



**UNIVERSIDAD MICHOCANA DE  
SAN NICOLÁS DE HIDALGO**

---

**FACULTAD CONTADURIA Y CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**"ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LA EMPRESA ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS"**

**TESINA**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Presenta:

**ANDRES GONZALEZ CARRILLO**

Asesor:

**LAE. NIDIA ELIZABETH OSEGUERA VILICAÑA**

Morelia, Michoacan, Febrero 2010

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.....	3
METODOLOGIA.....	4

### CAPITULO I MARCO TEORICO

1.1 DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	7
1.2 CONTENIDO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	8
1.3 CARACTERISTICAS Y OBJETIVOS.....	9
1.4 DEFINICION DE DIAGRAMA DE FLUJO.....	10
SIMBOLOGIA.....	11

### CAPITULO II DESCRIPCION DE LA EMPRESA ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS

2.1 ANTECEDENTES.....	12
2.2 RESUMEN EJECUTIVO.....	13
2.3 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	14
2.4 IDENTIDAD CORPORATIVA.....	15

### CAPITULO III ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1 OBJETIVO DEL MANUAL.....	19
3.2 INTRODUCCIÓN.....	19
3.3 DETERMINACIÓN DE LAS AREAS QUE SE VAN A DIAGNOSTICAR.....	19
3.4 CAPACITACIÓN, INTEGRACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACION.....	19
3.5 ORGANIGRAMA.....	20
3.6 DIAGRAMAS DE FLUJO.....	22
3.7 DESCRIPCION NARRATIVA DE LOS DIAGRAMAS.....	28

CONCLUSIONES.....	34
-------------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	35
-------------------	----

## INTRODUCCION

## JUSTIFICACION DEL PROYECTO

Las empresas en la actualidad se hacen más competitivas dentro de su ramo y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito. Con la finalidad de implementar un sistema mucho más eficiente de administración de los recursos y alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo, estableciendo metas que permitan el cumplimiento de su misión, visión y objetivos, elementos que comprometen tanto a la dirección como a los empleados de la empresa ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS. Se elaborará este Manual de Procedimientos para así poder llevar a cabo de forma organizada y previamente planeada los procesos tanto compras, recursos humanos, ventas y producción, generando beneficios expresados en la optimización de los procesos mencionados mediante diagramas de flujo, detallando cada proceso y corregirlo si fuera pertinente.

Desde un punto de vista metodológico se estará generando, a través de la observación, citas bibliográficas y entrevistas a especialistas en la materia.

## OBJETIVOS DEL MANUAL

- Proporcionar información oportuna acerca de los procedimientos que se realizan en la empresa ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS .
- Conocer acerca de los procesos para observar o determinar si se están utilizando los recursos de manera óptima.
- Agilizar los procesos para tener mayor capacidad de producción.
- Determinar la imagen corporativa de la empresa para no dar mal uso de su logo y slogan.
- Definir que es un manual de procedimientos y cuál es su objetivo.
- Concretar para qué sirven los diagramas de flujo y cuál es su utilidad.
  
- Conocer los antecedentes de la empresa, así como su misión, visión y los objetivos a alcanzar, a fin de garantizar el éxito profesional de cada uno de sus integrantes.
- Comunicar cual es su estructura organizacional.

## METODOLOGIA

Se llevará a cabo una propuesta para elaborar un manual de procedimientos que contenga diagramas de flujo, con la finalidad de optimizar los procesos en las áreas de producción, ventas, compras y organización.

La metodología utilizada para la elaboración de este proyecto se llevara a cabo a través de la observación, utilizando el sentido de la vista, acumulando hechos que nos ayuden tanto a la identificación de algún problema como a su posterior solución, consulta de fuentes bibliográficas y asesorías con especialistas en él en el uso de herramientas, plotters y materiales que por sus características específicas son empleados para el buen funcionamiento de la empresa ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS.

En el primer capítulo se abarcaran las definiciones de manual y manual de procedimientos. Para que nos sirven y cuál es su importancia en el área administrativa de la organización. Se toma en cuenta que son instrumentos o herramientas de información, que buscan la mayor eficiencia y eficacia posible para optimizar los recursos con los que cuenta la organización.

Por otra parte, se comentara acerca de los contenidos de los manuales de procedimientos, en qué orden y que secuencia se deben elaborar, con la finalidad de no hacer mal uso de los elementos que lo componen y tener una mayor comprensión al momento de su lectura.

Las características son de gran importancia al momento de realizarlos, debido a que se pueden dividir en categorías o bien pueden ser de un solo componente administrativo. Para conocer de que tipo sería más factible y de mayor utilidad para la empresa.

Los objetivos nos podrán ser de gran ayuda, ya que son la base de los manuales de procedimientos, para proporcionar mayor información de las actividades que se realizan, y será de utilidad para los empleados de nuevo ingreso, ya que se podría considerar como medio de integración y orientación. Y para los empleados ya establecidos, cuando surge algún tipo de duda se podrá consultar para que realice la actividad lo más rápido posible.

Se dará a conocer la definición de Diagrama de Flujo, dar una breve introducción de que son interpretaciones graficas que buscan el flujo de secuencias rutinarias para establecer un estándar con los productos que se fabrican y servicios que se proporcionan a nuestros clientes.

En virtud del manual de procedimientos, conoceremos a grandes rasgos los antecedentes de la empresa ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS, el año en el cual se une a las empresas de publicidad en la ciudad de Aguapán Mach. Dando información sobre los productos que ofrece en su giro empresarial. Detallando su estructura organizacional así como redactando el resumen ejecutivo de la organización.

La misión, visión y objetivos los detallamos para dar una idea de cuáles son los valores de la organización, representando el futuro de la empresa y hasta donde pretende llegar, y presentando en que se basa para poder alcanzar el éxito en su ramo empresarial.

La identidad corporativa nos describe el logo de la empresa ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS, cual es su tipografía, los colores representativos de la organización, como se emplean dichos colores para siempre dar una uniformidad de imagen al momento que los clientes nos visiten o vean algún tipo de publicidad de nuestra empresa.

El manual de procedimientos de la empresa ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS será el documento que nos muestre el contenido de la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de esta unidad administrativa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas sus actividades de producción y administrativas. Facilitara las labores de los empleados, así como la evaluación, el control interno y su vigilancia, también concientizara a todos los empleados de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

## CAPITULO I MARCO TEORICO

### 1.1 DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### DEFINICIÓN DE MANUAL

El autor Duhalt K.M. define al manual así:

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la ejecución del trabajo.<sup>1</sup>

En otras palabras lo podríamos mencionar como un instrumento importante en la administración, puesto que los manuales persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de la empresa.

La autora Lourdes Múnich Galindo lo define de la siguiente manera:

"Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa."<sup>2</sup>

#### DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los *manuales de procedimientos* son aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.<sup>3</sup>

En ellos se describen, además, los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación; suelen contener un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de símbolos y diagramas para aclarar los datos.

---

<sup>1</sup> K.M. Duhalt, Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas, UNAM, México p. 20.

<sup>2</sup> Lourdes Múnich Galindo, Organización. Diseño de organizaciones de alto rendimiento. p 59.

<sup>3</sup> Joaquín Rodríguez Valencia, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, p. 247.

"Los manuales de procedimientos sirven para conocer las funciones de la organización; esto responde a las preguntas ¿quien lo hace?, ¿como lo hace?, ¿que pasa si no lo hace?, Donde lo hace?"<sup>4</sup>

## 1.2 CONTENIDO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Contenido de un manual de procedimientos.

"No existe una uniformidad en el contenido de estos manuales, tampoco existe un patrón ni una forma maestra para su preparación. Sin embargo, hay secciones que aparecen casi siempre en todos ellos, tales como:

- 1) Introducción.
  - a) Objetivo del manual.
- 2) Organigrama.
  - a) Interpretación de la estructura básica de la organización, en la cual se explican cosas como:  
Tipo de organización, amplitud de la centralización o descentralización y relación entre personal de línea y el asesor.
- 3) Graficas.
  - a) Diagramas de flujo
- 4) Estructura procedimental
  - a) Descripción narrativa de los procedimientos."<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup><http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/4/1450.pdf> P.154

<sup>5</sup> Joaquín Rodríguez Valencia, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, P. 248.

### 1.3 CARACTERISTICAS Y OBJETIVOS

#### CARACTERISTICAS

"Los *manuales de procedimiento*, por sus características diversas, pueden referirse a:

- a) Tareas y trabajos individuales.
- b) Practicas departamentales en que se indican los procedimientos de operación de toda una unidad administrativa y su relación con las demás que intervengan.
- c) Practicas generales en un área determinada de actividad, como manuales de procedimientos de: ventas, producción, finanzas, personal, etcétera."<sup>6</sup>

#### OBJETIVOS

"En esencia, los manuales representan un medio de comunicación para señalar las decisiones administrativas, que tiene como propósito señalar en forma ordenada y sistemática la información.

Según su clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto del organismo social.
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.

---

<sup>6</sup> Joaquín Rodríguez Valencia, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, p. 247.



- Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas.
- Facilitar el reclutamiento y la selección de personal.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales."<sup>7</sup>

#### 1.4 DEFINICIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO

##### DEFINICIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO

"Es la representación gráfica de flujo de secuencias rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

Estos diagramas utilizan una serie de símbolos con significados especiales y son la representación grafica de los pasos de un proceso."<sup>8</sup>

Diagrama de flujo.

"Esta sencilla herramienta sirve para descubrir y eliminar ineficiencias, y para tal objeto a través de los símbolos clasifica las acciones que tienen lugar durante un procesos determinado.

Para elaborar un flujograma se trazan columnas que representan una función específica, encabezadas con sus correspondientes nombres. Solo se incluirán las funciones afectadas en los pasos del procedimiento y se colocara a la izquierda de la primera la función en la cual comienza el procedimiento, colocándose al lado siguiente y así sucesivamente."<sup>9</sup>




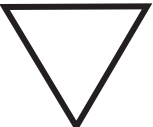


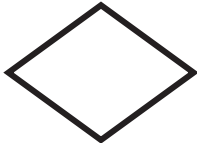




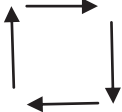




---

<sup>7</sup> Joaquín Rodríguez Valencia, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, P. 245.

<sup>8</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_flujo](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo)

<sup>9</sup> Joaquín Rodríguez Valencia, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, P. 218.

SIMBOLOGIA<sup>10</sup>

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.		Línea de comunicación. Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro.
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
 *	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
 *	Tarjeta perforadora. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.	 *	Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
 *	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.	 *	Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para promocionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ello.
<p>NOTA: Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un <u>diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.</u></p>			

<sup>10</sup> <http://fis.unam.edu.co/docentes/adalgado.../simbologia%20DFD.doc>

## CAPITULO II DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS

### 2.1 ANTECEDENTES

#### **Antecedentes de la empresa:**

ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS comienza sus operaciones en el año 2007 como una empresa en Publicidad en la ciudad de Uruapan Michoacán.

Los servicios que ofrece Zoro Anuncios Luminosos son anuncios espectaculares, letras y figuras en acrílico, toldos enrollables, impresión en lona y vinil, toldos de burbuja impresos, rotulación para vehículos, decoración de interiores impresos. El servicio es de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 hrs. y de 16:00 a 19:00 hrs. y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.

La estructura organizacional se basa en contar con las siguientes funciones administrativas.

- Gerente general
- Auxiliar Administrador
- Diseñador
- Impresor
- Herrero
- Vendedor

La empresa ofrece un servicio de calidad, para obtener la confianza y satisfacción de sus clientes.

2.2 RESUMEN EJECUTIVO

TAMAÑO	MICRO EMPRESA de 1 a 10 Empleados.
GIRO DE LA EMPRESA	DE SERVICIOS: ANUNCIOS LUMINOSOS Y PUBLICIDAD
UBICACIÓN	URUAPAN, MICHOACAN
DOMICILIO	CALZADA LA FUENTE 2599-1 FRACC. VILLAS DE LA FUENTE
NUMERO DE EMPLEADOS	5 EMPLEADOS, 1 ADMINISTRADOR, 1 DISEÑADOR, 1, IMPRESOR, 1 HERRERO Y UN VENDEDOR.

## 2.3 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO DE LA EMPRESA

### **Misión:**

Ofrecer servicios de publicidad satisfaciendo plenamente a los clientes y colaboradores a través de la calidad y confiabilidad que ofrecemos, con la finalidad de dar valor agregado a su establecimiento, negocio o evento .

### **Visión:**

Ser empresa líder en la región, buscando innovar nuevos productos y servicios, para ampliar nuestra gama, y así poder siempre estar actualizados hacia las nuevas tecnologías y aprovecharlas al máximo.

### **Objetivos:**

- Realizar productos y servicios que satisfagan al cliente y, de ser posible, supere sus expectativas
- Proporcionar a los empleados toda la información relevante y la capacitación apropiada relativa al producto o servicio que se está ofreciendo.
- Facilitar a los empleados desarrollen sus habilidades y conocimientos tanto para beneficio de los empleados como de la empresa.
- Cumplir con todos los requerimientos legales y normativos.
- Mantener un sistema administrativo eficiente que facilite la Misión de la empresa.
- Proporcionar un entorno seguro para los empleados.
- Establecer metas mensuales de los ingresos.
- Esforzarse continuamente para mejorar el desempeño relativo a los servicios y productos.

## 2.4 IDENTIDAD CORPORATIVA

### IDENTIDAD CORPORATIVA



Colores:



- Podría utilizarse el logotipo en una sola tonalidad utilizando negro 100%, Pantone 152 C o Pantone 2405 C.
- Cuando el fondo sea de algún color a los empleados en el logotipo deberá de ponerse en color blanco y sobre negro cambiar ZORO en el mismo blanco.



Tipografía:

Se empleara el uso de la fuente **Adobe Garamond bold** para el logo con nombre ZORO.

**ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmñopqrstuvwxyz**  
**1234567890**

**ZORO**

Se empleara el uso de la fuente **Futura BK** para el logo con leyenda ANUNCIOS LUMINOSOS.

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmñopqrstuvwxyz  
1234567890

ANUNCIOS LUMINOSOS

Uso inadecuado del logo:

El logo no deberá ser sujeto a cambios en su proporción y no podrán situarse los elementos en diferente ubicación que la autorizada en la presente identidad corporativa. A continuación un ejemplo del uso indebido del logo.





#### Consideraciones:

La presente identidad corporativa se realiza por iniciativa del departamento Administrativo y gerencia con la finalidad de normar los criterios de aplicación e identidad grafica de ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS. Y la aplicación del presente es obligatorio para todos los miembros de la organización y prestadores de servicios publicitarios.

ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS ha realizado su logo no solo para proyectar una imagen dinámica, sino para promover activamente su imagen comercial.

Son varias las necesidades de contar con una imagen corporativa en la empresa para no hacer mal uso del logotipo y asegurar que algunas normas como el tamaño, colocación y colores sea constante en todas partes de su aplicación, y deberá ser aplicado en todos los materiales impresos y electrónicos.

La finalidad de la identidad corporativa radica en normar los criterios de aplicación del logotipo e identidad grafica de ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS.

## CAPITULO III ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 3.1 OBJETIVO DEL MANUAL

Diseñar un manual de procedimientos en el cual permita conocer las actividades en las áreas de compras, ventas y producción para llevar la secuencia lógica de las actividades de los procesos que se llevan a cabo en la empresa ZORO ANUNCIOS LUMINOSOS.

### 3.2 INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos será de gran ayuda para nuestra organización ya que conoceremos los pasos para realizar las funciones de producción , ventas y recursos humanos así como los formatos que se generen en cada uno de estos pasos. Por tal motivo, es importante conocer lo que contiene un manual de procedimientos y sus características.

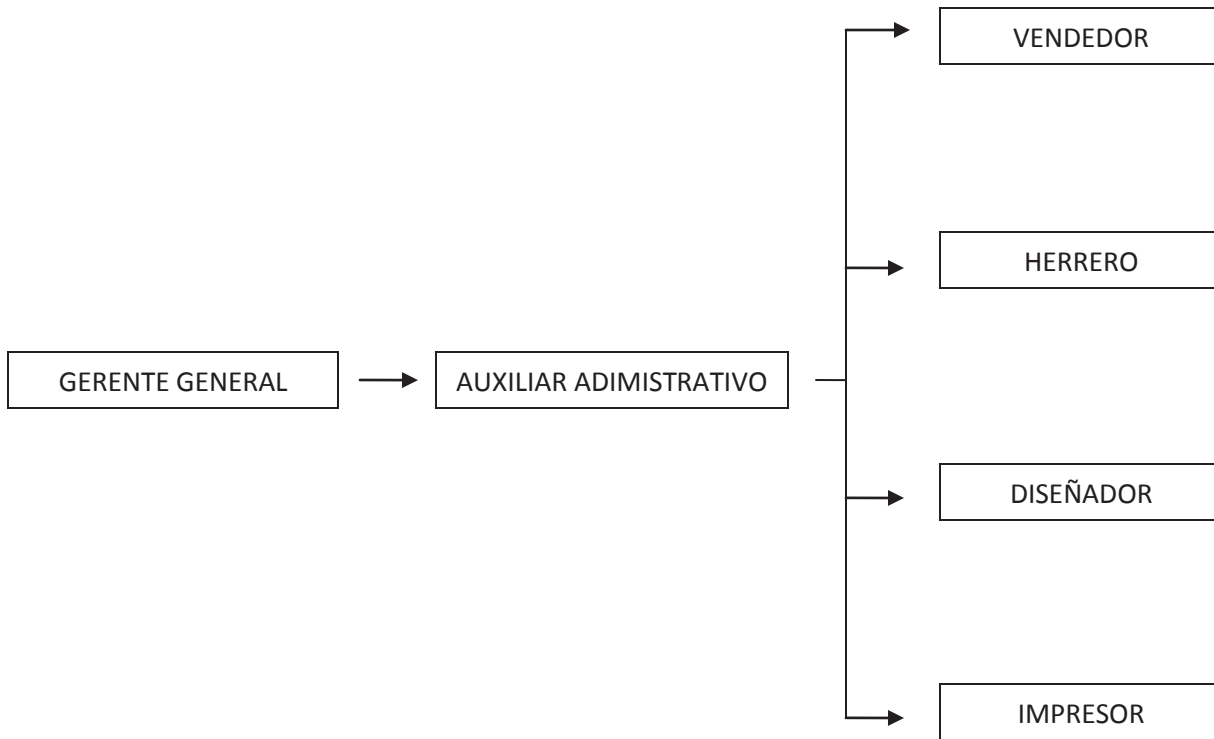
### 3.3 DETERMINACIÓN DE LAS AREAS QUE SE VA A DIAGNOSTICAR

Las áreas las cuales la organización pretende diagnosticar son las siguientes, el área de producción. Se pretende contar con información detallada de cada proceso por los cuales los empleados han de ir realizando sus actividades. En tal caso abordaremos al puesto de diseñador, impresor y herrero. Otra parte por diagnosticar será tanto el área de ventas como de compras, contar un procedimiento para este tipo de operaciones es indispensable ya que de ellos emana que la rentabilidad de la empresa sea optima.

### 3.4 CAPACITACIÓN, INTEGRACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Este manual de procedimientos no solo tendrá la función de ser empleado para consultas del personal de la organización ya contratadas, sino que también servirá como base para el personal de nuevo ingreso mediante el cual los colaboradores adquieran o desarrollen los conocimientos y habilidades específicas del puesto. Y lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo, y de esta forma que el empleado tenga una herramienta extra de información acerca de las tareas que deberá desempeñar. Por otro lado el análisis de la información para que el empleado verifique las los pasos sobre los cuales realizara sus funciones expresados sobre un lenguaje natural , de representación grafica y descripción narrativa de dichos procesos.

### 3.5 ORGANIGRAMA



#### Funciones generales de Gerente General:

Las funciones principales que gerencia realiza son la elaboración de reportes diarios y mensuales, el manejo de los flujos de efectivo, monitoreo de competencia, estrategias publicitarias y de promoción, controles de saldos bancarios, establecer directrices con el funcionamiento de la empresa así como establecer las especificaciones para las compras críticas que describen los requerimientos de calidad y seguridad.

#### Funciones generales de Auxiliar Administrativo.

Las actividades a realizar son en el auxilio de reportes diarios y mensuales de las operaciones de la empresa, auxiliar en los flujos de efectivo a la gerencia, llevar un control de los gastos contables, elaboración de pólizas de cheques, investigación de estrategias

publicitarias y de promoción, elaboración de carpeta mensual de contabilidad así como conciliaciones bancarias y de compras.

Funciones generales de Vendedor.

La función del vendedor es realizar un conjunto de actividades que nos permitan lograr determinados objetivos como retener los clientes actuales, captar nuevos clientes, lograr determinados volúmenes de venta y generar una utilidad hacia el logro de las metas propuestas por la empresa.

Funciones generales de Diseñador.

La función principal del diseñador será entonces transmitir una información determinada por el cliente a través de composiciones graficas por medio de un programa computacional en el cual el cliente podrá observar y aprobar las propuestas por el diseñador para su posterior elaboración con alguno de nuestros productos.

Funciones generales del Impresor.

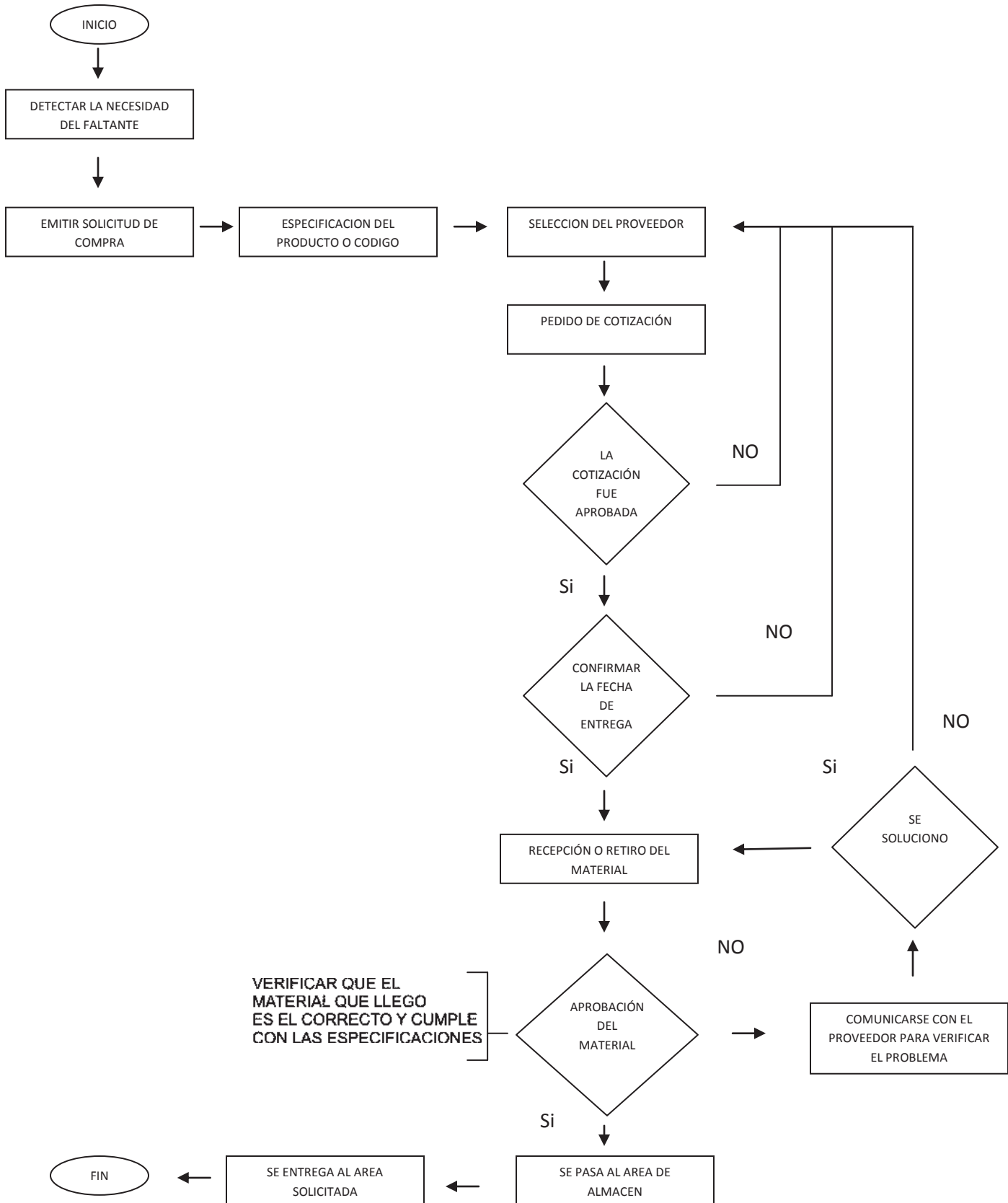
La función principal para el impresor el recibir el trabajo de el área de diseño y posteriormente por medio de su herramienta de trabajo que es un plotter de impresión sobre el cual se realizan impresiones sobre lona o vinil, dar salida a la producción de las impresiones.

Funciones generales del Herrero.

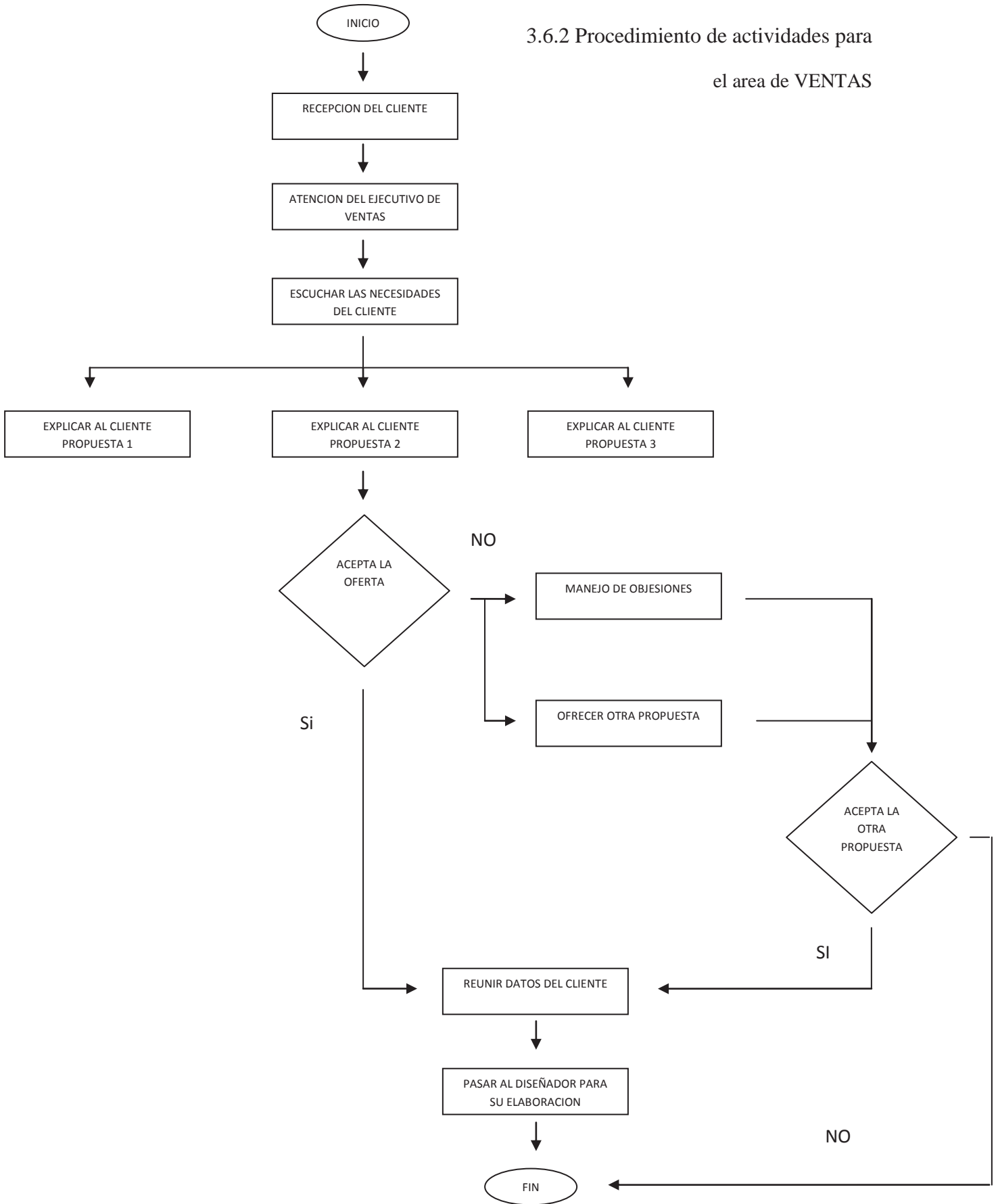
Su función es la de realizar estructuras las cuales se fabrican con diferentes tipos de metales los cuales tendrá que ir transformando para concretar los trabajos solicitados.

### 3.6 DIAGRAMAS DE FLUJO

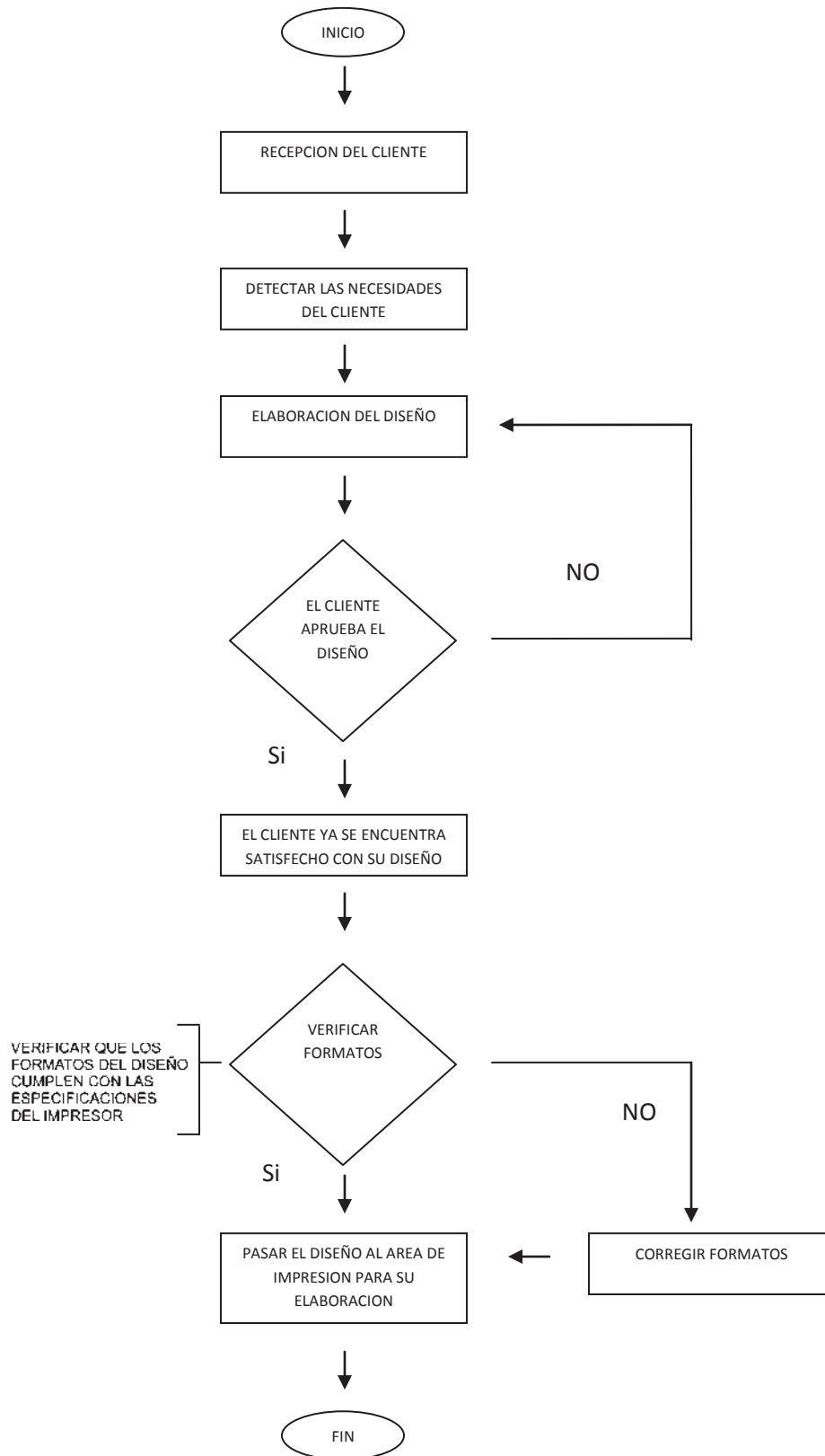
#### 3.6.1 Procedimiento a seguir para el área de COMPRAS.



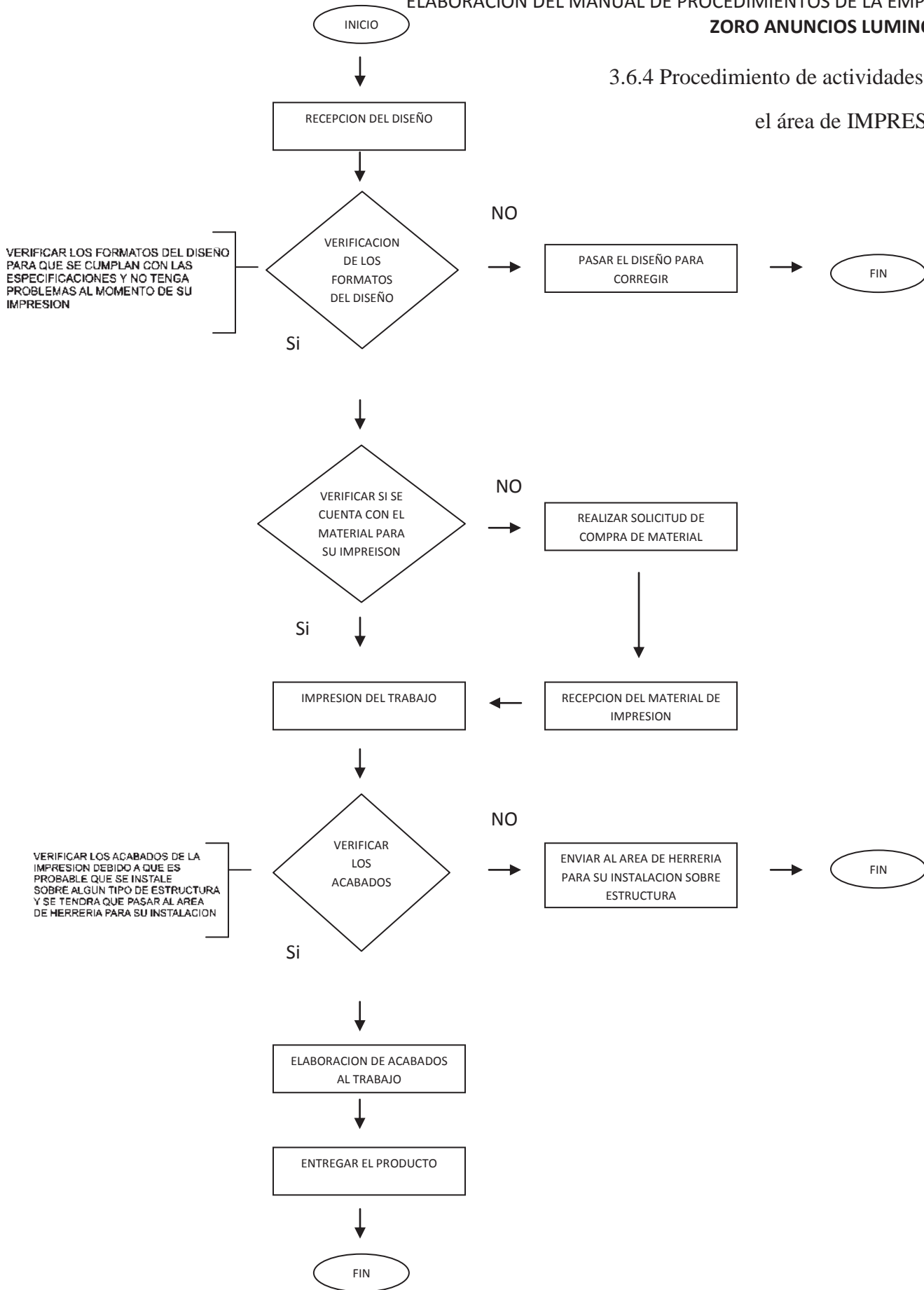
3.6.2 Procedimiento de actividades para  
el area de VENTAS



3.6.3 Procedimiento para la realización de actividades en el área de DISEÑO.

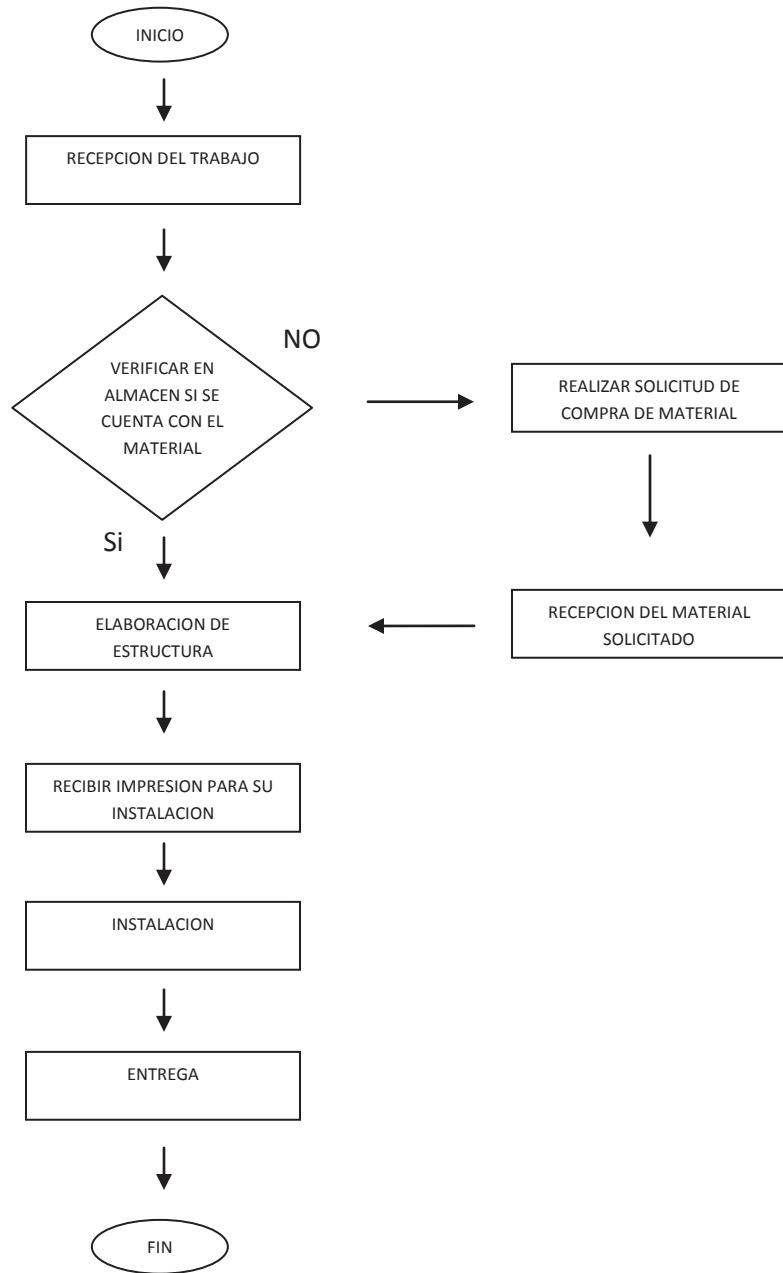


3.6.4 Procedimiento de actividades para  
 el área de IMPRESION

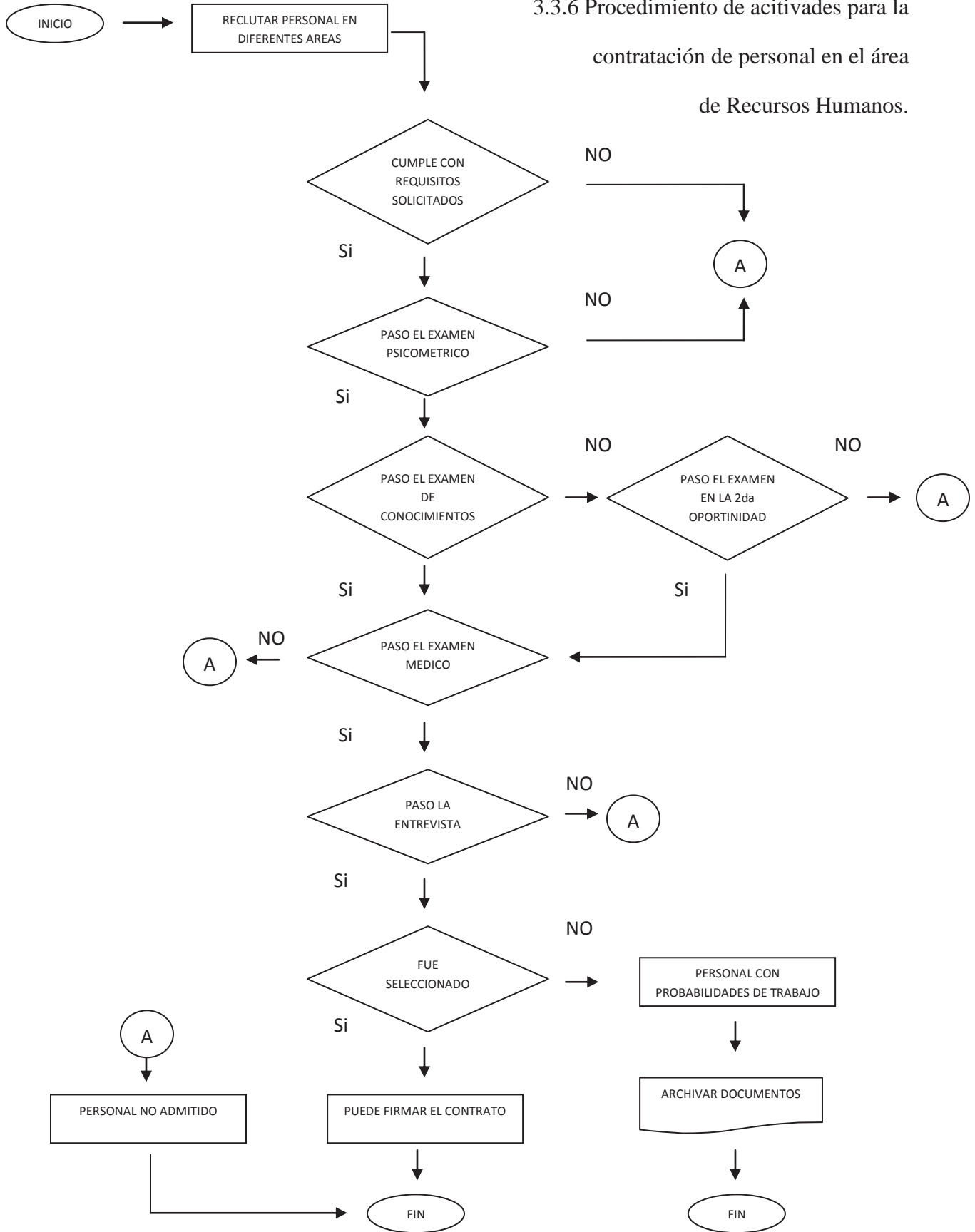




### 3.6.5 Procedimiento para la realización de actividades en el área de HERRERIA



3.3.6 Procedimiento de actividades para la contratación de personal en el área de Recursos Humanos.



### 3.7 DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

#### 3.7.1 Procedimiento a seguir para el área de COMPRAS.

1. Detectar las necesidades del faltante.
2. Emitir la solicitud de compra.
3. Detectar la especificación del producto o su código.
4. Seleccionar de la lista de proveedores al indicado.
5. Solicitar pedido de cotización.
6. Si la solicitud fue aprobada pasar a 8.
7. Si la solicitud fue denegada pasar a 4.
8. Si la confirmación de fecha fue aprobada pasar a 10.
9. Si la confirmación de fecha fue denegada pasar a 4.
10. Recibir o retirar el material solicitado.
11. Si la aprobación del material fue aceptada pasar a 13.
12. Si la aprobación del material fue denegada pasar a 16.
13. Se pasa al área de almacén.
14. Se entrega al área solicitada.
15. Fin.
16. Comunicarse con el proveedor para verificar el problema.
17. Si el problema fue resuelto pasar a 10.
18. Si el problema no fue resuelto pasar a 4.

### 3.7.2 Procedimiento de actividades para el área de VENTAS.

1. Recepción del cliente.
2. Atención del ejecutivo de ventas.
3. Escuchar las necesidades del cliente.
4. Explicar al cliente propuesta No. 1
5. Explicar al cliente propuesta No. 2
6. Explicar al cliente propuesta No. 3
7. Si el cliente acepta la propuesta pasar a 9.
8. Si el cliente no acepta la propuesta pasar a 12 ó 13.
9. Reunir los datos del cliente como teléfonos, nombre o razón social, e-mail. Para así poder tener contacto con ellos.
10. Pasar a diseñador para su elaboración,
11. Fin.
12. Manejar las objeciones del cliente del por qué no acepto la oferta y tratar de cerrar la venta.
13. Ofrecer otra propuesta para cerrar la venta.
14. El cliente acepta la compra y pasar a 9.
15. El cliente no acepta ninguna propuesta pasar a 11.

### 3.7.3 Procedimiento para la realización de actividades en el área de DISEÑO.

1. Recepción del cliente.
2. Detectar las necesidades del cliente.
3. Elaboración del Diseño.
4. El cliente aprueba el diseño pasar a 6.
5. El cliente no aprueba el diseño pasar a 3.
6. El cliente ya se encuentra satisfecho con su diseño.
7. Verificar que los del diseño cumplen con las especificaciones del impresor. Para no tener problemas al momento de la impresión.
8. Si los formatos del diseño son correctos pasar a 10.
9. Si los formatos del diseño no son correctos pasar a 12.
10. Enviar el diseño al área de impresión para su elaboración.
11. Fin.
12. Corregir los formatos del diseño y pasar a 10.

### 3.7.4 Procedimiento para la realización de actividades en el área de IMPRESION.

1. Recepción del diseño.
2. Verificar que los formatos del diseño cumplen con las especificaciones para que no tenga problemas al momento de su impresión.
3. Si el formato es el correcto pasar a 5.
4. Si el formato no cumple con las especificaciones pasar a 15.
5. Verificar si se cuenta con el material para su impresión.
6. Si se cuenta con el material para su impresión pasar a 8.
7. Si no se cuenta con el material para su impresión pasar a 17.
8. Impresión del trabajo.
9. Verificar los acabados de la impresión debido a que es probable que se instale sobre alguna estructura. Si fuera de esta manera se tendrá que enviar al área de herrería para su instalación.
10. Si no hay necesidad de mandar al área de herrería pasar a 12.
11. Hay necesidad de mandar a herrería pasar a 19.
12. Elaboración de acabados al trabajo.
13. Entrega del producto.
14. Fin.
15. El diseño no cumple con las especificaciones de impresión pasar a diseñador para su corrección.
16. Fin
17. Realizar la solicitud de compra para su posterior impresión.
18. Recepción del material de impresión y pasar a 8.
19. Enviar al área de herrería para su instalación sobre estructura.
20. Fin.

### 3.7.5 Procedimiento para la realización de actividades en el área de HERRERIA.

1. Recepción de trabajo.
2. Verificar en almacén si se cuenta con el material para su elaboración.
3. Si se cuenta con el material pasar a 5.
4. Si no se cuenta con el material pasar a 10.
5. Elaboración de la estructura.
6. Recepción de impresión para su instalación.
7. Instalación.
8. Entrega.
9. Fin.
10. Realizar solicitud de compra del material faltante.
11. Recepción del material solicitado y pasar a 5.

### 3.7.6 Procedimiento de actividades para la contratación de personal en el área de RECURSOS HUMANOS.

1. Reclutamiento de personal en diferentes áreas.
2. Si no cumple con los requisitos ir a 9.
3. Si no pasa el examen psicométrico ir a 9.
4. Si no pasa el examen de conocimientos ir a 10.
5. Si no pasa el examen médico ir a 9.
6. Si no pasa la entrevista ir a 9.
7. Si ni fue seleccionado ir a 13.
8. Puede firmar el contrato. Fin.
9. Personal no admitido. Fin.
10. Segunda oportunidad de examen de conocimientos.
11. Si paso la segunda oportunidad de examen de conocimientos ir a 5.
12. Si ni pasa la segunda oportunidad del examen de conocimientos ir a 9.



## CONCLUSIONES

Se puede concluir que los manuales de procedimientos son fundamentales para los procesos de una empresa ya que sin ellos se pierde tiempo muy valioso al igual que se desaprovechan muchos recursos, tanto financieros como humanos.

Cuando alguna organización realiza el manual de procedimientos automáticamente entra en un proceso de revisión de sus procesos. Esto es, si partimos del hecho de que un procedimiento es un plan que nos va a determinar la forma en que vamos a realizar nuestras actividades para lograr un objetivo determinado, este se tiene que ir adaptando a las circunstancias del entorno e ir actualizándose para no quedar obsoleto en los procesos que realiza.

Por lo tanto la empresa ZORO ANUNCIOS LUMINOS está comprometida a irse actualizando tanto a sus procesos como a las condiciones en que la organización se vaya desarrollando.

## BIBLIOGRAFIA

### LIBROS

- Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos

Joaquín Rodríguez Valencia

ECFSA \* THOMSON LEARNING 2002

- Organización. Diseño de organizaciones de alto rendimiento

Lourdes Múnich Galindo

TRILLAS 2007

- Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas

K.M. Duhalt

Universidad Nacional Autónoma de México

### PAGINAS EN INTERNET

<http://www.wikipedia.org>

<http://www.fca.unam.mx/>

<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/4/1450.pdf>