



Universidad  
Latina

**UNIVERSIDAD LATINA, S.C.**

---

---

**INCORPORADA A LA UNAM**

**8344-02**

**“PROCEDIMIENTO DE CONTROL PARA CORTEMEX EN EL  
ALMACÉN DE MATERIALES DE IMPORTACIÓN”**

**DISEÑO DE UN PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**P R E S E N T A N:**

**FERNANDO GONZÁLEZ MADERO**

**DANIEL ALTAFI VALLADARES**

**ASESOR: MTRO. SALVADOR CUEVAS ESTRADA**

**CUERNAVACA, MORELOS.**

**NOVIEMBRE 2009**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## **Dedicatoria.**

Este trabajo es la recompensa de todo mi empeño, dedicación y esfuerzo; va dedicado a quienes me brindaron todo su apoyo.

A mis padres por enseñarme todo lo bueno y malo de la vida con su amor y confianza así como el apoyo económico para mis estudios los amo.

A mi hermana por brindarme su apoyo en todos los momentos que lo necesite.

A mi novia por todo su apoyo incondicional ya que sin ella muchos de mis proyectos no los hubiera logrado, gracias te amo.

A mis suegros por todo su apoyo durante mi carrera y mi proyecto gracias por ser increíbles y quererme tanto.

A Dios que me dio sabiduría e inteligencia para captar todos los conocimientos necesarios en mis estudios realizados.

Por otra parte a todos mis familiares tíos (as), primos (as), que por circunstancias de la vida me han brindado su cariño y apoyo para poder cumplir con mis metas.

Todo esto no hubiera sido posible sin la ayuda y comprensión de ustedes gracias por formar parte de mi vida y mis éxitos como persona que he logrado con tanto empeño, esfuerzo y esmero.

## **Agradecimientos.**

A Dios por darme las fuerzas necesarias para llevar este trabajo adelante.

A todos los profesores, que desde el principio me brindaron apoyo a través de sus enseñanzas, conocimientos y experiencias que me permitieron poder adquirir nociones que me ayudaron al logro de mi meta.

A la Universidad Latina S.C. Campus Cuernavaca, que gracias a esta institución he aprendido cosas nuevas de la carrera de administración.

A mi asesor académico, Dr. Salvador Cuevas Estrada que me apoyo y me ayudo en todo momento.

Al Ing. Hamid Mobramaein Safai, director general de Corporación Técnica Mexicana S.A. de C.V. por darme la oportunidad y todas las facilidades de realizar este proyecto.

A mi compañero de proyecto de titulación y hermano del alma, Fernando González Madero por plasmar sus conocimientos, vivencias y experiencias adquiridas durante la carrera en el proceso de investigación del mismo.

Daniel Altafi Valladares.

## **Dedicatoria.**

Este Proyecto lo dedico con todo mi amor y cariño a mi madre que me dio la vida y ha estado conmigo en todo momento. Gracias por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre has estado apoyándome y brindándome todo tu amor y confianza, por todo esto te agradezco de todo corazón el que estés a mi lado.

A mi abuelos Tito y Mamé que aunque ya no estén físicamente conmigo los llevo siempre en mi corazón, gracias por enseñarme a ser una persona de bien y tratar de siempre ayudar a los demás, fueron siempre un ejemplo para mí. Gracias por su cariño, apoyo, amor y compañía.

A mi incondicional amigo Daniel Altafi Valladares, gracias por tu apoyo y tus siempre buenos consejos, y por siempre haber estado cuando te necesite.

## **Agradecimientos.**

A mi asesor de proyecto el Dr. Salvador Cuevas Estrada, muchas gracias por su apoyo y por compartir su sabiduría con nosotros.

Al Ing. Hamid Mobramaein Safai, director general de Corporación Técnica Mexicana S.A. de C.V. por permitirnos realizar la investigación en su empresa, y por todas las facilidades que nos dio al realizar el proyecto.

Fernando González Madero.

**“PROCEDIMIENTO DE CONTROL PARA  
CORTEMEX EN EL ALMACÉN DE MATERIALES DE  
IMPORTACIÓN”**

## Índice

1. Introducción .....	1
2. Antecedentes.....	4
a) Historia .....	4
b) Misión .....	6
c) Visión.....	6
d) Filosofía y Valores .....	6
e) Objetivos .....	7
f) Mercado .....	8
g) Organigrama.....	21
h) Roles y Funciones .....	23
3. Planteamiento del problema .....	26
a) Definición del campo de estudio.....	27
b) Justificación .....	28
4. Situación actual de la empresa.....	29
a) Descripción del almacén .....	30
b) Proceso de servicio .....	33
c) Sistema de entradas y salidas.....	36
d) Inventario.....	37
5. Análisis de información .....	38
6. Recomendaciones .....	40
a) ¿Qué es el SAE?.....	41
b) Capacitación.....	50
c) Justificación .....	51

7. Análisis financiero.....	54
8. Conclusión.....	56
9. Bibliografía.....	58
10. Anexos.....	60



## 1. Introducción

En un entorno en donde existe cada vez más competencia, la creación de modelos organizacionales es esencial para satisfacer las necesidades de un mercado que se encuentra en constante cambio. Cualquier negocio que tenga hoy en día la intención de permanecer, crecer y desarrollarse en este medio debe ofrecer servicios y productos de calidad. En los últimos años han surgido una gran cantidad de sistemas informáticos que funcionan como una herramienta para aumentar la eficiencia y productividad. Sin embargo, estos sistemas suelen ser instrumentos aislados que responden a problemas particulares y se adaptan a las necesidades específicas de cada organización.

“Una organización es una agrupación deliberada de personas para el logro de algún propósito en específico. Cada organización tiene un propósito distinto. Ese propósito se expresa de ordinario en términos de una meta o conjunto de metas que la organización espera alcanzar.”<sup>1</sup> Dentro de cualquier organización es necesario integrar y coordinar las actividades que se llevan a cabo de una manera eficiente y eficaz. En una organización de giro comercial es sumamente importante llevar un control de todos los productos que entran y salen para, de esta manera, llevar una relación de las ganancias de la misma. Llevar un control de los materiales existentes en la empresa, le permite a los gerentes tener una retroalimentación inmediata y así darse una idea de la cantidad de material necesario para los próximos meses e incluso tener una proyección para los futuros pedidos. Cuando se trata de una organización de giro comercial no solamente se busca crear una necesidad sino también satisfacerla constantemente para así evitar la pérdida de clientes y no darle oportunidad a la competencia de crecer.

---

<sup>1</sup> ROBBINS, COULTIER. *Administración*. Ed. Pearson Educación, 6°ed. México, 2000. Pág. 4.

Ya que en este tipo de negocios, en donde se distribuyen los materiales en distintas áreas geográficas, es necesario buscar que el flujo de materiales permita que se obtengan las cosas correctas en los lugares adecuados y en el momento oportuno. De ahí que un sistema de control se vuelva indispensable.

Es así como llegamos a la realización de este proyecto. Con la inquietud de encontrar un problema que tuviera que ver con la teoría aprendida durante la carrera; encontramos en Corporación Técnica Mexicana (CORTEMEX), empresa de importación, la manera de llevar lo aprendido a la práctica. Para el mismo, se utilizaron las técnicas e instrumentos apropiados, las técnicas aplicadas fueron la observación de campo y la entrevista no estructurada. En primer lugar se llevó a cabo una observación de campo en la que los empleados estaban conscientes de que estaban siendo observados. Dado que esta investigación está enfocada únicamente en el almacén de la empresa, la observación se llevó a cabo exclusivamente en dicho lugar. Esta técnica permitió que la recopilación de datos fuera más fácil debido a que no era necesario ocultar los medios para hacerlo y se pudo hacer uso de libretas para apuntar. Incluso nos permitió observar el proceso de inventario que realizan desde el momento en el que reciben el embarque.

El siguiente paso fue llevar a cabo entrevistas no estructuradas con los empleados del almacén, “en ella se formulan preguntas amplias, lo cual permite a los investigadores la libertad de determinar otras preguntas para obtener la información requerida.”<sup>2</sup> En dichas entrevistas los empleados resolvieron preguntas referentes al sistema de inventarios que manejan y la manera en la que la mercancía es distribuida. Por último se llevó a cabo una recopilación de información, lo que permitió conocer la situación actual de la empresa.

---

<sup>2</sup> WIMMER, DOMINIK. *Introducción a la investigación de medios masivos de comunicación*. Ed. International Thomson Editores, 6ª edición. México 2000. Pág. 181.

De esta manera y con la información obtenida es como logramos detectar el problema de la empresa y así realizar este proyecto de investigación.

“La administración de los almacenes tiene como fin la unificación y coordinación de todos los esfuerzos humanos para conseguir los objetivos con mayor efectividad y menor costo.”<sup>3</sup> Las principales aportaciones que genera el siguiente proyecto es que permite evitar la pérdida de clientes para así tener una mayor consolidación en el mercado e implementar un sistema de control de inventarios para así lograr un lote óptimo de pedido con punto de re orden. Esto permitirá que las salidas de material se descuenten automática y correctamente, para así tener la certeza del total de las existencias de los productos ya que con esto podemos realizar proyecciones precisas en los nuevos pedidos.

En el siguiente proyecto de investigación el procedimiento de control para CORTEMEX en el almacén de materiales de importación se desarrolló y estructuró de la siguiente manera:

Empezando por la descripción en forma global del problema así como los motivos por los cuáles realizamos el proyecto, el área de interés a evaluar, la obtención de información de la empresa para establecer los antecedentes, su situación actual, el análisis de información, las recomendaciones, el análisis financiero y para finalizar establecemos la conclusión, bibliografía y anexos que contemplan el desarrollo de este proyecto.

---

<sup>3</sup> CANTÚ, García Alfonso. *Almacenes: planeación, organización y control*. Ed. Trillas, ed. 3°. México, 1995. Pág. 16.

## **2. Antecedentes**

Como administradores nos surgió la inquietud de investigar diversas empresas en las cuales pudiéramos encontrar algún problema en su funcionamiento. Tras visitar varias de ellas encontramos que CORTEMEX era la empresa que se adecuaba a nuestro proyecto, ya que reúne las principales áreas administrativas por lo que despertó un gran interés por conocer su manejo y así, decidimos realizar un estudio de su situación.

CORTEMEX es una empresa que se dedica a la importación de materiales, ha implementado estrategias de comercialización con base en el estudio de las necesidades de los consumidores. Su principal objetivo es el de proveer consumibles para la industria litográfica y de artes gráficas en el sector de papel y cartón.

Como toda empresa de importación requiere de un sistema de inventario eficiente que permita un control de las entradas y salidas de material.

### **a) Historia**

Corporación Técnica Mexicana S.A. de C.V. (CORTEMEX) es una empresa comercializadora especializada en consumibles para la industria litográfica y de las artes gráficas en la industria del papel y cartón fundada en 1993 por el Ing. Hamid Mobramaein Safai.

Conjunta la experiencia de más de veintidós años en los campos de las artes gráficas; las ventas, la promoción y, sobre todo, en la planeación y desarrollo de estrategias del mercado, para posicionar los materiales de importación a la industria litográfica en el mercado mexicano.

Para lograr introducirse en el mercado mexicano se realizó un estudio para conocer de manera constante los mejores productos al mejor precio, con calidad y garantía en sus materiales y servicios. Esto obligó a CORTEMEX a darse a la tarea de atender a un cliente conformado por un gran número de trabajadores y comercializadores, compartiendo objetivos comunes que requieren trabajo en conjunto para lograrlos. Es decir, tan importante es la comunicación hacia sus consumidores, como aquella que mantienen con los proveedores. Informándolos sobre lo que sucede en el mercado mexicano y el impacto que sus actividades tienen en la industria del cartón y papel. Con la finalidad de lograr que se siga invirtiendo en el desarrollo de nuevos materiales, que faciliten los procesos y mejoren las técnicas de la industria litográfica y artes gráficas.

La industria litográfica y artes gráficas es hoy por hoy un sector independiente y con grandes oportunidades, que amerita investigación e innovación constante para analizar y definir los nichos de mercado y segmentos que benefician a los clientes.

Los mercados actuales tienen diversas variantes para lo cual es necesario tener una estrategia que permita el acceso a los mismos, CORTEMEX está consciente de ello y está preparado para enfrentarlo.

¿Quiénes somos?

Respondiendo a la pregunta ¿Quiénes Somos? revisamos que CORTEMEX es un aliado para posicionar diversos materiales de importación en el mercado mexicano a través de la definición de estrategias basadas en el conocimiento de las necesidades y objetivos de los clientes.

## **b) Misión**

“Mantener el liderazgo de CORTEMEX y nuestros representados en el mercado, al generar mayores ventas a través de altos niveles de calidad y servicio, trayendo con esto un mayor beneficio a la industria litográfica y artes gráficas”.

## **c) Visión**

“Ser la comercializadora líder en la importación de materiales del área litográfica y de artes gráficas en México, adaptándose a los cambios económicos, políticos y sociales que marque el entorno.”

## **d) Filosofía y Valores**

Para poder generar una venta y brindar un servicio profesional, siempre hemos trabajado bajo tres valores básicos y una filosofía de trabajo.

### **Valores**

- Compromiso con los clientes y sus metas de corto y largo plazo.
- Trabajo en equipo.
- Orientación a resultados.

### **Filosofía**

Nuestro trabajo es brindar a la industria litográfica y de artes gráficas, materiales de importación con alto estándar de calidad e innovación constante para el mejoramiento de los procesos y técnicas gráficas en el sector del cartón y el papel.

Las decisiones deben de basarse en las limitaciones y retos de los mercados, éste es un trabajo difícil que se debe de realizar día a día, bajo una administración profesional que asegure la buena utilización de cada centavo. Todas las actividades deben realizarse basándonos en las debilidades y oportunidades de cada nicho de mercado detectado.

### **e) Objetivos**

Es importante tener muy claros los objetivos para así dirigir el rumbo de la empresa. En CORTEMEX nuestros objetivos se dividen en corto y largo plazo.

#### **A corto plazo**

- Continuar brindando un alto nivel de servicio a nuestros clientes.
- Lograr una excelente comunicación al interior así como al exterior.
- Lograr una dinámica organizacional dentro de la empresa.
- Promover oportunidades de crecimiento a los colaboradores en la empresa.
- Crear un sistema que permita controlar de manera precisa las entradas y salidas del material de importación.

#### **A largo plazo**

- Consolidar la posición en el mercado mexicano.
- Ampliar la comercialización en más estados de la República Mexicana.
- Ser la comercializadora Líder en la industria Litográfica y Artes gráficas.
- Ser una empresa fiscalmente responsable.

**f) Mercado**

CORTEMEX es una empresa comercializadora que tiene la distribución exclusiva de varias empresas del extranjero en México que a continuación se señalan:

- Channel-Creasing Matrix
- Jay hawk Plastics Inc.
- Bohler
- Zimmer Industries Inc.
- Simonds International
- Martin Miller
- Diansuply
- H S Boyd Company
- 3M
- Meaden
- Portage Knife Company
- Ko-Rec-Type





### **Channel-Creasing Matrix**

Esta compañía inglesa inició relaciones con CORTEMEX en el año 2000.

Joe McDowell comenzó su carrera en la industria litográfica y de artes gráficas como representante comercial en 1990. En el año de 1993 se convirtió en el director de ventas para Channel Creasing Matrix Inc. Esta compañía a lo largo de los años ha desarrollado varios productos para el canal que doblaga la matriz.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Matriz Trax en base de cartón de 18 metros para la industria litográfica.
- Matriz Perfect o XTC en base de plástico de 24 metros para la industria litográfica.
- Tijeras matriz para el corte de la matriz.



Esta Compañía Americana inició relaciones con CORTEMEX en el año de 1993.

Jayhawk es el fabricante y proveedor principal de todo tipo de provisiones para la industria de impresión, cartón y papel.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Cuchillas industriales para guillotinas industriales.
- Regletas (se utilizan como las contras de las cuchillas para que no se melle el filo durante su uso).
- Clampad (sirve para que el papel auto copiante no se dañe al momento del corte con la cuchilla sobre la guillotina industrial).
- Guarda filo (sirve para poder manejar las cuchillas industriales con seguridad y así poder evitar accidentes de trabajo y no se melle el filo antes de su uso).
- Jogger block (realiza la función de emparejador de hojas para que al momento del corte con la cuchilla éste sea perfecto).



Esta compañía Austriaca inició relaciones con CORTEMEX en el año 2000.

En 1870 Albert y Emily crearon Böhler compraban acero de diferentes fabricantes para posteriormente revenderlo, este comienzo les trajo mucho éxito así que decidieron comprar un molino localizado en Austria en 1872 y en 1894 compraron un segundo, como resultado modernizaron y ampliaron la producción del acero con todo esto Böhler se convirtió en los mejores productores de acero en Europa y el mundo.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Pleca de corte (sirve para realizar distintos cortes en cartón, papel, forma continua y suajes).
- Pleca de Perforación (sirve para realizar diferentes perforaciones en cartón, papel, forma continua y suajes).



Esta compañía Española inició relaciones con CORTEMEX en el año de 1993.

El Grupo Notting fue fundado en 1844 en Londres, Inglaterra. El Grupo ha estado en la industria de impresión desde aquel tiempo. Notting era una de las primeras empresas para introducir la regla de acero. La reputación larga y establecida para la innovación empujó el nombre de Notting a la vanguardia de proveedores de regla de acero en todo el mundo. A principios de los años 1980 Notting entró en el mercado y desde entonces se ha hecho un proveedor dominante de láminas de acero en todo el mundo.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Pleca de corte (sirve para realizar distintos cortes en cartón, papel, forma continua y suajes).
- Pleca de Perforación (sirve para realizar diferentes perforaciones en cartón, papel, forma continua y suajes).
- Pleca dentada (sirve para realizar distintos cortes en cartón, papel, forma continua y suajes)

## ZIMMER INDUSTRIES, INC

Esta compañía Americana inició relaciones con CORTEMEX en el año 2006.

Industrias Zimmer fue fundada en 1880 como un pequeño taller de máquinas en la Ciudad de Nueva York, en el cual se producía la regla de acero que le permitió con el paso de los años llegar a ser una empresa formidable en el mercado global. Hoy en día Zimmer distribuye la regla de acero en cada estado de los Estados Unidos y es exportada a más de 50 países por todo el mundo.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Pleca de corte (sirve para realizar distintos cortes en cartón, papel, forma continua y suajes).
- Pleca de Perforación (sirve para realizar diferentes perforaciones en cartón, papel, forma continua y suajes).
- Pleca dentada (sirve para realizar distintos cortes en cartón, papel, forma continua y suajes).

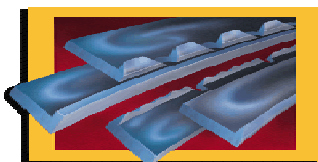


Esta compañía Austriaca inició relaciones con CORTEMEX en el año de 1993.

Martin Miller comenzó en el famoso molino de Martin en una pequeña ciudad en el sur de Austria, desde sus inicios en el siglo pasado la compañía desarrolló diversas técnicas para la elaboración del acero. Esto hizo que Martin Miller fuera uno de los productores más importantes de la pleca de acero en el mundo.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Pleca de corte (sirve para realizar distintos cortes en cartón, papel, forma continua y suajes).
- Pleca de dobléz (sirve para realizar diversos dobleces en el cartón, papel, forma continua y suajes).



### **HS Boyd Company**

Esta compañía Americana inició relaciones con CORTEMEX en el año de 1999.

H.S. Boyd hace las “reglas” para una producción eficiente y económica en prensa. Fundada en 1956, H.S. Boyd Co. ha sido y continúa siendo innovadora en darle soluciones de perforación de corte a impresores en todo el mundo además de que combina más de 75 años de experiencia en el mercado mundial de la industria Litográfica y Artes Graficas.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Lithoperf de Corte (sirve para realizar el proceso de impresión y suaje al mismo tiempo en la industria de la imprenta).
- Lithoperf de perforación (sirve para realizar el proceso de impresión y suaje al mismo tiempo en la industria de la imprenta).
- Lithoperf de doblez (sirve para realizar el proceso de impresión y suaje al mismo tiempo en la industria de la imprenta).

## 3M

Esta compañía Americana inició relaciones con CORTEMEX en el año de 1995.

3M fue fundada en 1902 en la ciudad de Dos Puertos en Minnesota en un principio fue una compañía minera pero en un par de años se dieron cuenta de que no funcionaba, así que cinco empresarios decidieron explotar un depósito mineral para la fabricación del papel lija.

Como depósito mineral resultó ser de poco valor entonces la compañía se trasladó a Minnesota dedicándose en una parte a la producción del papel lija y por otra parte a la producción de materiales para la industria litográfica, dándole resultados importantes en el mercado mundial.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- La cinta 3M (sirve para unir las hojas en el proceso de la forma continua como son las facturas).



# meaden

Esta compañía americana inició relaciones con CORTEMEX en el año 2005.

Meaden comenzó a fabricar materiales compuestos de acero para la industria litográfica y artes graficas en una cochera sobre la avenida Kedzie en Chicago. En 1939 La empresa recién formada era muy activa. Su fabricación estaba dirigida para el gobierno durante la segunda guerra mundial. Este crecimiento pronto forzó a la empresa a trasladarse a un almacén más grande.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Ponchos (sirven para realizar las perforaciones en las zonas laterales de la hoja).
- Carretillas (sirven para delimitar el corte de la pleca de corte, dobléz o perforación).
- Peines (sirven para engrapar los tantos de las hojas sin que se corten).
- Pins (sirven para poder arrastrar las hojas a la hora de la impresión y no dañarlas).
- Porta cuchillas (sirve para poder fijar las cuchillas y permitir el traslado de ellas sin ningún riesgo de accidente).
- Cuchillas circulares y para guillotina industrial (sirven para hacer cortes precisos sobre el cartón o el papel).



Esta compañía Americana inició relaciones con CORTEMEX en el año 2002.

La Compañía de Cuchillo de Acarreo intenta dominar el mundo en la fabricación de cuchillas circulares. El cuchillo de acarreo diminuto pero agresivo ha estado ampliando su cuota de mercado en más del 15 % cada año durante los seis años pasados. Ellos han estado alcanzando un enorme índice de crecimiento por una combinación de fabricación de alta calidad. Esto se debe a la fabricación de cuchillas de acarreo y circular de precisión.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Cuchillas de Acarreo o Circulares (sirven para realizar los cortes con precisión en la industria Litográfica y Artes Graficas).



Esta compañía americana inició relaciones con CORTEMEX en el año de 1996.

Esta compañía inició su producción dirigida a la industria de la impresión ya que desde un principio se dedicó a producir provisiones de imaginativa para impresoras con lo cual se convirtió en una compañía líder en su mercado. Todos los materiales que manejan son de la más alta calidad y tiene una gran diversidad de productos para el mercado de las imprentas.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Cintas magnéticas de seguridad rojas sangrantes (sirven para imprimir los números rojos en documentos importantes e infalsificables como lo son las facturas, cheques etc. en la industria de impresión.
- Cintas magnéticas de seguridad negras sangrantes (sirven para imprimir los números negros en documentos importantes e infalsificables como lo son las facturas, cheques etc. en la industrial de impresión.



Esta compañía americana inició relaciones con CORTEMEX en el año 2003.

Diansuply inició operaciones en 1949 cuando Ollie Bohrer Diemaker vio una necesidad en la industria litográfica y artes gráficas dando así inicio a la producción del hule botador.

Los principales materiales de importación que CORTEMEX maneja en su almacén son:

- Hule botador en plancha (sirve de colchón para botar la pleca y no dañar el suajado).
- Hule botador en tiras (sirve de colchón para botar la pleca y no dañar el suajado).
- Hule botador en cuadros (sirve de colchón para botar la pleca y no dañar el suajado).
- Hule botador festoneado (sirve de colchón para botar la pleca y no dañar el suajado).

### **g) Organigrama**

“Toda estructura organizacional, por elemental que sea, puede diagramarse, ya que un organigrama indica las relaciones entre sí de los distintos departamentos a lo largo de las principales líneas de autoridad.”<sup>4</sup>

CORTEMEX tiene un organigrama vertical en donde la estructura jerárquica es de arriba hacia abajo. Generalmente las estructuras verticales son las más utilizadas dentro de las empresas, ya que permite tener una línea de control descendente. Por esto, las relaciones son más formales y de esta manera se logra que los empleados tengan bien definido su lugar dentro de la organización.

En el organigrama que se presenta a continuación (figura 1.1) tomamos en cuenta únicamente el área de almacén y sus subordinados.

---

<sup>4</sup> KOONTZ, WEHRICH. *Administración: Una perspectiva global*. Ed. McGraw Hill, ed. 11°. México, 1998. Pág. 346.

**CORPORACION TECNICA MEXICANA S.A. de C.V.**  
**ORGANIGRAMA**

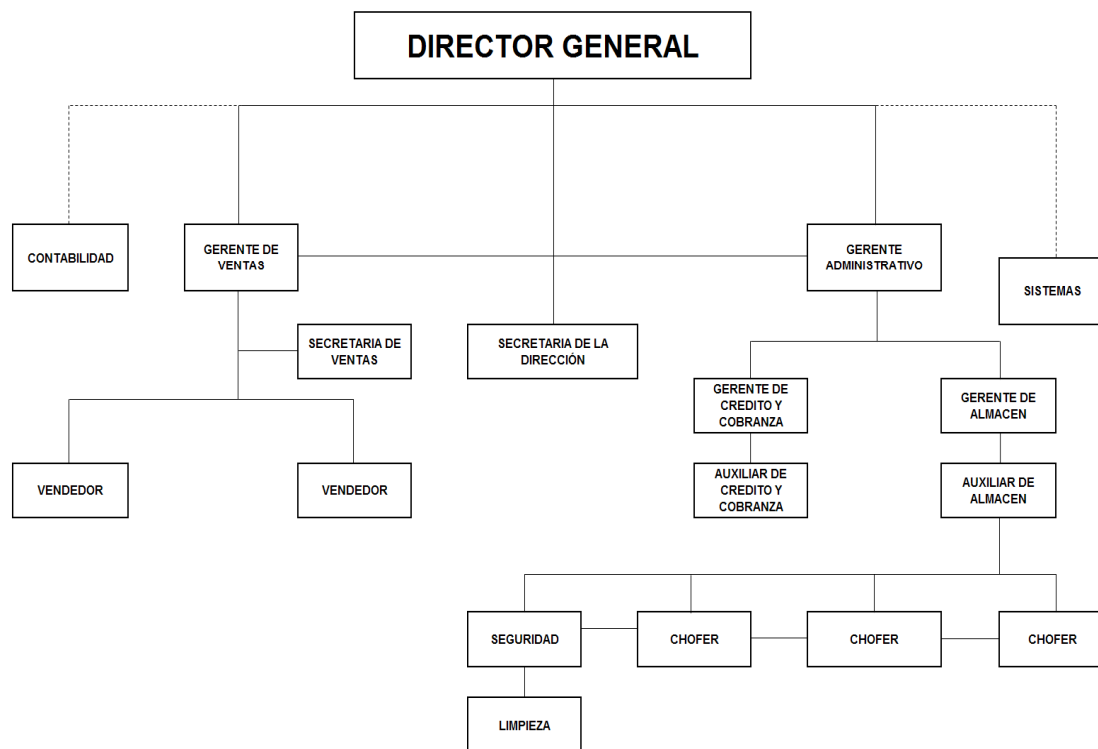


Figura 1.1

NOTA: las líneas punteadas representan outsourcing, es decir, que trabajan fuera de la empresa.

## **h) Roles y Funciones**

A continuación se presentan las diversas actividades que desempeñan los distintos miembros de CORTEMEX como parte de su trabajo.

### **Jefe de Almacén**

Descripción de puesto: el jefe de almacén es el encargado de preparar el material antes de ser entregado. Su función en el proceso de servicio es la de controlar los materiales de importación que entran y salen del almacén.

Funciones:

- Revisar la existencia de los materiales de importación del almacén.
- Preparar el material de importación de acuerdo a los pedidos que se generaron de manera telefónica, mail y fax durante la jornada laboral.
- Hacer entrega del material de importación establecido en la ruta de transporte para los choferes.
- Preparar el material de importación de acuerdo a los pedidos que se generan por medio de las ventas directas en las que el cliente visita el Almacén de CORTEMEX.
- Llevar un control detallado de todas las existencias de entradas y salidas del material de importación al almacén.
- Realizar una relación del material de importación que entra por primera vez al Almacén de CORTEMEX.

- Acomodar de manera ordenada de acuerdo a su clasificación el material de importación entrante.
- Realizar una relación del material de importación que es devuelto al almacén una vez que ya se le dio entrada ya sea por defecto o cambio físico.
- Llevar un control consecutivo de las facturas que amparan la salida del material de importación.
- Realizar el flejado de todos los materiales de importación que se embarquen para los clientes foráneos.

### **Auxiliar de Almacén**

Descripción de puesto: el auxiliar de almacén se encarga de apoyar en todas las actividades que se desarrollan dentro del almacén. Es quien lleva una relación de todos los embarques foráneos.

Funciones:

- Ayudar a preparar el material de importación que saldrá del almacén de CORTEMEX.
- Una vez listo el material de importación ayudar a la entrega del mismo a los choferes para que realicen la ruta, asignada por el gerente de crédito y cobranza, y a su vez a los clientes directos que visitan el almacén de CORTEMEX para recoger su material de importación.



- Ayudar a cargar y descargar el material de importación que llega al almacén de CORTEMEX así como acomodarlo en el lugar correspondiente.

## **Choferes**

Descripción de puesto: al ser una empresa comercializadora, la función de los choferes resulta primordial ya que ellos son los responsables del proceso de entrega de los materiales de importación.

Funciones:

- Al momento de presentarse deben proporcionar a la secretaria de ventas el kilometraje de sus camionetas y en caso de haber cargado combustible entregar su nota.
- Deben dirigirse con el gerente de crédito y cobranza para que les sea asignada su ruta del día y entregan cuentas de la ruta realizada el día anterior.
- Dirigirse al almacén para que les sea entregado el material y posteriormente cargar las camionetas.
- Son responsables de revisar las facturas para asegurarse de que el material de importación sea el correcto y firmar una copia. Ésta queda como registro de entrega.
- Entregar el material al domicilio especificado en la factura.

### 3. Planteamiento del problema

“Controlar los inventarios consiste en llevar una dirección continua de las operaciones que mantenga en un nivel óptimo las existencias en los almacenes.”<sup>5</sup> En el almacén de CORTEMEX el problema se puede resumir en: la falta de un sistema de control de inventarios que registre las salidas de material y realice un pronóstico sobre los pedidos que hace cada cliente.

Es decir que, para su buen funcionamiento, el almacén debe de mantener un lote óptimo de pedido con punto de re orden (plazo de tiempo en semanas x consumo semanal) sobre los materiales en existencia. Logrando así una continuidad en el abastecimiento de los materiales con respecto al consumo previo de éstos. Esto es, realizar una aproximación del tiempo de llegada del material al almacén y el tiempo de salida del material en existencia.

En el almacén de CORTEMEX, el material en existencia se agota antes de lo previsto y esto genera un conflicto con el cliente. Pues la empresa no tiene los elementos para hacer una proyección precisa sobre el material basándose en el historial de consumo de cada cliente. Para así lograr un lote óptimo de pedido con punto de re orden.

Es por esto que decidimos ofrecer un proyecto en el cual se implemente una solución para el problema y que tenga como resultado un sistema de control de inventario.

---

<sup>5</sup> CANTÚ, García Alfonso. *Almacenes: planeación, organización y control*. Ed. Trillas, ed. 3°. México, 1995. Pág. 21.

### **a) Definición del campo de estudio**

“El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.”<sup>6</sup>

El almacén dentro de cualquier empresa juega un papel muy importante ya que, como su nombre lo indica, es donde se almacenan los materiales o la mercancía que se distribuye y es ahí donde inicia el proceso de venta.

Tras realizar una observación de campo en la empresa y analizar su situación actual se detectó una falla de gran importancia en cuanto al proceso de control, es por esto que el proyecto se enfocará única y exclusivamente al departamento de almacén.

“Cada empresa tiene sus normas y procedimientos definidos de acuerdo con sus necesidades de operación, y en cada una debemos asomarnos a los que ya están establecidos con el fin de conocerlos, analizarlos y de ser posible sugerir mejoras que hagan más ágil y económica su operación.”<sup>7</sup>

Para el estudio de este departamento se realizó observación de campo y entrevistas no estructuradas al personal gerencial y del almacén, así como recopilación de información sobre la historia de la empresa y el procedimiento de control de los materiales de importación en el almacén.

---

<sup>6</sup> CANTÚ, García Alfonso. *Almacenes: planeación, organización y control*. Ed. Trillas, ed. 3º. México, 1995. Pág. 16.

<sup>7</sup> IBID. Pág. 22.

## **b) Justificación**

“Una de las habilidades más importantes del administrador moderno es la de mantener una inquietud constante, buscando siempre la manera de obtener mayores utilidades con menos inversión y esfuerzo.”<sup>8</sup>

Desde nuestro punto de vista existen diversos factores que son de nuestro interés para proponer un nuevo sistema de inventario.

Uno de ellos está ligado a nuestra carrera profesional; ya que el tema principal de este problema tiene una gran familiaridad con la administración, debido a que el campo de estudio de ésta es controlar y mejorar los procedimientos de las diferentes actividades que se realizan en todas las áreas de trabajo, para cumplir la finalidad de obtener mejores resultados en beneficio de la empresa.

Otro punto es tomar en cuenta la importancia que tiene un almacén dentro de cualquier empresa. A continuación se mencionan las funciones que tiene el almacén dentro de la misma:

1. Recepción de materiales en el almacén.
2. Registro de entradas y salidas del almacén.
3. Almacenamiento de materiales.
4. Mantenimiento de materiales y del almacén.
5. Despacho de materiales.

---

<sup>8</sup> CANTÚ, García Alfonso. *Almacenes: planeación, organización y control*. Ed. Trillas, ed. 3°. México, 1995. Pág. 16.

6. Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.<sup>9</sup>

Tan importante es conocer dichas funciones como aplicarlas, si la empresa presenta un problema en el sistema de entradas y salidas esto afecta directamente a todas las áreas implicadas.

Es por esto que encontrar una solución al problema se convierte en una necesidad para obtener un mejor funcionamiento del almacén, logrando así una mayor productividad. Además de que representa un reto personal y profesional para nosotros ya que mediante la solución de dicho problema, aprenderemos mucho más sobre el tema, aplicándolo a una empresa real. Obteniendo así más herramientas para nuestro desarrollo en el ámbito laboral.

#### **4. Situación actual de la empresa**

Este punto es uno de los más importantes ya que realizamos un análisis de los diferentes procesos que se ejecutan en CORTEMEX como son: el proceso de servicio, el sistema de entradas y salidas, el funcionamiento del inventario y el análisis y descripción de una de las áreas más importantes de la empresa. La cual ha sido nuestro principal objeto de estudio (almacén de materiales de importación) para este proyecto.

---

<sup>9</sup> CANTÚ, García Alfonso. *Almacenes: planeación, organización y control*. Ed. Trillas, ed. 3°. México, 1995. Pág. 17.

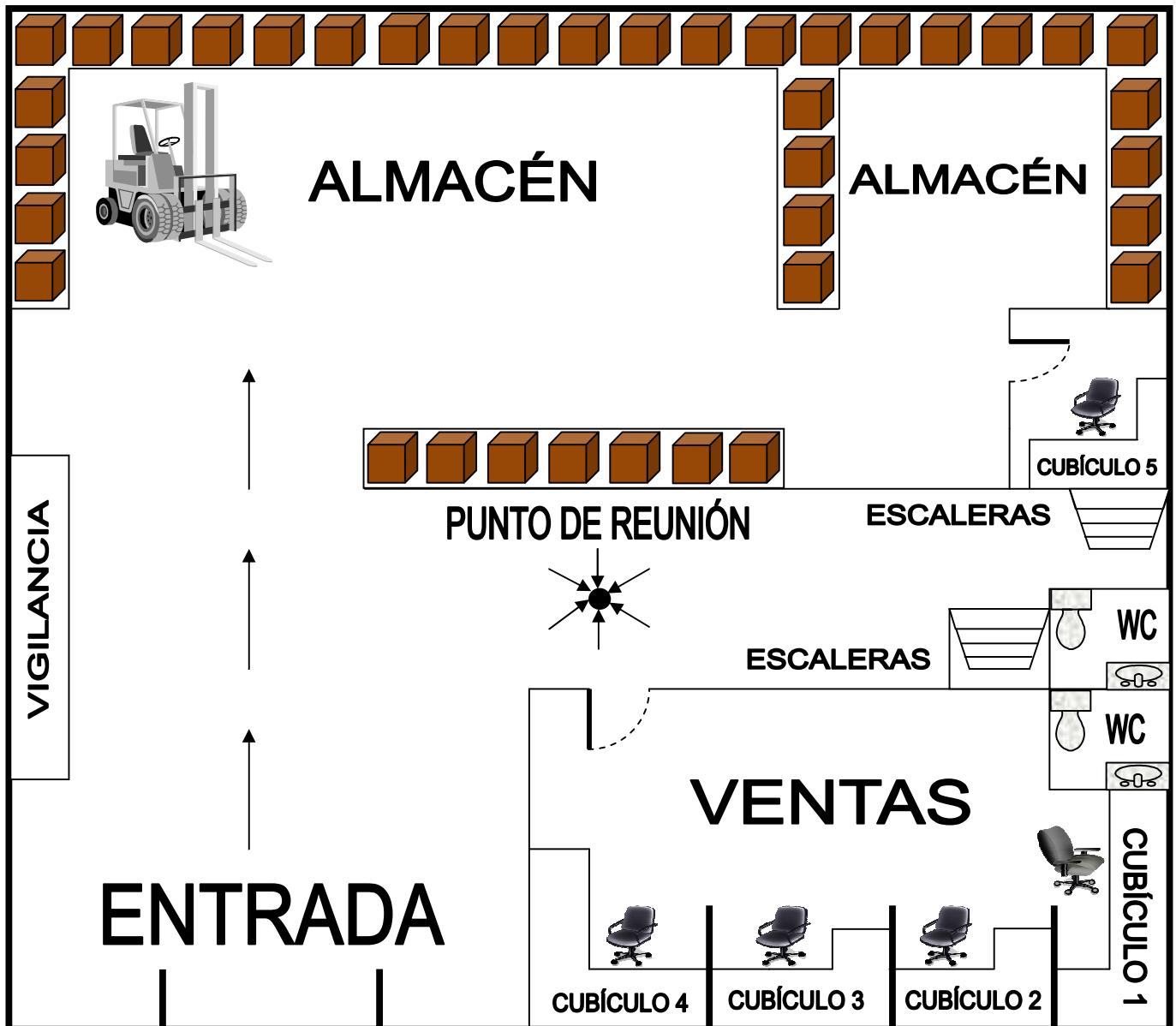
### **a) Descripción del almacén**

El plano de la empresa CORTEMEX indica que es un terreno en forma rectangular y que mide 50 metros de largo por 30 metros de ancho dando un total de 1,500 m<sup>2</sup> con una altura de 10 metros. De manera que el almacén de CORTEMEX tiene una medida de 30 m de largo por 30 m de ancho dando así un total de 900 m<sup>2</sup> con una altura de 10 metros.

De acuerdo a la investigación física que realizamos en las instalaciones el almacén está ubicado de manera correcta ya que está situado en el fondo de la nave industrial como el plano (figura 1.2) lo indica y eso permite el fácil acceso de los materiales de importación por medio de él monta cargas. Tanto el almacén como la empresa cuentan con amplias entradas y facilidad de poder maniobrar la mercancía.

Otro aspecto importante es el botiquín de primeros auxilios el cual está ubicado dentro del almacén para atender cualquier riesgo de trabajo que surja de manera imprevista en la empresa, además existen medidas de seguridad para el personal que ingresa al almacén como son botas de seguridad, casco y guantes de carnaza.

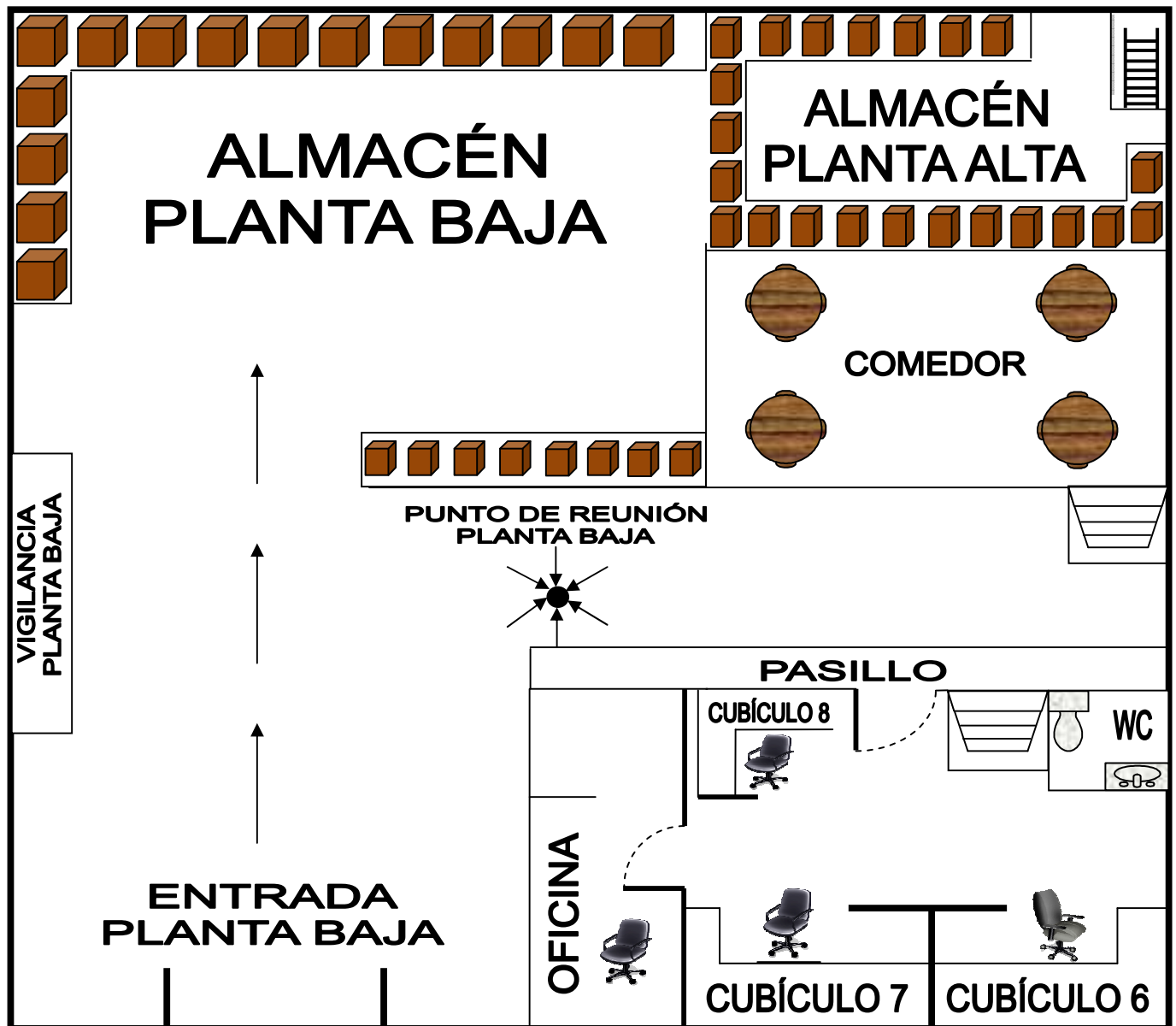
# PLANO DE CORTEMEX PLANTA BAJA



 = MATERIAL

Fig. 1.2

# PLANO DE CORTEMEX PLANTA ALTA



 = MATERIAL

Fig. 1.3



## **b) Proceso de servicio**

El proceso de servicio sirve como enlace entre la empresa y el cliente. A fin de que todas las actividades que se desarrollan dentro del proceso de servicio permitan a la empresa satisfacer las necesidades del cliente.

A continuación se presenta de manera textual los pasos a seguir del proceso de servicio que desarrolla Corporación Técnica Mexicana S.A. de C.V.

1.-Todos los pedidos que se generen durante la jornada laboral comprendida de 9:00 am a 6:00 pm deberán contener los siguientes datos completos:

- Número y nombre del cliente.
- Número y nombre del representante de ventas que lo generó así como también los pedidos que ingresen por medio de ventas directas (secretarias) los cuales deberán tener anotado el nombre de quien lo elaboró.
- Cantidad, clave y descripción del producto, precio unitario y en los casos especiales anotar el % de descuento que se les otorga.
- En los pedidos de clientes foráneos especificar el transporte de envío así como la modalidad de ocurre o entrega a domicilio por cobrar y si la mercancía es de valor.

**Responsables:** Todos los representantes de ventas y secretarias.

2.- Todos los pedidos que se generen deberán tener la firma de autorización del Departamento de Crédito y Cobranza para que posteriormente sean turnados al departamento de almacén para surtir el material de importación y entregárselo al cliente el día siguiente de que se generó.

**Responsable:** Gerente de Crédito y Cobranza.

3.- El departamento de almacén tiene la responsabilidad de verificar la existencia de los materiales de importación que solicita el cliente siendo así el departamento de almacén deberá firmar de autorización para posteriormente turnarlo al departamento de facturación.

- En caso de que se presente algún problema en cuanto a la existencia del producto ya sea que no haya o sólo hay un parcial del mismo, el departamento de almacén tiene la responsabilidad de regresar el pedido al departamento de ventas para que la secretaria se lo notifique al cliente.
- El almacén surtirá pedidos de 09:00 am a 06:00 pm hrs;

**Responsable:** Jefe de almacén y Auxiliar de almacén.

4.- El departamento de facturación recibirá los pedidos de 09:00 am a 06:00 pm hrs. Estos pedidos deben estar autorizados por el Departamento de Crédito y Cobranza así como por el departamento de almacén ya que no se elaborará ninguna factura sin las firmas correspondientes.

- Si llegara a tener problemas con las existencias a pesar de estar firmado por el almacenista regresará dicho pedido a la persona que lo pasó, para su aclaración.

**Responsable:** Departamento de Facturación.

5.- El almacén recibirá de 09:00 a 06:00 hrs. Facturación en dos tantos.

- Primer tanto pedido original y copia amarilla de la factura, para surtir el material de importación.
- Segundo tanto factura original y copia azul, para elaborar la relación que se le entregará el día siguiente a los gestores, (de dicha relación se turnará una copia a crédito) y otra a ventas a más tardar a las 10:30 hrs.
- Facturas originales de clientes que pasarán por el material y/o que los representantes entregan, se turnarán a crédito y cobranza.
- Todo material que sea para entrega foránea deberá ser envuelto y flejado por parte del departamento de almacén mientras que el sobre y los documentos serán entregados al almacén por parte del departamento de ventas.
- Una vez entregado el material de importación a los choferes ellos tendrán la obligación de embarcar la mercancía y posteriormente reportar las guías de embarque al departamento de ventas y al auxiliar del almacén para que a su vez ellos reporten las guías a los clientes foráneos.

- Una vez surtido el material a los choferes el departamento de almacén entregará la copia amarilla de la factura al chofer para que la firme de recibido y se entregara al vigilante para que la anote y posteriormente se entregará al departamento de ventas en un plazo no mayor a 48 hrs.

**Responsable:** Departamento de almacén, Departamento de vigilancia y Departamento de ventas.

6.- Cuando llegan los materiales de importación es necesario dar tiempo al departamento de almacén para descargar, desempaquetar e ingresar al sistema los productos esto representa un tiempo de 24 hrs. A partir de la recepción del material de importación, esto evitará cancelaciones por errores en las facturas que se realizan a máquina.

### **c) Sistema de entradas y salidas**

Uno de los procesos más importantes dentro de una empresa comercializadora es su sistema de entradas y salidas de material al almacén es por eso que es uno más de los objetos de estudio que investigamos en CORTEMEX. El sistema de entradas y salidas es aquel que permite llevar un control de la mercancía desde el momento en el que llega hasta el momento en el que sale.

En la empresa manejan un sistema de entradas y salidas así como de devoluciones, en el cual llevan el control de las entradas y salidas del material de importación. Anotando el número de factura, el cliente y la persona que lo recibió para entregarlo (choferes).

Utilizan un sistema propio llamado SAT, (Sistema de Administración Total). En el cual por medio de Excel se dan de alta tanto los clientes como el material para posteriormente realizar la facturación.

En caso de que surja algún error, como puede ser la falta de material o que no cuadre el inventario, se recurre a revisar el cardex de los clientes así como de las ventas y compras de material de importación ya que en este cardex se encuentran las últimas ventas y compras así como al cliente que se le entregó con fecha y quién lo repartió por medio de las facturas y remisiones.

#### **d) Inventario**

El inventario se define como “las existencias de materias primas, producción en proceso y productos terminados que lleva una organización para satisfacer las necesidades de sus operaciones.”<sup>10</sup> Dicho término permite tener un control en el manejo de los materiales, dentro del almacén.

De acuerdo a la investigación que realizamos en cuanto al inventario de CORTEMEX se pudo observar que utilizan un sistema propio llamado SAT; el cual se maneja por medio de Excel en donde se asignan las claves a cada producto en base a su nombre, modelo y tipo así como la descripción del mismo y la existencia física. También este sistema les permite manejar una base de datos para la cartera de clientes.

---

<sup>10</sup> STONER, FREEMAN, GILBERT JR. *Administración*. Ed. Prentice Hall, 6°ed. México, 1996. Pág. 660.

¿Cómo opera este sistema de inventario SAT?

El sistema de inventario que maneja la empresa por medio del SAT es de forma manual, y se requiere de un empleado que se encarga de registrar el material en el momento en el que entra y de darlos de baja cuando salen del almacén, lo que trae como resultado que las facturas no se puedan emitir automáticamente. Esto provoca que durante el proceso no exista un registro preciso.

El SAT funciona actualmente en CORTEMEX era una empresa pequeña. Sin embargo en la actualidad es una empresa consolidada y posicionada en la industria litográfica y de las artes gráficas con ventas y utilidades significativas, de ahí que sea necesaria una reingeniería en sus sistemas y procesos para mejorar y así poder aumentar sus ventas y la rentabilidad de esta empresa.

## 5. Análisis de información

“Si pudiera pronosticarse la demanda por artículos de inventario con certeza, el control del inventario sería una tarea fácil. Sería fácil pedir la cantidad necesaria a tiempo para que llegara antes de que fuera solicitada. Esto por lo general no sucede, pero es una de las suposiciones simplificadoras para ayudarnos a entender algunos conceptos generales del control de inventarios.”<sup>11</sup>

El manejo de un inventario no sólo permite a los administradores tener un control sobre los materiales del almacén, también es una herramienta indispensable en la toma de decisiones. “La planificación y el control de operaciones se basan en el

---

<sup>11</sup> TERRY, FRANKLIN. Principios de Administración. Ed. CECSA, 10ª edición. México, 2001. Pág. 583.

pronóstico de la demanda futura de los productos del sistema.”<sup>12</sup> Así tener una idea de la capacidad en el sistema y calcular las necesidades para futuras ventas.

En la actualidad manejar un correcto y eficiente sistema de control de inventarios es indispensable para cualquier empresa comercializadora. Esto permite que se puedan almacenar grandes cantidades de mercancía para llevar un registro exacto que aumente la productividad y disminuya el margen de error obteniendo como resultado una empresa rentable.

Debido a una falla existente del sistema de control de inventarios y un registro de entradas y salidas poco precisa se han ocasionado cuantiosas pérdidas económicas y de producto. Al mismo tiempo la falta de control dentro del almacén de CORTEMEX no permite realizar pedidos con exactitud por no llevar un registro adecuado del material existente, esto afecta directamente a los clientes ya que no se puede anticipar la escasez de diversos materiales de importación. Por lo tanto, es necesaria una reestructuración que permita tener un stock adecuado al promedio de demanda que tiene CORTEMEX.

La diversidad de estrategias utilizadas anteriormente no ha logrado optimizar el trabajo de los empleados encargados de supervisar el desarrollo de esta área lo que crea un problema mayor que a su vez hace disfuncional el trabajo de las demás áreas de la empresa.

El análisis de estos problemas permite esclarecer la necesidad de implementar una nueva estrategia como medida de control para lograr un mejor

---

<sup>12</sup> STONER, FREEMAN, GILBERT JR. *Administración*. Ed. Prentice Hall, 6°ed. México, 1996. Pág. 658.

funcionamiento dentro del almacén y así evitar fugas de mercancía, obtener un mayor rendimiento y otorgar a sus clientes un servicio de mayor calidad.

Con dicho análisis nos percatamos de que existen inconformidades por parte de los colaboradores como resultado del problema. Uno de los principales conflictos que percibimos con base en las entrevistas informales es que crea desconfianza por parte de los directivos hacia los subalternos generando así una actitud de rebeldía entre colegas. Este punto sobresalió en la mayoría de las entrevistas.

A su vez existe una inconformidad respecto al desempeño de sus actividades en cuanto a que constantemente realizan funciones diversas para el mismo objetivo.

## **6. Recomendaciones**

Tras desarrollar una exhaustiva investigación en el almacén de la empresa CORTEMEX, y analizar el problema que enfrentan actualmente. Llegamos a la conclusión de que la mejor recomendación que les podemos dar, es adquirir un sistema administrativo. El cual no solamente le beneficiará en cuestiones de inventario sino que además hará más eficiente la elaboración de facturas y permitirá a la empresa contar con un lote óptimo de pedido.

A continuación presentamos el sistema que nosotros consideramos que se adecúa a las necesidades actuales de la empresa.



### **a) ¿Qué es el SAE?**

Aspel-SAE 4.0 Sistema Administrativo Empresarial.

Controla el ciclo de todas las operaciones de compra-venta de la empresa en forma segura y confiable de acuerdo con la legislación vigente. La integración de sus módulos (clientes, facturación, vendedores, cuentas por pagar y estadísticas) asegura que la información se encuentre actualizada en todo momento. Provee herramientas de vanguardia tecnológica que permiten una administración y comercialización eficientes: comprobantes fiscales digitales (factura electrónica), campañas de Venta y Seguimiento de clientes (CRM), publicación de información en internet utilizando infoweb, entre otras proporciona todo tipo de facilidades para el completo aprovechamiento de la información que se genera en él: reportes, estadísticas y graficas de alto nivel, exportación a diversos formatos, enlaces dinámicos con hojas de cálculo y base de datos abierta. Interactúa con los demás sistemas de la línea Aspel para lograr una completa integración de procesos.

El SAE te permite dar de alta los siguientes campos:

- Inventario.
- Proveedores.
- Clientes.
- Vendedores.
- Registrar un documento de venta.
- Registrar las entradas de productos en el inventario.
- Estadísticas personalizadas.
- Graficas.
- Reportes.

### **Administración de clientes y cuentas por cobrar.**

- Datos generales y comerciales: fecha de última venta, vendedor asignado, días de revisión y pagos de documentos, días de crédito y suspensión de clientes, entre otros.
- Control de Anticipos, cálculo de intereses moratorios y división de pagos.
- Campañas de venta y seguimiento comercial de clientes (CRM).
- Expediente del cliente con estados de cuenta, antigüedad de saldos, ventas, contactos y citas (interface con Microsoft Outlook versión 2000 o superior).
- Registro y seguimiento de clientes y prospectos.
- Elaboración, seguimiento y reportes de resultados de campañas de ventas y tele marketing: consulta del avance de las campañas, estado de atención a los clientes y desempeño de los ejecutivos de venta, entre otros.

### **Inventarios.**

- Manejo de tallas y colores.
- Manejo de productos, servicios y kits.
- Dos claves de identificación por cada producto.
- Control de productos que manejan lotes, pedimentos y números de serie.

- Control de hasta cinco listas de precios y cambios automáticos por porcentaje o monto
- Diferentes tipos de costeo: UEPS, PEPS, promedio e identificado.
- Manejo de números de serie., Impresión desde facturas, compras e inventarios, se incrementa la cantidad de números que se pueden operar y se presenta información de consulta que facilita su seguimiento.
- Manejo de multi-almacenes (traspaso automático).
- Procesos de inventario físico con ajustes automáticos.
- Asignación y control de hasta cuatro impuestos por producto.
- Control de operaciones de compra-venta de productos con diferentes unidades de entrada y de salida.

### **Facturación.**

- Cotizaciones, pedidos, remisiones, facturas y devoluciones.
- Modificación de pedidos y cotizaciones.
- Restricción por usuario del cambio de precio al momento de facturar.
- Hasta cinco folios diferentes para cada tipo de producto.
- Control del IVA por flujo de efectivo de acuerdo a la ley correspondiente:

pagos de facturas en parcialidades, reporte de pagos a facturas y determinación del IVA de cada uno de ellos.

- Manejo de fletes y retención automática de impuesto.
- Fácil búsqueda de clientes y productos por diferentes criterios entre ellos: RFC, teléfono y existencias respectivamente.
- Aplicación automática de políticas de descuento.
- Impresión del CURP y RFC en las facturas del cliente mostradas.
- Apartado de Productos desde pedidos.
- Cálculo de comisiones a vendedores.
- Personalización de la ventana de captura para visualizar únicamente los campos requeridos y agilizar así la captura.
- Posibilidad de facturar sin existencias.

### **Comprobantes fiscales digitales.**

- Emisión de comprobantes fiscales digitales (factura electrónica) con base en los estándares regulados por el SAT.
- Generación Automática de la agenda con los requisitos de los principales socios comerciales.

- Administración de folios digitales.
- Inscripción y envío de comprobantes por correo electrónico.
- Asociación de facturas digitales de los proveedores en las recepciones de la mecánica.
- Consulta de comprobantes fiscales digitales asociados a compras y ventas (almacén digital de documentos).
- Visor de comprobantes fiscales digitales.
- Contabilización de movimientos en Aspel-COI 5.0.

#### **Proveedores y Compras.**

- Datos generales y comerciales: fecha de última compra días de crédito, entre otros.
- Control de anticipos, división de cargos y suspensión de compras.
- Órdenes de Compra, Recepciones de mercancía y devoluciones.
- Hasta cinco folios diferentes para cada tipo de documento.
- Captura de gastos indirectos en la recepción de mercancía.

- Control del IVA por flujo de efectivo de acuerdo a la ley correspondiente: pagos de compras en parcialidades, reporte de abonos de compras y determinación del IVA de cada uno de ellos.
- Generación de la declaración informativa de operaciones con terceros: (proveedores) de acuerdo al artículo 32 de la LIVA. Aspel-SAE genera el archivo mensual requerido para la carga Batch.

### **Multimoneda.**

- Asignación de la moneda por producto en la que se maneja el precio.
- Compras y ventas en diversas monedas.
- Movimientos de cuentas por cobrar y por pagar en cualquier moneda.
- Determinación de la pérdida y ganancia cambiaria relacionada a las cuentas por cobrar y por pagar.

### **Consultas, estadísticas y reportes.**

- Consulta de cobros y pagos del día, saldo general de clientes y proveedores.
- Cobranza general, antigüedad de saldos, estados de cuentas y corte de caja, entre otros.
- Ventas y compras del día, de la semana, mensuales y anuales.

- Productos más vendidos, clientes más importantes y pedidos de mejor venta.
- Versátiles consultas con búsquedas y filtros que permiten revisar solo la información de interés y ubicar rápidamente el concepto requerido.
- Creación de consultas definidas por el usuario y posibilidad de generar más de mil reportes.
- Fácil creación de estadísticas mediante un asistente.
- Nuevo editor de reportes que permite una mayor explotación de la información.
- Envío de consultas y reportes por correo electrónico.
- Bitácora con los pagos realizados a terceros (proveedores) y desglose del IVA relacionado o retenido, en su caso.
- Se podrá llevar a Microsoft Excel la información de las principales consultas del sistema, donde se actualizara en el momento que se modifique en Aspel-SAE.
- Envío de información a dispositivos móviles compatibles con Palm y o Microsoft Excel (información móvil).
- Exportación a formatos internet (HTML), Excel (biff3), ASCII (TXT), Lotus (WK1) y Dbase (DBF).

## **Integración digital Aspel (aplicaciones opcionales)**

Aspel-SAE comercio electrónico.

Permite construir en unos cuantos minutos una tienda virtual en internet para exhibir, promocionar y vender los productos y servicios de la empresa los 365 días del año, trasladando los catálogos de inventarios, clientes y políticas comerciales registrados en Aspel-SAE., los pedidos realizados en la tienda virtual se podrán sincronizar a Aspel-SAE para lograr una administración integral.

### **Infoweb.**

Con este servicio desde Aspel-SAE se puede publicar en un sitio de internet las consultas, estadísticas y reportes del sistema además de cualquier tipo de documento requerido (hojas de cálculo, diagramas o imágenes). El acceso a la información publicada se controla mediante la definición de perfiles para los usuarios autorizados.

### **Características generales del producto.**

- Completamente en español.
- Base de datos en formato Paradox imposibilidad de uso en Dbase, ms-SQL, Oracle y db2.
- Traductor automático para versiones Aspel-SAE 2.5, 2.6 y 3.0
- Actualización en línea vía internet a las ultimas mejoras de la versión (Aspel-AI).



- Nuevo modulo de perfiles de usuario para un acceso seguro a la información.
- Disponible en la modalidad de 1 usuario 99 empresas y licencias adicionales desde 1 usuario.
- Cuenta con interfase para todos los sistemas de Aspel (COI, PROD, BANCO y CAJA)

#### **Requerimientos mínimos de hardware y software.**

- Procesador Intel Pentium o compatible, de 300 MHz o superior.
- 256 Mb de RAM mínimo.
- 220 Mb de espacio libre en disco duro.
- Monitor súper VGA (800x600) o superior.
- Microsoft Windows NT, 2000, XP, 2003 o superior.

## **b) Capacitación**

No podemos olvidar que todo nuevo proceso requiere de una capacitación, y para ello será necesario capacitar a la persona encargada del almacén para que pueda operar el programa de manera adecuada y utilice todas las ventajas que nos ofrece el SAE. Una vez capacitada no será difícil que enseñe a los otros integrantes del almacén a cómo operar el programa y poder resolver sus dudas.

Existen tres tipos de cursos de capacitación, el de nivel básico que tiene una duración de 15 horas y un precio de \$ 2,270 pesos, con este curso el usuario tendrá los conocimientos necesarios para dar de alta información en los diferentes catálogos del sistema como Zonas, Vendedores, Clientes, Proveedores, Inventarios, etc., registrar todos los documentos de facturas y compras, los movimientos de cuentas por cobrar y por pagar. De esta manera, se inicia el trabajo con el sistema con las bases que aseguran la correcta operación y uso del mismo.

En segundo lugar tenemos el curso intermedio, que de igual manera tiene una duración de 15 horas y un precio de \$ 2,270 pesos, con este curso el usuario conocerá los parámetros de configuración del sistema y todos los procesos que permiten, por un lado adaptar el sistema a las necesidades específicas de tu empresa y por el otro un uso eficiente de las diversas funciones que el sistema provee.

Por último existe el curso avanzado, que tiene una duración de 15 horas y un precio de \$ 2,270 pesos, al término de este curso el usuario estará capacitado para realizar operaciones complejas en el sistema, tales como operaciones en monedas extranjeras, interfaces con los demás sistemas de la línea ASPEL, generar estadísticas, editar formatos, entre otras.

Desde nuestro punto de vista con base en los elementos que contamos podemos recomendar el curso básico para las necesidades de la empresa, no sin antes mencionar que en su momento podrían crecer las necesidades y por ende dicha capacitación ya no sería suficiente y tendrían que pasar al siguiente nivel.

Por último recomendamos a la empresa que implemente un cuestionario de post-venta. Por medio de este cuestionario CORTEMEX puede dar continuidad al proceso de venta y al mismo tiempo, pueden darse cuenta si el nuevo sistema está funcionando satisfactoriamente.

### **c) Justificación**

Es importante mencionar que la variedad de sistemas de inventarios es tan diversa como la pluralidad de empresas que existen. Es por esto que nos vemos en la necesidad de comparar el sistema elegido, SAE, con otro sistema para de esta manera reforzar nuestra elección.

Cabe mencionar que dentro de la elección de sistemas de inventarios no existe una que sea incorrecta, sino que debe de acoplarse a las necesidades de la empresa. De ahí que el sistema con el que se compara el SAE no sea más que una de las opciones que existen. Sin embargo, esta comparación nos permitirá mostrar elementos que hacen que la mejor elección sea el sistema mencionado anteriormente.

A continuación presentamos una breve descripción del sistema conocido como CRESCENDO '98:

Es el más avanzado sistema de información para las empresas con actividades comerciales y de distribución, es la más actual de las versiones del sistema Crescendo, su desarrollo responde a la necesaria adecuación a las exigencias del entorno competitivo así como a la implementación de los más avanzados sistemas de comercialización y distribución.

Las principales aportaciones de la presente versión sobre versiones anteriores de Crescendo son las siguientes:

- Modulo de tele marketing.
- Menús editables.
- Editor de textos mejorado.
- Correspondencia de sustitución de variables.
- Mayor velocidad en reportes diarios.
- Diario de ventas.
- Corte de caja.
- Cuadre de operaciones.
- Cuadre comercial.
- Contabilidad.
- Consulta rápida de vendedores.
- Asignación de back orders con notificación electrónica al vendedor.
- Asignación y envío de correspondencia.
- Menú de consulta rápida.
- Cierre de operaciones por secciones.
- Cierre de clientes.
- Cierre de proveedores.
- Cierre de operaciones.
- Calendario en campos de fecha.

- Cambio de manejo de colores.
- Derechos y privilegios a usuarios.
- Mapa de privilegios.

Este sistema de inventario no fue elegido para este proyecto ya que consideramos que es importante mencionar que aunque es un sistema muy parecido al SAE tiene algunas desventajas que consideramos importantes.

En primer lugar representa un mayor gasto para la empresa ya que como se puede observar una de las características es que tiene un costo de \$40,000.- aproximadamente. Mientras que el SAE tiene un costo de \$20,000.- aproximadamente.

Por otro lado, y quizá el punto más importante, es que CRESCENDO no trabaja directamente con el Sistema de Administración Tributaria (SAT) en cuanto a las reformas y regulaciones de la misma. En tanto que el SAE tiene la capacidad de emitir comprobantes fiscales digitales (factura electrónica) con base en los estándares regulados por el SAT. Este elemento es de suma importancia para CORTEMEX ya que, como se había mencionado anteriormente, la elaboración de facturas representa un elemento básico dentro del proceso de servicio. A la vez permite llevar un control eficiente de las entradas y salidas de la empresa.

Por último cabe mencionar que el SAE tiene como soporte dentro de su plataforma operativa la opción de brindar al usuario asistencia técnica y de servicio en línea.

El SAE es el sistema indicado para CORTEMEX porque permite tener un historial de venta y almacenar los datos necesarios para la elaboración de facturas. La importancia del historial de venta radica en que el SAE cuenta con un respaldo de

información en el que se registran los datos del cliente, el material requerido y la fecha de elaboración de factura, entre otros. Con esto se puede obtener un lote óptimo de pedido con punto de re orden. Esto da como resultado un incremento en las ventas y un mejor servicio al cliente.

## **7. Análisis financiero**

Como todo proyecto de investigación, requiere de un análisis financiero para poder verificar que lo que se está proponiendo sea viable. No solamente en el aspecto teórico – práctico sino también en lo económico. Dado que no tuvimos autorización para acceder a las ventas de CORTEMEX; decidimos hacer una comparación entre el número de importaciones anuales que tiene la empresa con su sistema actual, y el ahorro que representaría cambiar al sistema que nosotros proponemos, el SAE. Ofrecer resultados convincentes para una vez más remarcar que la opción que nosotros ofrecemos es la más recomendable para la empresa.

Debido a que la información financiera representada en números acerca de los costos de envío por materiales de importación de CORTEMEX no nos fue otorgada, nosotros indicamos de manera teórica que representa nuestra propuesta (SAE). Los costos de envío varían de acuerdo al medio de transporte que se utiliza, es por esto que no se puede proporcionar un dato exacto con respecto al ahorro que nuestra propuesta representa. Sin embargo, podemos deducir que este programa va a permitir a la empresa organizar una agenda anual de importaciones y reducir en un 50% el número de importaciones anuales, ya que con el sistema actual se maneja un aproximado de 30 importaciones por año.

Con esto se reduce también el costo de transporte terrestre y marítimo, eliminando así los pedidos urgentes, los cuales deben ser transportados por avión y representa un costo mayor.

De esta manera podemos concluir que el ahorro que representa el SAE se puede ver reflejado en el número de envíos por año y el transporte. De esta manera se cumple con el objetivo de este proyecto que es lograr un lote óptimo de pedido en el almacén de CORTEMEX.

#### Tabla de Amortización del SAE:

Préstamo	\$ 45,000.00								
Plazo	12	meses							
i	22.0%								
Pago	-\$4,211.75								
Merma Promedio	Periodo	Pago	Intereses	Intereses acumulados	Amortización a capital	Amortización a capital acumulado	Saldo	Ahorro	
	0						\$ 45,000.00		
\$ 10,000.00	1	\$4,211.75	\$ 825.00	\$ 825.00	\$3,386.75	\$3,386.75	\$ 41,613.25	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	2	\$4,211.75	\$ 762.91	\$ 1,587.91	\$3,448.84	\$6,835.58	\$ 38,164.42	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	3	\$4,211.75	\$ 699.68	\$ 2,287.59	\$3,512.07	\$10,347.65	\$ 34,652.35	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	4	\$4,211.75	\$ 635.29	\$ 2,922.88	\$3,576.45	\$13,924.10	\$ 31,075.90	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	5	\$4,211.75	\$ 569.72	\$ 3,492.61	\$3,642.02	\$17,566.13	\$ 27,433.87	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	6	\$4,211.75	\$ 502.95	\$ 3,995.56	\$3,708.79	\$21,274.92	\$ 23,725.08	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	7	\$4,211.75	\$ 434.96	\$ 4,430.52	\$3,776.79	\$25,051.71	\$ 19,948.29	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	8	\$4,211.75	\$ 365.72	\$ 4,796.24	\$3,846.03	\$28,897.74	\$ 16,102.26	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	9	\$4,211.75	\$ 295.21	\$ 5,091.45	\$3,916.54	\$32,814.27	\$ 12,185.73	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	10	\$4,211.75	\$ 223.40	\$ 5,314.85	\$3,988.34	\$36,802.62	\$ 8,197.38	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	11	\$4,211.75	\$ 150.29	\$ 5,465.14	\$4,061.46	\$40,864.08	\$ 4,135.92	\$ 5,788.25	
\$ 10,000.00	12	\$4,211.75	\$ 75.83	\$ 5,540.97	\$4,135.92	\$45,000.00	-\$ 0.00	\$ 5,788.25	
		\$50,540.97		\$ 50,540.97					
							se suma a utilidades		\$69,459.03

## 8. Conclusión

En el mundo de la comercialización la competencia se vuelve cada vez mayor y con grandes exigencias. De ahí que para lograr ser una empresa realmente productiva, el control de los materiales se vuelve primordial. Con el paso del tiempo los inventarios han tomado cada vez más fuerza debido a la gran importancia que tienen y lo necesarios que pueden llegar a ser. Hoy en día las empresas comercializadoras no se conciben sin un sistema que les permita llevar un control de las entradas y salidas así como un registro que le permita llevar de manera más eficiente las ganancias que genera. Los inventarios no sólo han sido útiles para llevar un control sino que, además permiten a las corporaciones ser más eficientes e incluso realizar entregas más rápidas.

CORTEMEX no es la excepción en este sentido, a lo largo del proyecto se presentaron los pormenores de no tener un sistema de inventario eficiente y las consecuencias de esto. La intención fue mostrar un ejemplo real sobre un problema de control dentro de la empresa y la solución al mismo. Queda claro que la variedad de sistemas de inventario es tan basta como la cantidad de empresas comercializadoras que existen. Al mismo tiempo se puede ver que la elección de la organización va de la mano con sus objetivos.

CORTEMEX busca ser una empresa fiscalmente responsable, de ahí que en el planteamiento de la solución se sugiera un programa que permite llevar una relación entre el material que sale y las facturas que se expidan, para que así CORTEMEX pueda contar con un lote óptimo de pedido y que además el costo de esta solución sea económico.

En ocasiones la solución se encuentra dentro del mismo problema sólo es necesario tener bien claro el problema para proceder a solucionarlo.



Este proyecto fue de gran utilidad para nosotros no sólo porque nos permitió detectar un problema en una empresa real sino porque también tuvimos la oportunidad de conocer el funcionamiento de los inventarios y la importancia de éstos.

Podemos decir que la elaboración de esta investigación nos dejó una gran lección y nos abrió el panorama para futuros proyectos, además de un invaluable aprendizaje.

## 9. Bibliografía

### Libros

GARCÍA, Cantú Alfonso. *Almacenes: planeación, organización y control*. Ed. Trillas, ed. 3°. México 1995.

TERRY, FRANKLIN. *Principios de Administración*. Ed. CECSA, 10° edición. México, 2001.

STONER, FREEMAN, GILBERT JR. *Administración*. Ed. Prentice Hall, 6° ed. México, 1996.

ROBBINS, COULTIER. *Administración*. Ed. Pearson Educación, 6° ed. México, 2000.

KOONTZ, O'DONNELL, WEIHRICH. *Elementos de Administración*. Ed. McGraw-Hill. México 1986.

WIMMER, DOMINIK. *Introducción a la investigación de medios masivos de comunicación*. Ed. International Thompson Editores, 6ª edición. México 2000.

## Fuentes electrónicas



- <http://www.ccmdie.com/>  
Fecha de Consulta: 5 de Julio 2009
- <http://www.jayhawk.com/>  
Fecha de Consulta: 5 de Julio 2009
- <http://www.bohlersteel.com/>  
Fecha de Consulta: 5 de Julio 2009
- <http://www.notting.com/>  
Fecha de Consulta: 6 de Julio 2009
- <http://www.zimmerindustriesinc.com/>  
Fecha de Consulta: 6 de Julio 2009
- <http://www.martinmillerna.com/>  
Fecha de Consulta: 6 de Julio 2009
- <http://www.hsboyd.com/>  
Fecha de Consulta: 6 de Julio 2009
- <http://www.3m.com/>  
Fecha de Consulta: 6 de Julio 2009
- <http://www.meaden.com/>  
Fecha de Consulta: 6 de Julio 2009
- <http://www.portageknife.com/>  
Fecha de Consulta: 6 de Julio 2009
- <http://www.korectype.com/>  
Fecha de Consulta: 7 de Julio 2009
- <http://www.diansuply.com/>  
Fecha de Consulta: 7 de Julio 2009
- <http://www.aspel.com.mx/>  
Fecha de Consulta: 10 de Agosto de 2009

## **10. Anexos**

A continuación se presenta toda la información que resulta relevante para el entendimiento pleno del presente trabajo de investigación. Así como los documentos claves que nos proporcionaron la información necesaria para desarrollar el proyecto.

- Ficha técnica del SAE
- Portada del SAE
- Fuente del SAE
- Portada del Crescendo
- Fuente del Crescendo
- Ficha bibliográfica del Crescendo
- Formato de la hoja de pedidos de materiales de importación para CORTEMEX
- Formato de la hoja de cotizaciones de materiales de importación para CORTEMEX
- Hoja de inventario del almacén de CORTEMEX
- Hoja de registro de salida de material del almacén de CORTEMEX
- Hoja de registro de devolución o cambio físico del almacén de CORTEMEX
- Hoja de registro de entrada de material al almacén de CORTEMEX
- Cuestionario de Post-venta para futuras líneas de investigación
- Entrevista con empleados del almacén
- Carta de autorización del Director de CORTEMEX para realizar el proyecto.

## Ficha técnica del SAE.





**Administra y controla  
facilmente tu negocio  
desde tu computadora**

**Aspel-SAE 4.0**  
**Sistema Administrativo Empresarial**

Controla el ciclo de todas las operaciones de compra-venta de la empresa en forma segura y confiable de acuerdo con la legislación vigente. La integración de sus módulos (clientes, facturación, vendedores, cuentas por cobrar, compras, proveedores, cuentas por pagar y estadísticas) asegura que la información se encuentre actualizada en todo momento. Provee herramientas de vanguardia tecnológica que permiten una administración y comercialización eficientes: comprobantes fiscales digitales (factura electrónica), campañas de venta y seguimiento de clientes (CRM), publicación de información en Internet utilizando Infoweb, entre otras.

Proporciona todo tipo de facilidades para el completo aprovechamiento de la información que se genera en él: reportes, estadísticas y gráficas de alto nivel, exportación a diversos formatos, enlaces dinámicos con hojas de cálculo y base de datos abierta. Interactúa con los demás sistemas de la línea Aspel para lograr una completa integración de procesos.



### Administración de clientes y cuentas por cobrar

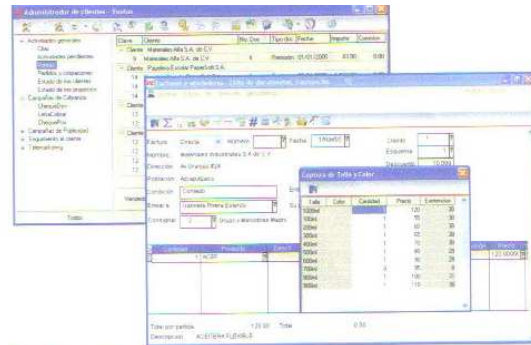
- Datos generales y comerciales: fecha de última venta, vendedor asignado, días de revisión y pagos de documentos, días de crédito y suspensión de clientes, entre otros.
- Control de anticipos, cálculo de intereses moratorios y división de cargos.

### Campañas de venta y seguimiento comercial de clientes (CRM):

- Expediente del cliente con estados de cuenta, antigüedad de saldos, ventas, contactos y citas (interfase con Microsoft Outlook® versión 2000 o superior).
- Registro y seguimiento de clientes y prospectos.
- Elaboración, seguimiento y reportes de resultados de campañas de ventas y telemarketing: consulta del avance de las campañas, estado de atención a los clientes y desempeño de los ejecutivos de venta, entre otros.

### Inventarios

- Manejo de tallas y colores.
- Manejo de productos, servicios y kits.
- Dos claves de identificación por cada producto.
- Control de productos que manejan lotes, pedimentos y números de serie.
- Control de hasta 5 listas de precios y cambios automáticos por porcentaje o monto.
- Diferentes tipos de costeo: UEPS, PEPS, Promedio e Identificado.
- Manejo de números de serie; impresión desde facturas, compras e inventarios, se incrementa la cantidad de números que se pueden operar y se presenta información de consulta que facilita su seguimiento.
- Manejo de multi-almacenes (traspaso automático).
- Proceso de inventario físico con ajustes automáticos.
- Asignación y control de hasta 4 impuestos por producto.
- Control de operaciones de compra-venta de productos con diferentes unidades de entrada y de salida.



### Facturación

- Cotizaciones, pedidos, remisiones, facturas y devoluciones.
- Modificación de pedidos y cotizaciones.
- Restricción por usuario del cambio de precio al momento de facturar.
- Hasta cinco folios diferentes para cada tipo de documento.
- Control del IVA por flujo de efectivo de acuerdo a la ley correspondiente: pagos de facturas en parcialidades, reporte de pagos a facturas y determinación del IVA de cada uno de ellos.
- Manejo de fletes y retención automática de impuesto.
- Fácil búsqueda de clientes y productos por diferentes criterios entre ellos: RFC, teléfono y existencias, respectivamente.
- Aplicación automática de políticas de descuento.
- Impresión de CURP y RFC en las facturas del cliente mostrador.
- Apartado de productos desde pedidos.
- Cálculo de comisiones a vendedores.
- Personalización de la ventana de captura para visualizar únicamente los campos requeridos y agilizar así la captura.
- Posibilidad de facturar sin existencias.

### Comprobantes fiscales digitales

- Emisión de comprobantes fiscales digitales (factura electrónica) con base en los estándares regulados por el SAT.

- Administración de folios digitales.
- Encriptación y envío de comprobantes por correo electrónico.
- Asociación de facturas digitales de los proveedores en las recepciones de mercancía.
- Consulta de comprobantes fiscales digitales asociados a compras y ventas (Almacén Digital de Documentos).
- Visor de comprobantes fiscales digitales.
- Contabilización de movimientos en Aspel-COI 5.0.



### Proveedores y compras

- Datos generales y comerciales: fecha de última compra, días de crédito, entre otros.
- Control de anticipos, división de cargos y suspensión de compras.
- Órdenes de compra, recepciones de mercancía y devoluciones.
- Hasta 5 folios diferentes para cada tipo de documento.
- Captura de gastos indirectos en la recepción de mercancía.
- Control del IVA por flujo de efectivo de acuerdo a la ley correspondiente: pagos de compras en parcialidades, reporte de abonos a compras y determinación del IVA de cada uno de ellos.
- Generación de la Declaración Informativa de Operaciones con Terceros (proveedores) de acuerdo al Art. 32 de la LIVA. Aspel-SAE genera el

### Multimonega

- Asignación de la moneda por producto en la que se manejará el precio.
- Compras y ventas en diversas monedas.
- Movimientos de cuentas por cobrar y por pagar en cualquier moneda.
- Determinación de la pérdida y ganancia cambiaria relacionada a las cuentas por cobrar y por pagar.

### Consultas, estadísticas y reportes

- Consulta de cobros y pagos del día, saldo general de clientes y proveedores.
- Cobranza general, antigüedad de saldos, estados de cuenta y corte de caja, entre otros.
- Ventas y compras del día, de la semana, mensuales y anuales.
- Productos más vendidos, clientes más importantes y periodos de mejor venta.
- Versátiles consultas con búsquedas y filtros que permiten revisar solo la información de interés y ubicar rápidamente el concepto requerido.
- Creación de consultas definidas por el usuario y posibilidad de generar más de mil reportes.
- Fácil creación de estadísticas mediante un asistente.
- Nuevo editor de reportes que permite una mayor explotación de la información.
- Envío de consultas y reportes por correo electrónico.
- Bitácora con los pagos realizados a terceros (proveedores) y desglose del IVA relacionado o retenido, en su caso.
- Se podrá llevar a Microsoft Excel® la información de las principales consultas del sistema, donde se actualizará en el momento que se modifique en Aspel-SAE.
- Envío de información a dispositivos móviles compatibles con Palm® y/o Microsoft Excel® (Información Móvil).
- Exportación a formatos Internet (html), Excel® (biff3), ASCII (txt), Lotus (wk1) y Dbase (dbf).

### Integración Digital Aspel (aplicaciones opcionales)

#### Aspel-SAE Comercio Electrónico

Permite construir en unos cuantos minutos una Tienda Virtual en Internet para exhibir, promocionar y vender los productos y servicios de la empresa los 365 días del año, trasladando los Catálogos de Inventarios, Clientes y Políticas Comerciales registrados en Aspel-SAE; los pedidos realizados en la tienda virtual se podrán sincronizar a Aspel-SAE para lograr una administración integral.

#### Infoweb

Con este servicio, desde Aspel-SAE se puede publicar en un sitio de Internet las consultas, estadísticas y reportes del sistema, además de cualquier tipo de documento requerido (hojas de cálculo, diagramas o imágenes). El acceso a la información publicada se controla mediante la definición de perfiles para los usuarios autorizados.

#### Características generales del producto

- Completamente en español.
- Base de datos en formato Paradox® y posibilidad de uso en Dbase®, MS-SQL®, Oracle® y DB2®.
- Traductor automático de datos para versiones Aspel-SAE 2.5, 2.6 y 3.0.
- Actualización en línea vía Internet a las últimas mejoras de la versión (Aspel-AL).
- Nuevo módulo de perfiles de usuario para un acceso seguro a la información.
- Disponible en la modalidad de 1 usuario 99 empresas y licencias adicionales desde 1 usuario.

#### Interfase con los sistemas Aspel

- Para Aspel-COI genera las pólizas correspondientes a las ventas, compras, movimientos al inventario, abonos y cargos de cuentas por cobrar y por pagar. Las pólizas pueden ser a nivel documento, cliente, proveedor, zona del cliente o proveedor, línea de

producto o impuesto. Con la versión 3.0 de Aspel-COI, la contabilización de las pólizas puede ejecutarse desde el mismo Aspel-SAE.

- Para evitar una doble captura, Aspel-PROD 2.0 utiliza y actualiza el catálogo de inventarios de Aspel-SAE, éste provee los subensambles y materias primas para formar las hojas de costos de producto terminado. Aspel-PROD por su parte, registra en línea la entrada al inventario por el producto terminado y salida de materia prima, así como todas las afectaciones, entre ellas, a los números de serie y lotes del producto.
- La interfase con Aspel-BANCO 3.0 logra que todos los movimientos bancarios registrados actualicen en línea los saldos de las cuentas por cobrar y por pagar, además Aspel-SAE permite la lectura de los saldos de clientes y proveedores para programar y agilizar el registro de cheques, cargos y abonos en Aspel-BANCO, simplificando así, el proceso administrativo y evitando errores de captura.
- Aspel-SAE envía a Aspel-CAJA 1.0 el catálogo de clientes y productos de los diferentes almacenes (tiendas), mismos que se actualizan por las ventas realizadas en los puntos de venta.

#### Requerimientos mínimos de hardware y software:

- Procesador Intel Pentium® o compatible, de 300 Mhz o superior.
- 256 MB de RAM mínimo.
- 220 MB de espacio libre en disco duro.
- Monitor Super VGA (800x600) o superior.
- Microsoft Windows® NT, 2000, XP, 2003 o superior.

México (55) 5325-2323 Guadalajara (33) 3123-1653 Monterrey (81) 8352-5661 Mérida (999) 948-3066  
[aspel.com](http://aspel.com)



Portada del SAE.



**Aspel**<sup>®</sup>



**SAE**<sup>®</sup>  
Sistema  
Administrativo  
Empresarial

## **Fuente del SAE.**

Derechos Reservados ©, Aspel de México, S.A. de C.V.  
Cerrada Suiza No. 17, San Jerónimo Aculco, 2005.

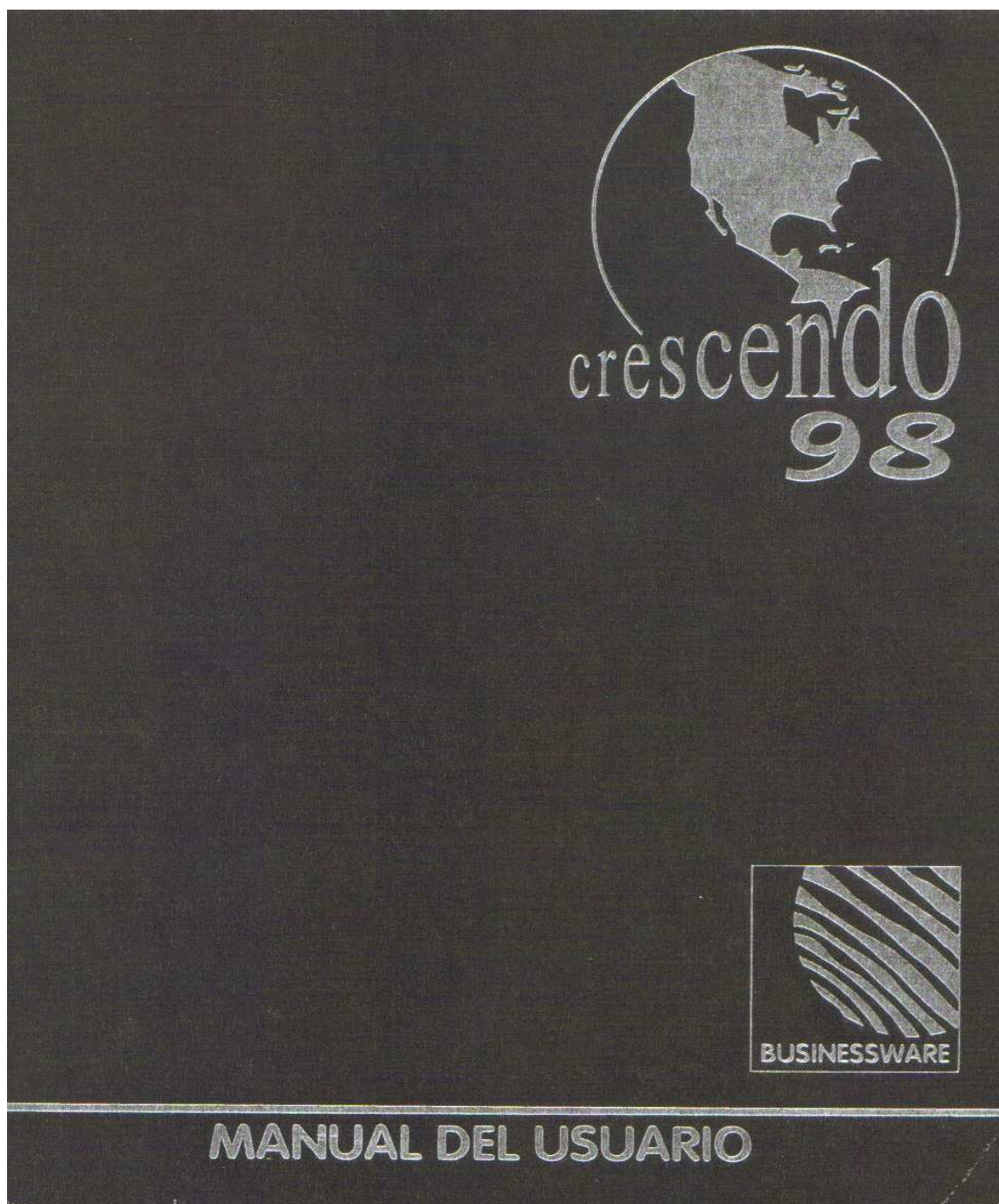
Ninguna parte de este manual se podrá reproducir, transmitir, transcribir, traducir a otros idiomas y archivar en forma alguna o mediante algún sistema electrónico, mecánico o de cualquier otra clase, ya sea en forma parcial o total, sin la previa autorización por escrito de Aspel de México, S.A. de C.V.

Asimismo Aspel de México, S.A. de C.V. se reserva el derecho de revisar periódicamente esta publicación y hacer cambios en el contenido de la misma, si lo considerara necesario.

Aspel es una marca registrada de Aspel de México S.A. de C.V.

Todas las marcas comerciales que se mencionan en este documento son marcas registradas por sus respectivas compañías.

Portada del Crescendo.



**Fuente del Crescendo.**

## **CRESCENDO**

© COPYRIGHT BY BUSINESSWARE, S.A. DE C.V., 1997

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

**IMPRESO EN MÉXICO**

Ninguna parte de este manual puede ser usada ni reproducida por ningún medio, en ningún sistema de computo, por ninguna persona, sin previa autorización por escrito de **BUSINESSWARE S.A. de C.V.** a excepción de publicación en revistas o artículos especializados indicando claramente la fuente y los créditos respectivos.

**Ficha bibliográfica del Crescendo.**

**AUTOR**

Ignacio Vizcaino Tapia

**ELABORACIÓN DEL MANUAL**

Salvador Cádiz Garza

**COLABORADORES**

Dpto. de Servicios Especiales

**DISEÑO GRÁFICO**

Eduardo Vega



**Formato de la hoja de pedidos de materiales de importación para CORTEMEX.**

**CORPORACION TECNICA MEXICANA S.A. DE C.V.  
PEDIDO**

NO.

CLIENTE \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_

RFC: \_\_\_\_\_ DIRECCION: \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_ ORDEN DE COMPRA \_\_\_\_\_ TEL./FAX \_\_\_\_\_ AGENTE \_\_\_\_\_

CANTIDAD	UNIDAD	CLAVE	DESCRIPCION	DESC.	PRECIO UNIT.	IMPORTE

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

SUB TOTAL	_____
I.V.A.	_____
TOTAL	_____



**Formato de la hoja de cotizaciones de materiales de importación para CORTEMEX.**

CORPORACION TECNICA MEXICANA S.A. DE C.V



**COTIZACION**

COTIZACION
REQUISICION

MÉXICO, D.F. a      de		de 20		
CLIENTE				
DIRECCION				
TELEFONO		AT'N		
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
ENTREGA/EMBARQUE		CONDICIONES DE PAGO		SUB TOTAL
OBSERVACIONES ESTA MERCANCIA ES DE IMPORTACION Y ESTA GARANTIZADA CONTRA CUALQUIER DEFECTO EN SU FABRICACION Y MATERIALES			I.V.A.	
CORPORACION TECNICA MEXICANA, S. A. DE C. V.			TOTAL	
<small>EJIDOS DE SAN FRANCISCO CULHUACAN # 178, COL. EJIDOS DE SAN FRANCISCO CULHUACAN, DELEG. COYOACAN, C.P. 04420, MÉXICO, D. F.          TEL. 5605 0401 FAX 5605 1814 5605 0200 5605 0420 5605 0400 5605 2480 01800 024-26-78</small>				

## Hoja de inventario del almacén de CORTEMEX.

### CORPORACION TÉCNICA MEXICANA S.A. DE C.V. CORTEMEX

#### Inventario Físico

22/Julio/08

Desde el producto: MX-PRT-04X08

Hasta el producto: MX-PRT-

Producto	Descripción	Existencia
MX-PRT-04X08	Matrix Perfect 0.4x0.8 (24M)	56
MX-PRT-04X10	Matrix Perfect 0.4x1.0 (24M)	23
MX-PRT-04X12	Matrix Perfect 0.4x1.2 (24M)	59
MX-PRT-04X13	Matrix Perfect 0.4x1.3 (24M)	64
MX-PRT-04X14	Matrix Perfect 0.4x1.4 (24M)	74
MX-PRT-04X15	Matrix Perfect 0.4x1.5 (24M)	80
MX-PRT-04X16	Matrix Perfect 0.4x1.6 (24M)	20
MX-PRT-04X17	Matrix Perfect 0.4x1.7 (24M)	65
MX-PRT-04X18	Matrix Perfect 0.4x1.8 (24M)	35
MX-PRT-04X27	Matrix Perfect 0.4x2.7 (24M)	12
MX-PRT-05X10	Matrix Perfect 0.5x1.0 (24M)	41
MX-PRT-05X12	Matrix Perfect 0.5x1.2 (24M)	29
MX-PRT-05X13	Matrix Perfect 0.5x1.3 (24M)	12
MX-PRT-05X14	Matrix Perfect 0.5x1.4 (24M)	10
MX-PRT-05X15	Matrix Perfect 0.5x1.5 (24M)	68
MX-PRT-05X16	Matrix Perfect 0.5x1.6 (24M)	92
MX-PRT-05X17	Matrix Perfect 0.5x1.7 (24M)	60
MX-PRT-05X19	Matrix Perfect 0.5x1.9 (24M)	5
MX-PRT-05X21	Matrix Perfect 0.5x2.1 (24M)	74



## Hoja de registro de salida de material del almacén de CORTEMEX.

Salida de Material el 12 / 03 / 08		
No de Factura	Cliente	Recibio
58555	Hurtado Martinez Javier	Jacal
58569	Cruz Perez Moyao	Jacal
58570	Cruz Perez Jesus	Jacal
58571	Bautista Guerrero Casimiro Alberto	Jacal
58577	Suajes Tollan	Jacal
58579	Notystock	Jacal
58581	Impresos Publicitarios y Comerciales	Jacal
58590	Mexiformas	Jacal
58594	Tecnisuajes	Jacal
58595	Continuas	Jacal
58597	Rodriguez Rivera Jose sergio	Jacal
58598	Carvajal Harland	Jacal
58602	Industrial de Formas Mexicanas	Jacal
58609	Valadez Graham Santiago	Jacal
1612 R	Imprenta Reyes Hermanos	Jacal
1613 R	Corrugados y Laminados	Lalo
58574	Lithoprints	Lalo
58578	Vialcoma	Lalo
58576	Hernandez Jacobo Miguel	Lalo
58582	Grapho Pak Gilardi	Lalo
58584	Diseño Graba Imagen	Lalo
58585	Suajes Azcapotzalco	Lalo
58586	Ortiz Juarez Miguel	Lalo
58588	Diseño e Impresiones Eti	Lalo
58589	Termal	Lalo
58591	Vialcoma	Lalo
58593	Guillen Garcia Marisa	Lalo
58596	Camacho Garcia Ruben Emanuel	Lalo
58601	Formularios Anpa	Lalo
58603	Amyl Formas e Impresos	Lalo
58604	Hierro Barrera Mario	Lalo
58608	Data Forma	Lalo
58611	Ortiz Juarez Miguel	Lalo
58612	R.R. Donnelley de Mexico	Lalo
58614	R.R. Donnelley de Mexico	Lalo
58583	Peche Impresiones	Ruben
58592	Suajes de Precision	Ruben
58600	Huazo Impresores	Ruben
58605	Corporacion Litoestuches	Ruben
58606	Die Cut Precision	Ruben
58607	Servicios y Formas Graficas	Ruben
58610	Die Cut Precision	Ruben
58619	Lito Servicios	Ruben
58616	Perez Jimenez Efrain	Cliente
58615	Bernal Gonzalez Javier	Cliente
58580	Bernal Gonzalez Javier	Cliente
58618	Impresos Ele	Cliente
58613	Gonzalez Gonzalez Edith Catalina	Cliente
58628	Comercializadora Hexa	Arturo
58627	Embalajes Continentales	Arturo

### Hoja de registro de devolución o cambio físico del almacén de CORTEMEX.

Devolucion de Material o Cambio Fisico en el Mes de Marzo					
Cantidad	Material	Empresa	Fecha	Entrega	Factura
20 mts	Pleca Mirage 937x3 pts 20 mts	Cruz Perez Moyao	10/03/08	Ruben	1621 R
100 mts	Pleca de Bohler en tramo 937x2 pts Univ CF	Peruyero	09/03/08	Ruben	59273
2 cajas	Pleca Corte Zimmer en rollo 918x2 pts 183 mts	Formularios de Mexico	09/03/08	Ruben	59175
1 caja	Pleca Corte Zimmer en rollo 918x050 4T 91.5 mts	Guzgamar	10/03/08	Vargas	59100
13	Carretillas Hamilton Cambio x SH	Loasa	13/03/08	Arturo	1617 R
100	Sacabocados de 10 mm	Diaz Santana	13/03/08	Ernesto	1616 R
2 cajas	Trax 0.6 x1.9 en 18 mts	Atelier	11/03/08	Jacal	1622 R
26 pz	Cuchillas circulares perforado 5 diente	Impresos en Offset	15/03/08	Ruben	59086
9 pz	Carretillas SCH de 6 T x .031	Formas para Negocios	15/03/08	Lalo	59073
3 cajas	15pz cinta profittape 3mm azul, rojas, amarillas	Ediprint	15/03/08	Arturo	1626 R
1 caja	Matrix Speed 0.4x1.3 75 mts RS	Vallecillos Reyna Juan	02/03/08	Ciente	3416 R
3 cajas	2 cajas matrix trax de 18 mts 0.6x2.1	Termoformados	17/03/08	Arturo	59160
1 caja	Entro trax 36 mts 0.5x1.5	Alfa y Omega	18/03/08	Lalo	1627 R
10 pz	Entro sacabocados de 7 mm c/resorte	Sergio Flores Omaña	18/03/08	Jacal	1628 R
1 caja	Matrix Trax 1.0 x 3.0 18 mts	Calza Cajas	24/03/08	Jacal	59274
3 cajas	Matrix Trax 0.5x1.4 36 mts y Matrix Trax 0.6x1.9 36	Consortio Manufacturero	28/03/08	Lalo	59235
15 rollos	Pleca de Corte Bohler en rollo 937x2 pts Univ CF 1,500 mts	Lasser Cut	29/03/08	Lalo	59165
5 cajas	Matrix Trax 0.5x1.5 RS 36 mts	Lithoprints	30/03/08	Lalo	59364
2 cajas	Mtrix XTC 0.4x1.0	Soria Alcantara	30/03/08	Lalo	59372
6 cajas	Matrix XTC 0.5x1.7 24 mts	Litografica Universal	30/03/08	Jacal	59370

## Hoja de registro de entrada de material al almacén de CORTEMEX.

Entrada de Material al Almacén de Cortemex en el mes de Marzo		
Cantidad	Descripción de Material	Fecha
15 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x3 pts Univ CF 900 mts	03/03/08
4 rollos	Pleca de Corte Bohler en rollo 937x3 pts Univ CFDB 240 mts	03/03/08
4 cajas	Matrix 0.3 x 1.0 en xtc 24 mts litocorregados cambio fisico de 1608 R	03/03/08
2 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x2 pts Univ CF 200 mts cambio con die cut	05/03/08
10 rollos	Pleca de Corte Rotativa de Bohler en rollo 990x4 pts Top 36 cf/usc 10 T 305 mts	05/03/08
10 rollos	Pleca de Corte Rotativa de Bohler en rollo 990x4 pts Top 36 cf/stc 12 T 305 mts	05/03/08
10 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x2 pts Univ CF 1000 mts	06/03/08
15 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x3 pts Univ CF 900 mts	06/03/08
3 pz	Cuchilla Industrial 38700 HSS	10/03/08
1 pz	Cuchilla Industrial 38820 HSS	10/03/08
2 pz	Cuchilla Industrial 43050 HSS	10/03/08
5 pz	Cuchilla Industrial 44750 HSS	10/03/08
3 pz	Cuchilla Industrial 38700 HSS	10/03/08
5 pz	Cuchilla Industrial 44750 HSS	10/03/08
1 pz	Cuchilla Industrial 37690 HSS	10/03/08
1 pz	Cuchilla Industrial 42325 HSS	10/03/08
20 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x2 pts Univ CF 2000 mts	13/03/08
10 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x3 pts Univ CF 600 mts	13/03/08
3 rollos	Pleca de Corte Bohler en rollo 937x3 pts Univ CFDB 180 mts	13/03/08
6 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x3 pts Univ CFDB 360 mts	13/03/08
10 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x3 pts Univ CF 600 mts	24/03/08
3 rollos	Pleca de Corte Bohler en rollo 937x3 pts Univ CFDB 180 mts	24/03/08
3 cajas	Pleca de Corte Bohler en rollo 937x3 pts Univ CFDB 180 mts	24/03/08
2 rollos	Pleca de Corte Bohler en rollo 918x2 pts Univ CF 200 mts	24/03/08
6 rollos	Pleca de Corte Bohler en rolo 937x3 pts Top CF 360 mts	24/03/08
2 cajas	Pleca de Corte Bohler en rollo 937x3 pts Univ CFDB 120 mts	24/03/08
20 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 937x2 pts Univ CF 2000 mts	27/03/08
15 cajas	Pleca de Corte Bohler en tramo 397x3 pts Univ CF 900 mts	27/03/08
10 rollos	Pleca de Corte Bohler en rollo 937x3 pts Univ CF 600 mts	27/03/08
75 cajas	Hule Botador Negro 65 3/8 X 1/2 X1 psa HU-CAB-003	24/03/08
9 cajas	Hule Botador Negro 65 3/8 x 9 x 18 psa hu-cab-005	24/03/08
9 cajas	Hule Botador Negro 65 3/8 X 3/8 x 18 psa HU-CAB-031	24/03/08
6 cajas	Hule Botador Negro 65 1/4 x 1/2 x 1 psa HU-CAB-001	24/03/08
9 cajas	Hule Botador Rojo 7 mm x 1/4 x 18 psa hu-cab-037a	24/03/08
9 cajas	Hule Botador Rojo 80 3/8 x 3/8 x 18 psa hu-cab-024	24/03/08
6 cajas	Hule Botador Rojo 80 3/8 x 1/2 x 1 psa hu-cab-014	24/03/08
6 cajas	Hule Botador Rojo 80 3/8 x 9 x 18 psa hu-cab-015	24/03/08
3 cajas	Hule Botador Rojo 1/4 x 9 x 18 psa hu-cab-012	24/03/08
9 cajas	Hule Botador Rojo 7 mm x 9 x 18 psa	24/03/08
3 cajas	Hule Botado Rojo 75 3/8 x 1/2 x 1 psa hu-cab-021	24/03/08
9 cajas	Hule Botador Rojo 75 3/8 x 3/8 x 18 psa hu-cab-010	24/03/08
9 cajas	Hule Botador Gris 57 3/8 x 1/2 x 1 psa hu-ccd-005	24/03/08
6 cajas	Hule Botador Gris 57 3/4 x 3/4 x 1 1/4 reg hu-ccd-004	24/03/08
3 cajas	Hule Botador Gris 57 7/16 x 1/2 x 20 reg hu-ccd-001	24/03/08
3 cajas	Hule Botador Gris 57 5/8 x 7/8 x 11/4 reg hu-ccd-003	24/03/08
3 cajas	Hule Botador Gris 57 1/2 x 1/2 x 11/4 reg hu-ccd-002	24/03/08
3 cajas	Hule Botador Gris 57 5/8 x 5/8 x 11/4 reg hu-ccd-006	24/03/08
1200	Seguetas 6 x 2 x 8 dts reversa	24/03/08
2350	Seguetas 6 x 2 x 10 dts reversa	24/03/08
6000	Seguetas 6 x 2 x 8 dts reversa	24/03/08
1200	Seguetas 4 7/8 x 2 x 8 dts sin perno	24/03/08
600	Seguetas 4 7/8 x 3 x 8 dts sin perno	24/03/08
1200	Seguetas 6 x 4 x 8 dts	24/03/08

## **Cuestionario de Post-venta.**

Cuestionario de Post-venta para futuras líneas de investigación.

Buen día...

Mi nombre es... hablo de la empresa CORTEMEX, ¿sería tan amable de regalarme unos minutos para responder unas preguntas?

En CORTEMEX hemos implementado nuevas tecnologías para hacer nuestro trabajo más eficiente y satisfacer sus necesidades. Nos interesa mucho conocer su opinión.

### CUESTIONARIO POST – VENTA

1. ¿Qué le pareció el tiempo de respuesta por parte de la empresa sobre la existencia de su material?

Bueno                       Regular                       Malo

2. ¿El pedido le fue entregado en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido?
3. ¿Cómo ha impactado la utilización del software en relación a los márgenes de errores en los datos de facturación?
4. ¿En qué medida ha impactado en el tiempo del proceso de venta?
5. Del 1 al 10 (en donde el 1 es la menor calificación y el 10 la mayor) ¿cómo calificaría nuestro servicio?

Muchas gracias por su tiempo que tenga un muy buen día.

## **Entrevista con empleados del almacén.**

### **Puesto: Gerente Administrativo**

1.- ¿Cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

Coordinar los procesos de servicio.  
Supervisar el funcionamiento de la empresa  
Coordinar el proceso de importación de los materiales.  
Controlar la existencia de los materiales en el almacén.  
Dar solución a cualquier problema referente a los colaboradores, vendedores y clientes.  
Trámites administrativos.

2.- ¿Qué cambios ha experimentado la empresa en el tiempo que ha estado en este puesto?

Medidas de seguridad tanto en el material como con los clientes.  
Incremento de personal.

3.- ¿Cuál es su opinión respecto a estos cambios?

Han sido una mejora en cuanto a la expansión de la empresa, pues les da más seguridad a los clientes. Sin embargo, si no se logra un mayor control en la entrada y salida de materiales puede ser un problema a largo plazo. Las medidas de seguridad representan una solución a corto plazo pero no resuelven el problema.

4.- ¿Qué problemas ha detectado usted a lo largo de su trayectoria en CORTEMEX?

- Se pierden pedidos.
- Una vez que se genera el pedido tardan en autorizarlos y por ende en prepararlos para la entrega.
- Muchas veces se equivocan en el material que surten, no entregan la cantidad correcta.
- A la hora de elaborar el pedido se checa la existencia en la base de datos muchas ocasiones no están actualizadas.
- Esto nos afecta porque nosotros le decimos al cliente que sí tenemos el material y a la hora de llegar al almacén nos damos cuenta de que no hay.
- Provocando así el descontento o incluso molestia de los clientes.
  
- Muchos errores de facturación con respecto a los datos de los clientes, material o precio porque se hacen de manera manual.

5.- ¿Qué solución propondría para resolver los problemas mencionados anteriormente?

Un sistema que nos permita tener la mayor información posible en cuanto a tipo, existencia y nos permitiera controlar las entradas y salidas de material con mayor precisión.

**Puesto: Jefe de almacén**

1.- ¿Cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

Revisar existencia de los materiales.  
Preparar material para pedidos.  
Entregar material a los choferes.  
Llevar control de las entradas y salidas de material.  
Acomodar el material en el almacén cuando llega un embarque.  
Controlar facturas.

2.- ¿Cuáles son los pasos para ingresar el material una vez que llega un embarque?

- Llega el embarque.
- Se descarga con la ayuda del auxiliar del almacén.
- Comparo el pedido realizado por nosotros con el packing list.
- Realizo un inventario escrito de lo que llegó. Verifico que todo esté correcto.
- Entrego el inventario escrito al gerente administrativo para que lo ingrese al sistema.

3.- ¿Cuáles son los errores que usted detecta en su área?

La mayoría de los errores son de dedo y a la hora de contar los materiales. Las facturas se hacen a máquina antes de preparar el pedido y esto da como resultado errores en los datos de la empresa o cantidad de mercancía entregada.

4.- ¿Cuál sería su propuesta para resolver estos problemas?

Implementar nuevas tecnologías que hagan el trabajo más rápido y eficiente.

5.- Describa el proceso de servicio.

Hay dos formas de levantar un pedido: Venta directa y vía telefónica.

- a. La secretaria de ventas me entrega el pedido.
- b. Checo que tengamos en existencia lo que pide el cliente. Si lo tenemos se lo confirmo para que ella a su vez se lo comunique al cliente.
- c. Una vez que el cliente autoriza el pedido, la secretaria lo autoriza poniendo "OK" y lo manda al departamento de Crédito y Cobranza para que hagan la factura.
- d. A mí me llega la hoja de pedido y la factura. Yo checo ambos para ver que correspondan pero a veces son tantos pedidos que a mí también se me van los errores.
- e. Después yo preparo el pedido y lo pongo en el área de pedidos listos para que al día siguiente lo entregue el chofer.
- f. El chofer lleva la factura, la entrega junto con el pedido.

A veces nos saturamos de pedidos y el chofer tiene que salir antes de que estén listas las facturas, ya que la secretaria tiene que calcular los precios a mano y esto implica doble viaje para los choferes.

**Puesto: Secretaria de ventas**

1.- ¿Cuál es su función dentro de la empresa?

Realizar ventas directas, ventas por teléfono y ventas por correo electrónico.

2.- Describa el proceso de venta.

Vía telefónica:

- a. Formular el pedido de acuerdo a lo solicitado por el cliente.
- b. Revisar la existencia del material solicitado por el cliente.
- c. Checar con el departamento de Crédito y Cobranza que el cliente no tiene adeudos.
- d. Contactar al cliente para confirmar la entrega del pedido.
- e. Pasar el pedido al almacén para su preparación y posterior entrega.

Venta directa:

Se atiende al cliente físicamente, y tiene la opción de esperar su material o pedir que se lo hagan llegar en una fecha u hora específica.

3.- ¿Cuál es tu opinión sobre la manera en la que se lleva a cabo el proceso de venta?

Creo que el proceso es lento ya que hay muchas personas involucradas, dando como resultado errores en el proceso y una mala imagen con los clientes.

**Carta de autorización del Director de CORTEMEX para realizar el proyecto.**

CORPORACION TECNICA MEXICANA S.A. DE C.V.



México, Distrito Federal, a 12 de Mayo de 2009

A quien corresponda:

Por medio de la presente autorizo a Daniel Altafi Valladares y Fernando González Madero a realizar un proyecto de investigación en la empresa CORTEMEX S.A. DE C.V. Dicho proyecto tendrá como fin la evaluación del almacén de la empresa. Por tal motivo tienen la autorización para realizar entrevistas a los empleados y tendrán total acceso al almacén de la empresa.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle mis atenciones, y sin otro asunto en particular, quedo de Usted como su Atento y Seguro Servidor.



Ing. Hamid Mobraeain Safai

Director General.

EJIDOS DE SAN FRANCISCO CULHUACAN #178, COL. EJIDOS DE SAN FRANCISCO CULHUACAN,  
DELEG. COYOACAN, C.P. 04420, MÉXICO, D.F.  
TELS. 5695-0491 FAX. 5695-1814, 5695-0290, 5695-0430, 5695-0409, 5695-2480, 01800-024-26-78