



Sociedad de Cultura Editorial S.S.S



Instituto de Apoyo a la Familia A.C.



## Universidad Politécnica de Puebla Ingeniería Financiera

**Implementación de un departamento de  
Calidad con una Estructura Financiera  
para Sociedad de Cultura Editorial S.S.S**

Jonathan Cruz Tepale



## ÍNDICE

Introducción	6
Planteamiento del problema	7
Justificación	7
Objetivos	8
Impacto social (objetivo general, objetivos específicos)	8
Marco teórico y/o conceptual	8
Hipótesis	8
Variables	9
Alcances y limitaciones	9
<b>Capítulo I:</b>	<b>10</b>
1.1 ¿Qué es un departamento de calidad?	
1.2 Definiciones Básicas	
1.3 Gestor de calidad	
1.4 Principales funciones	
<b>Capítulo II:</b>	<b>13</b>
2.1 Control de calidad, ¿tarea de todos?	
2.2 La importancia del departamento de calidad	
2.3 ¿Qué es la Fase de Diseño?	
2.4 ¿Por qué es conveniente la Fase de Diseño?	
<b>Capítulo III:</b>	<b>16</b>
3.1 Procesos dentro de un Sistema de Gestión de Calidad	
3.2 Enfoque basado en los Procesos	
3.3 Enfoque en Sistemas para la Gestión de Calidad	



3.4 Mejora Continua

3.5 Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones

3.6 Análisis estructural de un departamento de calidad

**Capítulo IV: ----- 20**

4.1 Impacto que produciría contar con un departamento de calidad dentro de Sociedad de Cultura Editorial S.S.S.

4.2 Datos de la Organización

4.3 ¿Quiénes Somos?

4.4 Departamento de calidad y Supervisión

4.5 Proceso de trabajo

4.6 Situación actual

4.7 Enfoque Hacia el Cliente

**Capítulo V ----- 26**

5.1 Departamento de gestión de Calidad

5.2 Coordinación, Cooperación y Articulación

5.3 Transparencia

5.4 Guía de diseño implementación del sistema de gestión de la calidad

5.5 Monitoreo y Revisión

**Capítulo VI ----- 30**

6.1 Organigrama

6.2 Análisis PEST

6.3 Análisis FODA

6.4 Estrategias



## 6.5 Análisis Financiero (Porcientos integrales, Estado de Actividades, Razones financieras)

Conclusiones ----- 38

Bibliografía ----- 38

## INTRODUCCION

La realización de este proyecto se enfoca a llevar a cabo una mejora dentro de Sociedad de Cultura Editorial S.S.S. en el servicio que brinda como sociedad civil por medio de Instituto de Apoyo a la familia A.C. a través de conferencia vivenciales con diversos talleres en las diferentes instituciones educativas públicas y privadas del estado de Puebla con el apoyo de la Secretaria de Educación Pública por medio del Programa estatal “Escuela Valor” al cual IAFAC pertenece y colabora con la finalidad de crear conciencia a padres, tutores y alumnos de que la educación es la mejor manera en la que podemos contribuir con nuestra sociedad actual. El proyecto se presenta como una propuesta para ambas partes tanto para la de servicio social con IAFAC y la distribuidora de material educativo Sociedad de Cultura Editorial S.S.S. como una metodológica que les permita a las 2 entidades desarrollar la fase de diseño, para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad por medio de un nuevo departamento a través de un enfoque sencillo y didáctico para una mejora continua dentro de sus procesos de servicio y distribución.

El documento se desarrolla mediante una secuencia lógica y descriptiva de cuatro partes que contiene las generalidades, donde se indica qué es un departamento de calidad, como se implementara, las funciones que se desarrollaran dentro de este y el Impacto que produciría contar con un departamento de calidad dentro de Sociedad de Cultura Editorial S.S.S. e Instituto de Apoyo a la Familia.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Para llevar a cabo este proyecto tuve que percatarme de la principal problemática que presenta esta organización, y cuestionarme ¿Si la implementación de un departamento de calidad será lo más conveniente para satisfacer las necesidades de una distribuidora editorial y una sociedad civil?

## **JUSTIFICACION**

El motivo de este trabajo es con el fin de detectar dentro de mi estadía profesional los problemas que se presentan dentro de la organización e identificar de la mejor manera las soluciones posibles.

Muchas veces dentro de las empresas se realizan actividades diferentes a las que está enfocada nuestra formación pero a mi manera de pensar es ahí donde un ingeniero debe demostrar verdadero “ingenio” para aplicar sus conocimientos como un servidor lo ha encontrado ahora a pesar de que para ser sincero me fue difícil encontrar el problema con una solución viable enfocada a mi formación sin embargo dentro de la organización Sociedad de Cultura Editorial S.S.S. y el servicio que brinda como sociedad civil por medio de Instituto de Apoyo a la familia A.C. logre identificar una deficiencia en sus procesos debido a que no se había gestionado hasta un método o un procedimiento que garantizara la calidad de sus funciones al 100% es por ello que mi propuesta de contar con un departamento de calidad no está muy lejos de brindarme experiencia para mi perfil de ingeniero financiero y de obtener una mejora a ambas organizaciones ya que al percatarme del problema que presenta la entidad donde realizo mi estadía pude proponer la solución de crear un departamento de calidad desarrollando las funciones de un gestor de calidad dándole un enfoque financiero y realizando una reingeniería en sus procesos no para cambiarlos si no para optimizarlos al máximo reduciendo errores y disminuyendo costos y gastos innecesarios que se realizan inconscientemente en los procesos procedimientos diarias de esta empresa.

## OBJETIVOS

Implementación de un departamento de calidad en el sector servicios y en distribución de material educativo.

**Objetivo General:** Lograr con la implementación del departamento de calidad un mejor servicio social para nuestra audiencia, una máxima optimización de recursos y el correcto manejo de los mismos por la distribución de material educativo.

### Objetivos específicos:

- a) Obtener el reconocimiento de ser una entidad de calidad en el mercado por la distribución de material educativo y por el servicio social del instituto
- b) Proponer y fomentar una conciencia financiera en cada uno de los miembros de la organización.
- c) Lograr una estabilidad económica y maximizar las utilidades a un mediano plazo.

## MARCO TEÓRICO Y/O CONCEPTUAL

El marco teórico se basará en libros, tesis, páginas de información electrónica, que contengan documentación importante sobre control de calidad.

Se realizará una revisión de documentos para encontrar la mejor manera de aplicar e implementar un departamento de calidad para la organización, que nos permita mejorar su funcionamiento y dar solución a los problemas encontrados y a los que se puedan presentar en el futuro.

## HIPÓTESIS

Con la implementación del departamento de calidad dentro de la empresa se podrá dar un mejor servicio, optimizar los recursos y reducir costos dentro de sus procesos.



## **VARIABLES**

### **Variable independiente:**

Una mala organización dentro de la empresa.

No existe una estructura financiera bien definida.

Gastos y costos excesivos al llevar a cabo sus procesos.

### **Variable dependiente:**

El fracaso de las organizaciones por no contar con sistema de calidad bien estructurado.

Las excesivas pérdidas de capital y de ingresos por no saber administrarse correctamente.

## **ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **Alcances:**

El proyecto a realizar se presenta con el propósito de formular una propuesta de implementación de un departamento de calidad dentro de Sociedad de Cultura Editorial S.S.S. y en el servicio que brinda como sociedad civil por medio de Instituto de Apoyo a la familia A.C. y que ésta sea aprobada por los altos mandos de la organización logrando ser objeto de discusión y de posible aplicación.

### **Limitaciones:**

El estudio para mejorar la calidad en los procesos con la implementación un departamento encargado de una mejora continua en el servicio y en la distribución de material educativo podría tal vez limitarse por los diferentes objetivos de las dos entidades ya que uno es sector comercial el otro sector servicio.



## Capítulo I

### ¿Qué es un departamento de calidad?

¿Cuántas veces hemos oído “eso es cosa del de calidad”? Existen múltiples factores que conducen a esta afirmación, pero en este documento vamos a hablar de muchas de ellas, el desconocimiento por parte de muchas personas de la verdadera función del responsable de calidad.

En principio la palabra “responsable de calidad” no gusta del todo, conlleva el pensamiento de que la calidad es cosa de una sola persona, cuando en realidad es cosa de toda la organización, empezando por el gerente o director general, máximo representante de la empresa y terminando por el último operario.

Recordemos que la decisión de implementar un sistema de gestión según los estándares actuales de calidad es una decisión estratégica de la empresa y como tal involucra a toda la organización.

Se le puede llamar de diferentes formas, pero hay dos que podrían considerarse que son las más adecuadas, gestor de calidad o asesor interno de calidad o mejor identificado “gestor de calidad”.

*ISO 9001:2008 en el punto “5.5.2 Representante de la dirección”, cita textualmente:*

“La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora,
- d) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Nota: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.”

Es importante destacar las palabras “responsabilidad y autoridad”, fundamentales para poder ejercer su función de forma eficiente, de igual manera que será más eficiente



cuanto mayor sea su función de “gestor” y menor la de “ejecutor”, es decir, no debe llevar a cabo (ejecutar) las acciones derivadas del sistema de gestión.

## Definiciones Básicas

A continuación se definen algunos conceptos de calidad, contenidos en la norma técnica de Calidad, que es necesario tener en cuenta para facilitar la implementación de un sistema de gestión de calidad:

- Sistema “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito”.
- Sistema de gestión de calidad para entidades “Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”.
- Planificación de la calidad “Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad”.
- Control de la calidad “Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad”.
- Mejora continua “Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño”.
- Enfoque basado en procesos “Identificación y gestión sistemática de los procesos funcionales en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como “Enfoque basado en los procesos”.
- Proceso “Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

## Gestor de Calidad

Podemos sintetizar sus funciones y responsabilidades en las siguientes cuatro áreas de trabajo:

- Apoyar:

A la alta dirección a definir, difundir y mantener la política de calidad y los principios de gestión de la calidad.

A la toma de acciones para la correcta implantación y el cumplimiento de los requisitos internos derivados del sistema de gestión.

- Asegurar:

Que todos los componentes de la organización conocen los requisitos del cliente.

El correcto procesamiento y uso de la información referente al sistema de gestión.

- Coordinar:

La realización de las auditorías internas, siendo aconsejable que sea parte activa en las mismas.

Las auditorías externas.

Las acciones derivadas para la corrección de las no conformidades.

Los mecanismos de participación del personal: equipos de mejora, sugerencias...

Los programas de mejora.

Las acciones formativas derivadas del estudio de las necesidades de formación.

- Promover:

La activa participación del personal en el diseño y mejora de los procedimientos e instrucciones de trabajo.

La prevención.

La implantación de un programa de costes de calidad.



Si observamos detalladamente esta serie de funciones, podemos extraer dos conclusiones claras, por una parte el gestor de calidad es el interruptor que pone en funcionamiento el sistema, el que vela por su eficacia y a quien se debe recurrir en busca de apoyo para mejorarlo y por otra parte y muy importante es el verdadero “representante del cliente” dentro de la empresa, ya que tiene como función asegurar que toda la organización conozca los requisitos del cliente, los entienda y los cumpla.

En pocas palabras, planificar, asegurarse que se ejecute lo planificado, comprobar y promover las medidas correctoras necesarias de una manera autoevaluaría y continúa.  
**(Mejora Continua)**

### **Principales Funciones**

- ✓ Capacitación inductiva y retroalimentación constante al personal.
- ✓ Control de gastos externos e internos dentro de nuestros procesos. (pasivos, activos fijos y circulantes: luz, agua, teléfono, renta, electrónica, mantenimiento en general, gasolina, refacciones, mantenimiento automotriz, papelería, artículos de oficina etc.)
- ✓ Calidad en todos los procesos existentes.

## **Capítulo II**

### **Control de calidad, ¿tarea de todos?**

La importancia del departamento de calidad

El esfuerzo de las organizaciones para alcanzar la calidad y productividad produjeron una serie de medidas como la creación de un departamento de calidad cuyas funciones se orientaban a inspeccionar, controlar y validar los procesos basándose en la separación del producto bueno del malo.

El objetivo de esta función era evitar que los productos defectuosos lleguen a los clientes. No obstante, los inconvenientes producidos eran que la actividad era centralizada y que la calidad era responsabilidad única de dicho departamento, obstaculizando los esfuerzos por eliminar las causas de los productos defectuosos.



Por consiguiente, los productos continuaban siendo deficientes y carentes, factores que no permitían reducir los costos de producción.

Fue entonces, cuando se estableció que las funciones del departamento de calidad no son compromisos que deben concentrarse en una sólo área, sino que esta debe proporcionar planeaciones con la finalidad que el control de calidad sea responsabilidad de cada departamento.

### **La importancia del departamento de calidad**

La formación de este departamento no debe estar concentrada netamente en sus responsables, sino que estos deben provenir de las diferentes áreas de producción ya que ellos son la primera fuente de los procesos que se realizan.

Una vez conformado el departamento, será el director de calidad quien tendrá la responsabilidad de verificar que los auxiliares de dicho departamento, pero directores de calidad en las áreas correspondientes cumplan eficazmente los procesos.

La verificación de los productos serán realizados por el departamento o la persona responsable de calidad teniendo como resultado un porcentaje más bajo de los productos defectuosos y consecuentemente reducción en los costos.

Las funciones que cumple el departamento de calidad se basan en validar aquellos procesos de producción y prestación de servicios. La validación realizada por el departamento de calidad demostrará la capacidad para alcanzar los resultados planificados.

Este departamento es responsable de establecer los criterios necesarios para aprobación de estos procesos.

Asimismo, la aprobación de los equipos y la calificación del personal así como la utilización de métodos y procedimientos específicos son tareas de dicho departamento

Las inspecciones realizadas por el departamento de calidad deben ser periódicas en el área que tenga asignada para resolver cualquier inconveniencia y verificar si los procesos son efectivos en esa área.

Sin duda, la responsabilidad del personal que conforma este departamento es inmensa porque será el producto final que llegará al consumidor.

Es así como se establece al departamento de calidad como el instrumento de garantizar la calidad de los productos y servicios.



La importancia del departamento de calidad es alcanzar los resultados planificados. Este departamento es responsable de establecer los criterios necesarios para la revisión y aprobación de estos procesos.

*“LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE”*

### **¿Qué es la Fase de Diseño?**

Corresponde a la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar un Sistema de Gestión de Calidad coherente y garantizar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios que se estipulen. En esta fase se realiza la definición y caracterización de los procesos que harán parte del SGC, se elabora el soporte documental (manuales, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requerido para la adecuada y efectiva operación de estos procesos, se determinan los instrumentos para la gestión de su medición y seguimiento (indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad), y se identifican los riesgos inherentes a la prestación del servicio con el fin de planear y realizar el control específico.

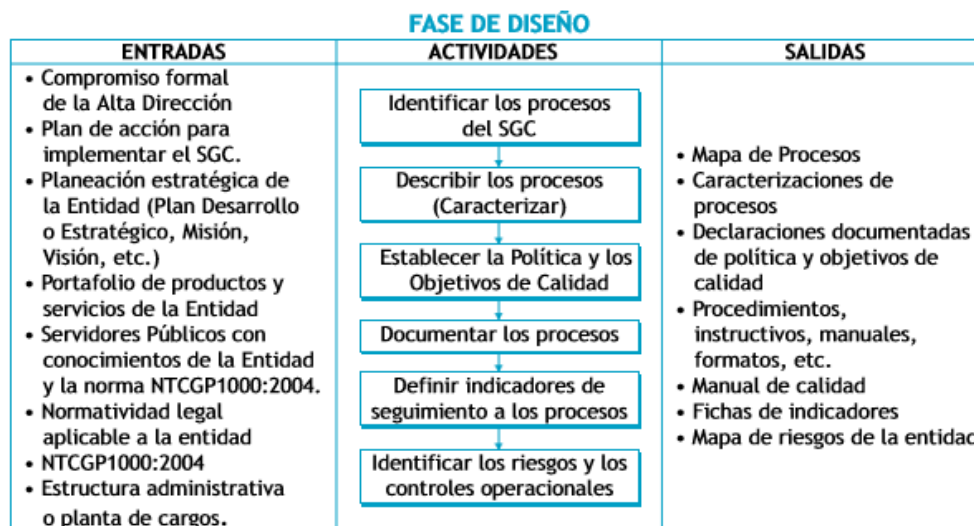
Las actividades de diseño SGC permiten que los ejecutores de los procesos describan la manera en que los realizan, identificando si los mismos se ajustan a los requerimientos específicos. Establece unos requisitos mínimos tanto en la definición de los procesos como en la documentación, pero es la entidad la que define efectivamente qué actividades documenta y hasta dónde se extiende, tomando en consideración la complejidad de sus procesos y la competencia de las personas que los realizan.

### **¿Por qué es conveniente la Fase de Diseño?**

Es conveniente realizar la fase de diseño, porque ésta se constituye en un componente fundamental para la implementación del SGC, ya que permite a las entidades esquematizar lo que será su propio modelo, de acuerdo con las exigencias planteadas (Planificar– Hacer– Verificar-Actuar). En este sentido, la fase de Diseño da respuesta a la Planificación del SGC, en lo relativo a “establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Entidad”.



“Diagnóstico- Planeación- Diseño- Implementación- Evaluación”



### Capítulo III

#### Procesos dentro de un Sistema de Gestión de Calidad

##### Enfoque basado en los Procesos

En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Es necesario entender a la organización como una red de procesos en interacción (similar a un organismo humano) y no como un conjunto de áreas funcionales separadas; esto representa en primera instancia, un cambio de cultura para los empleados y directivos, porque esto hace que se sientan parte de una cadena que rompe las barreras.

• **Procesos estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

• **Procesos misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.



- **Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- **Procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales

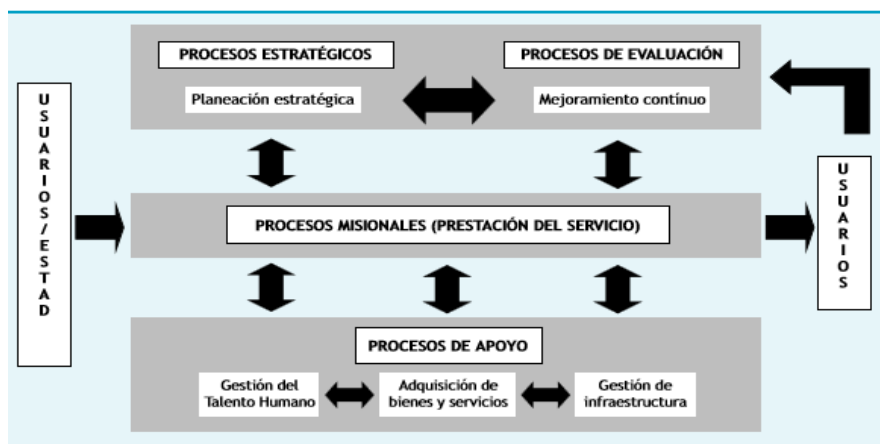
Nota 1. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidos de otros procesos.

Nota 2. Los procesos de una entidad son generalmente planificados y puestos en procesos.

Nota 3. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente proceso especial”

Nota 4. Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable.





## Enfoque en Sistemas para la Gestión de Calidad

El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

Como ya se explicó es necesario reconocer que los procesos en constante interacción forman el “sistema de gestión de la calidad”, que este tiene una finalidad básica (satisfacer los requisitos del bien o servicio que presta la entidad) y que a su vez este sistema interactúa con otros que tiene la organización (sistema financiero, ocupacional, sistema de gestión, sistemas de información). Entre estos sistemas existen elementos comunes pero también diferencias de propósito y funcionamiento que es necesario entender para el adecuado desempeño de la entidad como un todo.

## Mejora Continua

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Mejorar continuamente el desempeño organizacional implica que los estándares de desempeño sean cada vez más exigentes, que en lo posible se vaya más allá de los requisitos de los clientes y que esto se vea reflejado en unos indicadores de gestión que demuestren la mejora en términos económicos.

### **Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones**

En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información y no simplemente en la intuición.

La recopilación ordenada y sistemática de la información para el seguimiento de indicadores, en un marco de procesos y el análisis de los mismos, permite a quienes tienen la responsabilidad en la toma de decisiones, que éstas se tomen en forma más eficiente.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios

Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### **Análisis estructural de un departamento de calidad**

Departamento de calidad estructurada con enfoque a sus clientes, en el entendido que estos pueden ser: una organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio y en este sentido, sus necesidades pueden variar, por lo que se hace necesario no perder de vista este aspecto, al momento de generar servicios y/o productos.

Una vez se haya prestado un servicio o entregado un bien, se debe evaluar la satisfacción del cliente en términos de cumplimiento de requisitos establecidos por este, con el fin de efectuar permanente retroalimentación y por supuesto la mejora continua.

Para esto, la Alta Dirección debe liderar el proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, alineándolo con la Misión y la Visión de la entidad y motivando a los servidores públicos para que se involucren y participen activamente en el proceso.

## Capítulo IV

### Impacto que produciría contar con un departamento de calidad dentro de Sociedad de Cultura Editorial S.S.S.

#### Datos de la Organización

Instituto de Apoyo a la Familia A.C

Sociedad de Cultura Editorial

#### ¿Quiénes Somos?

Instituto de Apoyo a la Familia A.C fundada el día 27 de mayo de 2004 en la ciudad de Puebla por el Lic. Víctor Alanís Ballesteros, ante la problemática que se vive respecto a la desintegración familiar y al crecimiento considerable de conflicto interpersonales que día a día se presentan en todos los ámbitos de la sociedad: hogares, empresas, escuelas, departamentos, partidos políticos, etc. Su fundación es con la finalidad de aportar a las sociedades nacionales e internacionales todo lo referente a la integración del núcleo más importante que es la familia.

#### Giro:

IAFAC: Servicios Asociación Civil

SCE S.S.S: Comercial

#### Misión:

IAFAC: Cimentar en las familias una vida de calidad, unión y respeto, así como lo lograr que cada uno de los miembros asuma con responsabilidad, el valor de su vida a través del despertar de sus potencialidades y la firmeza de su carácter, aceptando verdades y principios morales, espirituales y sociales que les ayuden a vivir en armonía familiar que se vea reflejado en su vida cotidiana.

SCE S.S.S: Que cada familia tenga un manual educativo que se den servicios de calidad, que satisfagan las necesidades del cliente a través de dar un servicio con sentido humano.

### **Visión:**

IAFAC: Consolidarnos como una de las organizaciones más importantes en el apoyo y fomento de la integración familiar con cobertura de servicios a nivel nacional e internacional, sirviendo con excelencia y compromiso.

SCE S.S.S: Consolidarnos como una empresa en el mercado con trascendencia humana y dar una estabilidad económica y emocional a todos nuestros colaboradores

### **Valores:**

#### **IAFAC:**

#### **SCE S.S.S:**

- lealtad
- honestidad
- compromiso
- trabajo en equipo
- amor
- responsabilidad

#### Perfil del encargado del departamento de calidad

1. Sexo: hombre o mujer
2. Edad: 25 a 30 años
3. Escolaridad: administración de empresas o ingeniería
4. analítico (a)
6. persuasivo(a)
7. trabajo bajo presión



## Departamento de calidad y Supervisión

Objetivo:

(Capital humano)

Supervisar que la atención y desempeño del equipo de conferencistas, coordinadores y asesores sea el mejor, que se haya ofrecido una temática a las instituciones educativas de acuerdo a lo solicitado por los directores de las mismas, y verificar el análisis crítico de los padres de familia (cliente) que haya satisfacción total.

(Suscripciones)

Supervisar y verificar que los datos proporcionados por los clientes sean verídicos:

- 1.- datos generales
- 2.- nombre empleo, antigüedad, teléfono
- 3.- nombre del alumno, año, grupo y escuela
- 4.- no de pagos
- 5.- precio del manual educativo
- 6.- señalamiento de zona y nombrar nombre del recuperador de zona
- 7.- croquis y señalamientos específicos para la ubicación del domicilio

Proceso:

- 1.- Recopilación de pedidos que reporta el coordinador diariamente (suscripciones que se dieron en la conferencia) fechados carpeta por coordinador

Los pedidos tendrán que venir ya con:

Vale de almacén y pase de libro administrativo

- 2.- Verificación de datos generales, nombre del alumno y nombre completo del manual, fecha (interno)
- 3.- Entrega de pedidos al coordinador para recuperación de pagos iniciales



una vez que ya se hizo la recuperación:

Se reporta el pedido a tesorería mismo que hace un recibo que avale que el importe por pagos iniciales

Tesorería es el departamento responsable de pasar los contratos a calidad y Supervisión se realiza el proceso de verificación de datos (externo)

Una vez verificado y supervisado anexar al contrato formato de calidad

Departamento de calidad pasa los contratos a gerencia general

### Proceso de trabajo

1. Llamada de teléfono al cliente externo bajo el siguiente formato:

Buenos días estamos hablando de sociedad de cultura editorial como patrocinador y de Instituto de Apoyo a la Familia como asociación civil para hacer una pequeña encuesta de trabajo realizado con ustedes en (nombre de la institución educativa)

- a) Me puede proporcionar su nombre completo
- b) La conferencia que se le impartió fue de su agrado?
- c) fue de utilidad para usted?
- d) considera que los conferencistas están bien capacitados en el área
- e) le gustaría que impartieran más conferencias

A continuación verificaremos sus datos generales para corroborar datos del patrocinador

El manual educativo que adquirió cual fue

Sus pagos serán consecutivos semanal, quincenal o mensual o crédito contado o contado

- Semanal de \$100
- Quincenal de \$200
- Mensual de \$400



- Credicionado con 4 pagos quincenales
- Me podría repetir su dirección y teléfono
- El nombre completo de su hijo en la institución, grado y grupo con turno escolar
- Nombre de las 2 referencias personal que dejo en el contrato

Si todos los datos son completos le hago referencia al nombre del recuperador de zona que pasara a visitarle haciéndole mención que se ponga de acuerdo con él para mejor desempeño de su crédito

Agradeciendo su amable atención, nos despedimos con un cordial saludo y diciéndole que es un gusto que nos haya elegido como asesores en la educación de sus hijos y que estamos para servirle en nuestros teléfonos:4621661 en un horario de 8: 00 am a 6: pm horario corrido de lunes a viernes y sábado de 8:00 a 2:00 pm en el domicilio calle Italia 2222-2 col las hadas para cualquier duda estamos para servirle. Le atendió -----  
-----

### **Situación actual:**

Actualmente la realización de este programa IAFAC se lleva a cabo través de conferencias y talleres vivenciales en diversas instituciones educativas, públicas privadas, con un sentido de sensibilización, concientización y capacitación para padres e hijos

La finalidad de este programa es llevar una reflexión sobre el proceso de trascendencia como seres humanos, través de la conformación de una familia armónica que logre superarlos conflictos comunes.

La empresa se dedica a dar las siguientes conferencias:

- 1.- Integración familiar con valores
- 2.- Como educar entender a mi adolescente
- 3.-Bullying
- 4.- Conociendo a mi adolescente
- 5.-Riesgos en la adolescencia





Sociedad de Cultura Editorial S.S.S



- 6.- Proyecto de vida
- 7.- Que tipo de padre eres
- 8.- Influencia en los medios
- 9.- Liderazgo
- 10.- Limites en los hijos
- 11.-10 errores más comunes de los padres
- 12.- desarrollando el potencial de nuestros hijos
- 13.- Proyecto de vida
- 14.- El rostro del adolescente
- 15.- El verdadero valor de ser mujer
- 16.-Actitud herramienta de cambio

### **Enfoque Hacia el Cliente**

“La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que éstas comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de éstos, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas. Antes que comprender las necesidades, es menester que la entidad pública determina”

**“Solo existe un tipo de personas que no cometen errores. Las que no se comprometen con nada.”**

**Anónimo**





## Liderazgo

“Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/ o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad”.

## Capítulo V

### Departamento de gestión de Calidad

Este principio parte del hecho que los proveedores y miembros de una organización son parte importante de la gestión de esta y de ellos depende en buena medida el éxito o fracaso de la propia organización, cuando muchas entidades subcontratan una parte importante de procesos claves para su funcionamiento e incluso procesos misionales.

Por ello es fundamental que con los proveedores y el personal se establezcan relaciones de mutua cooperación, basadas también en el principio de transparencia, pero buscando optimización de recursos, cumplimiento satisfactorio del objeto contractual y mejoramiento y desarrollo de los propios proveedores. Aunque no es obligatorio, sería deseable que las organizaciones ayudaran u orientaran a sus proveedores en la implementación de sus propios sistemas de gestión de la calidad.

### Coordinación, Cooperación y Articulación

El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

Este principio orienta a las organizaciones a trabajar interinstitucionalmente para aunar esfuerzos y optimizar recursos en la prestación de los servicios a la comunidad. La cooperación entre las entidades del Estado y entre estas y los demás sectores de la sociedad es fundamental para construir país, fortalecer el tejido social y generar impacto en términos de mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Pero también es necesario que al interior de las organizaciones se promueva la cooperación de los funcionarios, el trabajo en equipo orientado hacia procesos,



rompiendo los esquemas aislacionistas de las áreas funcionales. Las áreas deberían cooperar entre ellas, entendiendo que el propósito de la organización es uno solo y que todos deben trabajar hacia el logro del mismo, típicamente expresado en la Misión.

## **Transparencia**

La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

La planificación de la realización del producto o servicio es necesaria para:

- Prever la operación y el control de los procesos necesarios, haciendo especial énfasis en la secuencia que deben tener estos, empezando por la identificación de los requisitos del cliente y terminan con la evaluación de su satisfacción
- Establecer las condiciones de la operación, desarrollo y control de los procesos en cada una de sus actividades.
- Definir etapas, actividades, formas de realizarlas, disposiciones y responsabilidades que permitan la revisión, verificación y validación por parte de las instancias respectivas.
- Asegurar la coordinación y las responsabilidades de elaboración, verificación y validación.
- Actualizar el plan de diseño y desarrollo del producto / servicio

**“No hay signo más claro de locura que hacer lo mismo una y otra vez esperando resultados diferentes.”**

**Albert Einstein**



## Guía de diseño implementación del sistema de gestión de la calidad

Identificar, evaluar y seleccionar las opciones de gestión de calidad:

No afrontar el riesgo: Significa asumirlo, porque su frecuencia es muy baja y no representa ningún peligro para la entidad. (Riesgo aceptable)

Reducir la posibilidad de ocurrencia (evitar las causas): Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la frecuencia (medidas de prevención), como la severidad (medidas de protección).

Mitigar las consecuencias: Cuando no es posible atacar las causas del riesgo, se deben diseñar planes de contingencia o de emergencia para mitigar los daños o consecuencias negativas que sucederían si el evento de riesgo ocurre.

Transferir el riesgo: Reduce su efecto a través de la transferencia de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido.

Retener el riesgo: Después que se han tomado todas las acciones para reducir el riesgo, es posible que quede aun alguna posibilidad de que el riesgo ocurra. A este riesgo se le llama “Riesgo Residual” y normalmente la entidad lo acepta porque considera que ya se encuentra en límites que no representan impacto significativo respecto al logro de los objetivos.

Preparar e implementar planes de tratamiento Una vez definido el tipo de manejo que se le va a dar al riesgo, es necesario, establecer planes de acción de ese manejo. Tales planes deben indicar las acciones, los responsables, los plazos y los medios para lograr que se reduzca el margen de error o se mitiguen sus consecuencias.

### Monitoreo y Revisión

El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos y de la Oficina de Control Interno; su finalidad principal, será la de aplicar y sugerir las acciones preventivas y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.

Debido a que el contexto estratégico cambia o puede cambiar, es necesario que la organización establezca una frecuencia y metodologías de monitoreo y revisión de los resultados del proceso de gestión de calidad.





Se debe desarrollar un plan de comunicación para las partes interesadas Internas y externas, acerca del riesgo y de su gestión. La gestión de riesgos debe ser un proceso de consulta y consenso entre la organización y sus partes interesadas. Por eso conviene que a lo largo de todas las actividades que hasta aquí se han descrito, se propicien espacios o mecanismos para la comunicación de doble vía respecto a la identificación, análisis, valoración y políticas de administración de riesgos. Esto permitirá que el panorama o mapa de riesgos que se establezca sea lo más cercano a la realidad, y que las partes interesadas se motiven a participar de las acciones de tratamiento.

Finalmente, la entidad debe elaborar un procedimiento donde defina como realiza la gestión de los riesgos asociados a cada uno de los procesos y considerar la elaboración de un mapa de riesgos por cada proceso que facilite la administración del riesgo, el cual se debe elaborar al finalizar la etapa de valoración del riesgo.



## Capítulo VI

### ORGANIGRAMA

Director General Lic. Victor Alanis



Gerente General Jessica Alanis



Asistencia de Gerencia y  
Tesoreria

Informática y  
Almácen

RecursosHumano  
s

Comercialización

Calidad y  
Supervision

## ANALISIS PEST:

### **Políticos**

**Continuidad del presidente**  
**Cambios en el reformas**  
**Estado del ciclo de negocio**

### **Económicos**

**Lenta recuperación económica**  
**Pagos que se generan por cambios políticos**  
**Impuestos**

### **Sociales**

**Los cambios laborales dentro de las reformas afectan a la empresa ya que tienen contacto directo con los profesores esto en el ámbito laboral.**  
**Cambios en el estilo de vida**  
**Modas**  
**Calidad de vida**  
**Movilidad social y laboral**

### **Tecnológicos**

**Ciclo de vida del equipo de computo**  
**Energía usos y costos**  
**Nuevos productos y desarrollos**  
**Cambios en internet**

Como resultado del análisis los cambios políticos afectan a la empresa, ya que no se sabe que cambios puede haber consecutivamente y los cambios económicos no solo afectan a la empresa si no a sus clientes y eso hace que bajen sus ventas considerablemente.

## ANALISIS FODA

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Se actualiza constantemente</li> <li>• Personal capacitado</li> <li>• oportunidades de innovación</li> <li>•</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda creciente del mercado</li> <li>• Aprovechar fallas de la competencia</li> <li>• Implementar diversos servicios (capacitaciones, conferencias)</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de controles de calidad</li> <li>• Falta de capacitación del personal en labor de ventas</li> <li>• Falta de integración de personas a planes y programas</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejores precios respecto a las enciclopedias vendidas</li> <li>• Problemas externos no controlables en el país.</li> <li>•</li> </ul>

En nuestro análisis foda se muestran las fortalezas que tiene la empresa y las oportunidades es así como se pueden contrarrestar las amenazas y debilidades.

### Estrategias

Entrar a nuevos mercados para tener más ventas.

Teniendo la accesibilidad de la empresa se puede abrir el departamento de calidad correspondiente para tener un mejor manejo de las ventas.



**ATRATIVOS DE LA INDUSTRIA**

tasa de crecimiento del mercado  
oferta y demanda, rentabilidad del mercado  
oportunidades de innovación

**INTENSIDAD DE COMPETENCIA**

Núm. de competidores y participación del mercado  
Estructura de la distribución  
Competencia en precio  
Niveles productivos lanzados por año diferenciación  
Lealtad de los clientes

**ESTABILIDAD DE LOS ENTORNOS**

Entorno social  
Entorno Económico  
Entorno Político  
Entorno Legal

**FORTALEZAS DEL NEGOCIO**

Competencias Básicas del negocio  
Capacidad de Producción  
Recursos Humanos  
Liderazgo  
Posicionamiento  
Capacidad de Innovación

**BRECHAS DEL MERCADO**

Participación del mercado  
Enfoque de segmentación  
Lanzamientos de nuevos productos  
Percepción del comparador sobre la relación de precio\valor

**BRECHAS TECNOLOGICAS**

gestión del conocimiento en la innovación  
Disponibilidad de una estructura formal de investigación  
Tecnología blanda  
Tecnología dura  
Desarrollo e innovación

**ALIANZA Y COOPERACION**

Alianzas estratégicas  
Alianzas y acuerdos a competidores  
Redes sociales  
Proyectos conjuntos y centros de investigación  
Participación en redes de productividad





Criterios	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta	Jerarquía	total
ATRATIVOS DE LA INDUSTRIA	1	2	3	4	5	0.18	0.54
INTENSIDAD DE COMPETENCIA	5	4	3	2	1	0.13	0.52
ESTABILIDAD DE LOS ENTORNOS	1	2	3	4	5	.10	0.3
FORTALEZAS DEL NEGOCIO	1	2	3	4	5	0.20	1
BRECHAS DEL MERCADO	1	2	3	4	5	0.21	1.05
BRECHAS TECNOLOGICAS	5	4	3	2	1	.09	0.36
ALIANZA Y COOPERACION	1	2	3	4	5	.09	0.36
Indicador de decisión	Menos de 40% no invertir o desinvertir		Entre 45% y 69% selectiva y cuidadosa	70% o más invertir o crecer		1,00	0.82

Conclusión si convienen las propuestas ya que se puede crecer de manera considerable

En brechas del mercado y fortalezas del mercado se encuentran en mejor situación. Esto hará que el crecimiento de la empresa incremente, tanto económicamente como estructuralmente.

En atractivos de la industria e intensidad de competencia considero que es muy bueno que la industria mejore en la infraestructura y en cuanto a la competencia es ideal y de importante relevancia que tengamos diferentes estrategias de venta.





## Análisis Financiero

### Porcientos integrales

<b>Balance General del 1 de enero al 31 de dic de 2012</b>					
<b>Instituto de apoyo a la familia</b>		<b>PORCIENTOS INTEGRALES</b>			
<b>Activo Circulante</b>				<b>Pasivo a corto plazo</b>	
efectivo y equivalentes de efectivo	300500	31.98	2.69	proveedores	25300
cuentas x cobrar			7.58	cuentas x pagar y otros gastos acumulados	71234
donativos por recibir	70500	7.50	0.00	impuestos sobre la renta x pagar	22
deudores diversos	2414	0.26		<b>suma pasivo corto plazo</b>	96556
impuestos al valor agregado por recuperar	150800	16.05		<b>Pasivo a largo plazo</b>	
<b>Fijo</b>			4.31	Beneficios a los empleados	40500
instrumentos financieros	315420	33.57		<b>suma pasivo total</b>	137056
inmuebles mobiliario y equipo	100000	10.64	85.41	<b>patrimonio contable</b>	\$ 802,578.00
<b>total activo</b>	\$ 939,634.00	100.00	\$ 100.00	<b>total pasivo y patrimonio contable</b>	\$ 939,634.00

En el balance general del año 2012 gracias a este análisis de porcientos integrales nos percatamos de que en los activos se utiliza un 33.57% en instrumentos financieros esto en beneficio a nuestra Asociación y el 31.98 se tienen en efectivo considerando que esto es bueno ya que podría haber algún imprevisto y se podría tomar ese dinero , aunque es



necesario considerar el invertir en mobiliario ya que solo se ocupa un 10.64% y aumentando tendríamos un mejor rendimiento dentro de la institución.

También nos damos cuenta que ya que es una asociación en donde más se tiene invertido es en Patrimonio Contable esto genera que no se tenga deudas en la Institución y marque como un resultado bueno y que sus fines son correctos.

ESTADO DE ACTIVIDADES	Columna1	Columna2
<b>Ingresos</b>		<b>PORCIENTOS INTEGRALES</b>
donativos	320150	100
intereses ganados, utilidad en venta	124567	38.91
servicios asistencias	45200	14.12
otros ingresos	10912	3.41
utilidad cambiaria	5021	1.57
ingresos antes de liberaciones	185700	
patrimonio neto liberado de restricciones	23450	
<b>total ingresos</b>	<b>162250</b>	
<b>Gastos</b>		
servicios por programas:		
servicios de asistencias	23400	7.31
ayudas económicas	16250	5.08
<b>TOTAL SERVICIO POR PROGRAMAS</b>	<b>39650</b>	
Actividades de apoyo		
depreciación y amortización	17200	5.37
gastos de admón.	15200	0.14
viáticos	19334	6.04
asesoría financiera	4000	1.25
comisiones bancarias	2000	0.62
perdida cambiaria	1230	0.38
impuestos sobre la renta	22	0.01
<b>total actividades de apoyo</b>	<b>58986</b>	
<b>total gastos</b>	<b>98636</b>	



<b>incremento en el patrimonio contable</b>	50560	15.79
	\$	
<b>patrimonio contable al inicio del año</b>	752,018.00	
	\$	
<b>patrimonio contable al final del año</b>	802,578.00	

### Razones financieras

<b>LIQUIDEZ</b>		
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>ACTIVO CIRCULANTE -</b>	<b>PASIVO CIRCULANTE</b>
427658	524214	96556
<b>RAZON CIRCULANTE</b>	<b>ACTIVO CIRCULANTE /</b>	<b>PASIVO CIRCULANTE</b>
5.429118853	524214	96556
<b>RAZON DEL ORIGEN DEL CAPITAL</b>	<b>PASIVO TOTAL /</b>	<b>PATRIMONIO CONTABLE</b>
0.170769695	137056	802578
<b>APALANCAMIENTO</b>		
	<b>PATRIMONIO CONTABLE /</b>	<b>ACTIVO TOTAL</b>
0.854138952	802578	939634
<b>RAZON DE ENDEUDAMIENTO</b>	<b>TOTAL PASIVO /</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>
0.014586531	13706	939634



### **Conclusiones:**

Capital de Trabajo: Es el excedente de los activos circulantes en calidad de fondos permanentes

Razón circulante

Razón circulante: por cada 1 la empresa tiene para pagar 0.0120769695

Razón de Origen Capital :Por cada 1 con el que trabaja la empresa .017769695 es del patrimonio

Razón endeudamiento: la empresa tiene comprometido su patrimonio 0.014586531

Finalmente, hay que aclarar que esta guía solo es un referente que pretende facilitar a las entidades del Estado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y como tal, pueden tomarse otras metodologías que la enriquezcan y se obtenga el objetivo común de lograr la gestión basada en la mejora continua de la calidad en las entidades de la Administración Pública.

### **Bibliografía:**





Sociedad de Cultura Editorial S.S.S



Instituto de Apoyo a la Familia A.C.



Jonathan Cruz Tepale

