*, C.P. Cárdenas Peña Carmen, Editorial Rocar, Edición 2008.

Revistas Fiscales:

- Notas Fiscales. La Estrategia de los Profesionales, Grupo editorial Hess
- *Papeles de Trabajo para Calcular el IETU en 2008*. Tips Fiscales, Revista de Asesoría Práctica Fiscal, Laboral y Legal – Empresarial, Editorial México Fiscal. núm. 56, Año 5, Diciembre de 2007.
- *¿Cómo queda la Reforma Fiscal?*, IDC, Información Dinámica de Consulta, Seguridad Jurídico – Fiscal, Editorial Expansión, Boletín de Consulta, Año XXI, 3ª. Época, Edición 166. 30 de Octubre de 2007.
- *Estímulo para Mitigar el IETU*, IDC, Información Dinámica de Consulta, Seguridad Jurídico – Fiscal, Editorial Expansión, Boletín de Consulta, Año XXI, 3ª. Época, Edición 169, 15 de Noviembre de 2007.
- *IETU: Transformado antes de su Vigencia*, IDC, Información Dinámica de Consulta, Seguridad Jurídico – Fiscal, Editorial Expansión, Boletín de Consulta, Año XXI, 3ª. Época, Edición 170, 30 de Noviembre de 2007.
- *Gravamen a Tasa Única, ¿Viable?*, IDC, Información Dinámica de Consulta, Seguridad Jurídico – Fiscal, Editorial Expansión, Boletín de Consulta, Año XXI, 3ª. Época, Edición 172, 31 de Diciembre de 2007.
- *Reformas, ¿Aprobadas?*, IDC, Información Dinámica de Consulta, Seguridad Jurídico – Fiscal, Editorial Expansión, Boletín de Consulta, Año XXI, 3ª. Época, Edición 173, 15 de Enero de 2008.

- *Paliativos para la Reforma* y el artículo, *Arrendamiento con IETU, Unión Explosiva*, IDC, Información Dinámica de Consulta, Seguridad Jurídico – Fiscal, Editorial Expansión, Boletín de Consulta, Año XXI, 3ª. Época, Edición 174, 31 de Enero de 2008.
- *Impacto del Gasolinazo*, y el artículo, *Un Cierre Anual sin Contratiempos*, IDC, Información Dinámica de Consulta, Seguridad Jurídico – Fiscal, Editorial Expansión, Boletín de Consulta, Año XXI, 3ª. Época, Edición 175, 15 de Febrero de 2008.

Sitios Web:

- www.ciberconta.unizar.es
- www.xmlmedi.com
- www.aicpa.org
- www.cpavision.org
- www.monografias.com