



CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Introducción

Es un hecho innegable que vivimos en un mundo cambiante en el que se realizan día a día nuevos descubrimientos, surgen grandes avances tecnológicos y debido a éstos, cambia la forma de desempeñar las actividades. Resulta prácticamente imposible para las empresas que se encuentran en este ambiente mantenerse estáticas; por esta razón y dadas las condiciones de un mercado cada vez más competitivo, sus operaciones deben ser más eficientes.

Interceramic es una empresa líder en el mercado nacional de azulejos, pisos y muebles de baño. Este liderazgo en el mercado ha sido posible gracias a la avanzada tecnología que se aplica en su proceso productivo, a una buena red de distribución y comercialización, y a la preparación, trabajo en equipo y actitud de servicio, lo que permite ofrecer la más alta calidad, diseño, variedad e innovación.

1.2 Historia nacional de Interceramic

En 1979 Interceramic inició sus operaciones al introducir al mercado nacional una nueva tecnología para la producción de loseta cerámica de la más alta calidad. Desde ese momento, la empresa ha sostenido un ritmo progresivo de crecimiento, donde busca ofrecer al cliente un producto de alta calidad, con excelentes diseños y a un precio competitivo.

Comercializa sus productos por medio de un sistema de franquicias y se enfoca a satisfacer las necesidades de los clientes a través de:



- Paquetes completos de decoración que incluyen pisos, azulejos, muebles y accesorios para baño y materiales para instalación.
- Exhibidores de tamaño natural.
- Asesoría en diseño y decoración de personal especializado.

Actualmente, Interceramic fabrica pisos y azulejos de la más alta calidad en siete complejos productivos, seis de ellos ubicados en la ciudad de Chihuahua y el séptimo en la ciudad de Garland, Texas, en los Estados Unidos. Además, de contar con casi 200 tiendas en todo el país para la venta y/o distribución de sus productos.

1.3 Misión

La misión de la empresa Interceramic es:

“Satisfacer las necesidades del mercado a través de la integración de un equipo de trabajo altamente capacitado en constante comunicación y con un alto sentido de responsabilidad, brindando una calidad mundial en el servicio y en los productos que ofrecemos a nuestros clientes.”

1.4 La franquicia Interceramic Puebla

En el año 1994, Interceramic comienza a vender sus productos por medio de franquicias, las cuales forman parte de un sistema de comercialización para productos cerámicos a nivel mundial.

En dicho sistema, se utilizan métodos de comercialización 100% enfocados a la satisfacción de sus clientes. Esto se logra por medio del trabajo de más de 900 ejecutivos



de ventas, los cuales se capacitan constantemente para ofrecer una asesoría integral a los consumidores.

Las Políticas de servicio de Interceramic más importantes son:

- Las ventas se realizan únicamente a través de la Franquicia.
- Se cuentan con los mismos precios a nivel nacional.
- Se ofrecen garantías por escrito de algunos productos.
- Cobertura nacional a través de la red de Franquicias.

La franquicia de Interceramic-Puebla, con razón social “Pisos y Baños S.A. de CV.” “... Cuenta ya con 5 sucursales, lo que representan más de: 2,200 metros cuadrados de exhibición, 5,500 metros cuadrados de bodegas, 7 camionetas de reparto y 23 personas en fuerza de ventas profesionalmente calificada buscando ofrecerle **Simplemente Lo Mejor** a todos sus clientes”, comentó su Director General, el Lic. Santiago Creuheras V.

1.5 Organigrama de la empresa

La franquicia Interceramic Puebla está constituida de la siguiente manera:

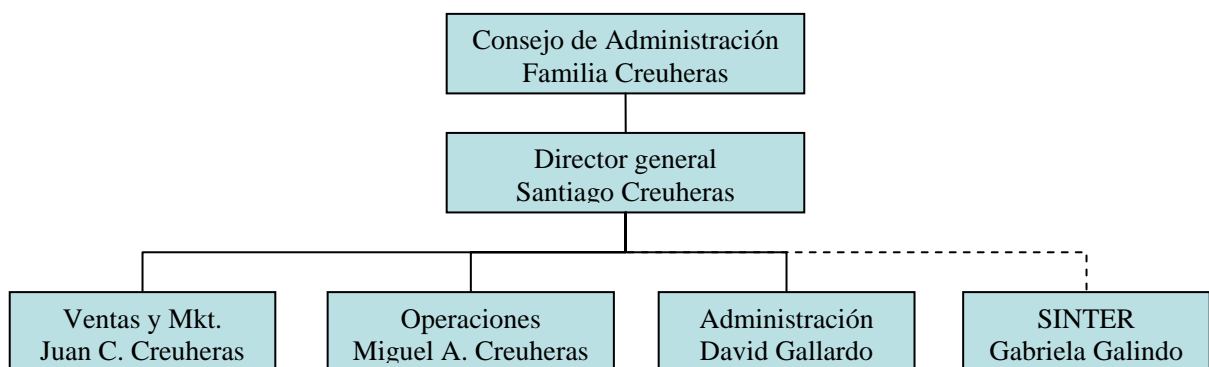


Figura 1.1 Organigrama de la Administración General

1.6 Organigrama del Centro de Distribución (almacén)

El departamento de operaciones se organiza de la siguiente forma:

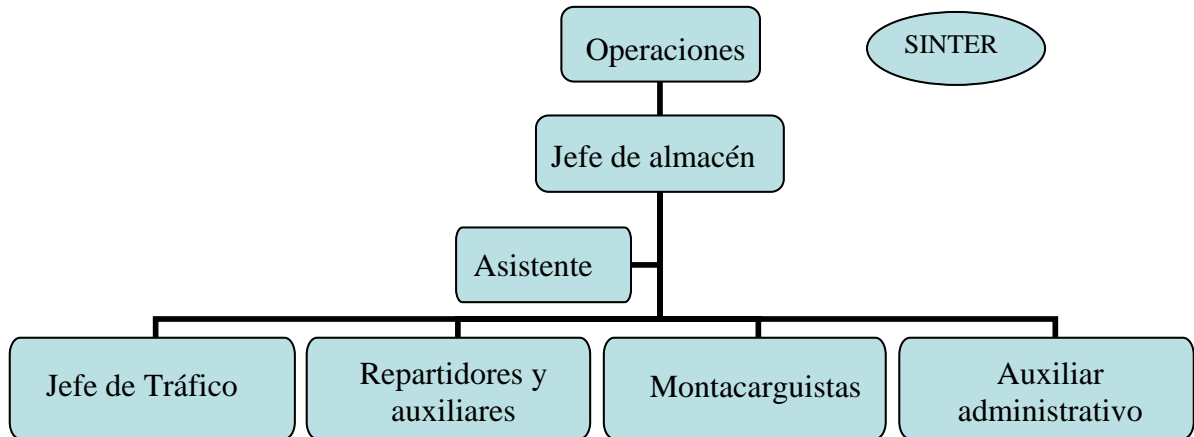


Figura 1.2 Organigrama del Centro de Distribución Interceramic

1.6.1 Descripción de puestos del Centro de Distribución

Todos los puestos tienen como objetivo común y primordial el adquirir el compromiso con el servicio al cliente y el trabajo en equipo.

Jefe del almacén.

Se encarga de supervisar a los auxiliares de almacén, a los repartidores y a los auxiliares de repartidor. Este puesto tiene como objetivo general el mantener bajo su custodia los inventarios y almacenar, controlar inventarios y abastecer oportunamente a los clientes.

Asistente del Jefe de almacén.

Se encarga de proporcionar apoyo tanto en las actividades de almacenaje de los productos como en las entregas de mercancías a clientes.



Repartidor

Su función consiste en entregar el producto a los clientes en su domicilio de acuerdo a los siguientes criterios: en buen estado, oportunamente y con amabilidad.

Auxiliar de repartidor

Se encarga de proporcionar apoyo al repartidor en las labores de entrega de la mercancía al cliente.

Montacarguista

Es la persona encargada de operar el equipo de carga/descarga, es responsable del acomodo de material en área adecuada

Jefe de Tráfico

Se encarga de verificar las salidas de material, además se responsabiliza de las áreas de entrada-salida y azotea.

Auxiliar administrativo

Realiza el control de inventarios mediante conteos cíclicos, para ajuste en sínter y actualización de ubicaciones.