

CAPITULO III

Descripción de la empresa

La empresa Papelería Torres S.A. de C.V. fue fundada el 30 de julio de 1976 en la ciudad de Puebla por la familia Torres Cerezo, y está ubicada en la calle 8 Oriente # 7 en la colonia Centro.

En la actualidad, la empresa ofrece diferentes servicios, los cuales son ventas al mayoreo, a oficina y menudeo (ventas al mostrador), siendo el primero el que representa la mayor parte de las ventas, por lo que se considera el más redituable para el negocio. Para los servicios de venta al mayoreo y de oficina se ofrecen dos tipos de precio dependiendo de la forma de pago, ya sea de contado o a crédito.

Se cuenta con veintinueve empleados, los cuales se dividen en distintas áreas:

- Telemarketing: 3 empleados
- Mostrador: 11 empleados
- Almacén: 8 empleados
- Agentes de ventas: 5 empleados
- Administrativos: 2 empleados

Papelería Torres maneja entre 3500 y 4000 artículos de distintas marcas, desde lápiz hasta muebles para oficina. Dentro de los artículos más vendidos están libretas de todo tipo, bolígrafos, papel cortado y consumibles, como son cartuchos y cintas para impresora y toners.

Las ventas anuales de la empresa ascienden actualmente aproximadamente a 30 millones de pesos y se ha registrado un crecimiento de alrededor de 10% anual, a excepción de los últimos dos años, ya que dadas las circunstancias económicas del país, el crecimiento ha sido nulo.

Se cuenta con una red de 90 proveedores, ubicados principalmente en las ciudades de Puebla y México. La empresa tiene aproximadamente 300 clientes cautivos, es decir, a los cuales se les vende continuamente, y aparte existen los clientes de mostrador, a los cuales no se les contabiliza. La mayoría de los clientes cautivos se encuentran localizados en la ciudad de Puebla, sin embargo también se tienen clientes en las principales zonas del estado, como son Cholula, Atlixco, Matamoros, Tehuacán, Tecamachalco y Amozoc, entre otras, así como en el estado de Oaxaca.

Las instalaciones de la papelería se dividen por áreas:

- Mostrador, que es el punto de venta al público
- Almacén o bodega
- Área de surtido

- Área administrativa y operativa

Para el surtido de pedidos se cuenta con cuatro camionetas de carga, así como con tres automóviles asignados a los agentes de ventas.

Dentro del equipo tecnológico con que cuenta Papelería Torres se encuentran un sistema de cómputo con quince computadoras, una red interna e Internet. También se cuenta con fax y diez líneas telefónicas.

Por medio de la red interna se manejan:

- Un sistema de control de inventarios.
- Un sistema de registro y control de clientes.

Debido a que la adquisición de este sistema es reciente, no es muy eficiente su uso y se han registrado atrasos en el control de inventarios cuando es temporada alta de ventas.

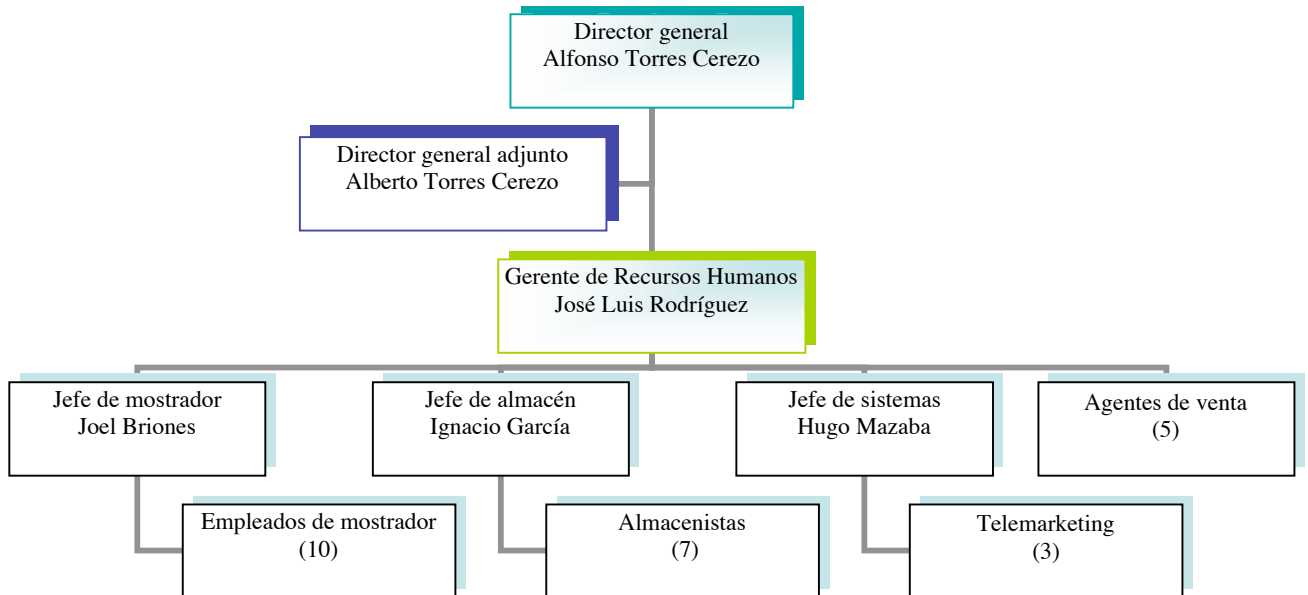
La empresa trabaja con el Banco Bilbao Vizcaya A. Bancomer, en el cual se llevan a cabo todas las transacciones bancarias.

Finalmente, el sector papelerero es muy competido, ya que existe un gran número de papelerías; las pequeñas no representan una competencia directa, sin embargo hay papelerías como Tony, El Escorpión, La Escolar, La Esfera de Puebla y El Tintero, entre

otras, con las cuales la competencia es muy fuerte. A pesar de la gran competencia, Puebla tiene mucho potencial para el desarrollo de Papelería Torres.

Figura 3.1

Organigrama Papelería Torres S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia