

RIZOS S.A. es una empresa Argentina ligada con los cosméticos, fabrica y vende productos capilares sobre todo para la mujer. La empresa ésta ubicada en el barrio porteño de Agronomía y cuenta con un edificio de 10.000 metros cuadrados.

El presidente y dueño del 50 % del capital, es Roberto Hade, y el vicepresidente y dueño de la otra mitad es Omar Salazar. La empresa, emplea a 200 personas.

A 25 años de su creación, sus productos capilares compiten con las más grandes firmas en el mundo (L'Oreal, Wella, etc) y llegan a través de empresas exportadoras a 10 países además de los limítrofes.

Las empresas exportadoras aportan entre el 20 y 25% de las ventas de coloración, pero en volumen, representan algo más del 50 % de la producción en planta, por lo que se proporciona a estas empresas un menor precio en productos de coloración.

El éxito de RIZOS S.A. radica en fabricar una tintura de alto grado tecnológico con muy buena performance y a bajo precio.

Cuentan con 2 mercados en expansión. Uno aparece empujado por la tendencia: “la gente que se tiñe más” y el otro es el del público de bajos ingresos, por que venden sus productos a menor precio que los lideres.

La empresa tiene una gestión abierta a su personal. Esto permite que sus empleados sepan lo que se vende ó se fabrica.

La estructura organizativa de RIZOS S.A. esta formada por las siguientes tres áreas, coordinadas y controladas por una Gerencia General, que recibe las solicitudes de innovación de las distintas áreas de la empresa, y conjuntamente con los gerentes de cada área define los cambios a incorporar y las modificaciones en planes y procesos:

1. Área de Comercialización
2. Área de Producción y Desarrollo
3. Área de Administración

- Área de comercialización: cuenta con un gerente de comercialización que coordina las actividades llevadas a cabo por esta área. A través de los jefes de cada departamento que le envían periódicamente informes de su accionar.

El gerente de comercialización también se encarga de determinar los precios de los cosméticos para la venta, considerando los informes provenientes de Marketing acerca de los estudios de mercado, y los provenientes del dpto. de Compras.

De él dependen:

Departamento de Distribución: en este lugar se encargan de la distribución de los productos a los distintos centros de venta, en base a los pedidos de los clientes.

La distribución de los productos se realiza a través de su flota de camiones. Los cuales realizan viajes a distintos puntos del país.

También cuenta con un Departamento de Atención al Cliente el cual se encarga de atender los pedidos de compra, consultas, quejas y sugerencias acerca de los productos y su distribución, presentadas por los clientes. Para ello se emplea un 0-800 (línea gratuita), además de un correo electrónico para que los clientes puedan dejar sus inquietudes.

Al personal de este Dpto. se lo capacita periódicamente acerca de las características de los productos, y de las distintas técnicas de atención al cliente y mercadeo.

Se realizan informes periódicamente de las distintas quejas y sugerencias acerca de los productos, y se los envían al Gerente de Comercialización quién después de analizarlos, envía una copia de los mismos, al Departamento de Marketing y al área de Producción y desarrollo, y a la Gerencia general.

Envía una copia del pedido del cliente al dpto. de distribución con los datos anexos necesarios, emite la factura de venta y envía una copia al dpto. de Finanzas, otra al cliente y archiva el original.

El Dpto. de Marketing, utilizando estrategias publicitarias, se relaciona con los medios de comunicación más importantes solicitando la difusión de sus productos capilares. Realiza constantes análisis de mercado, captando los gustos, las necesidades de la comunidad en gral., las condiciones económicas vigentes, las tendencias en productos capilares de la competencia, y en base a esta información elabora informes periódicos de análisis de mercado, y los envía al gte. De comercialización, al dpto. de Laboratorio de desarrollo y a la gerencia general.

- Área de Producción y desarrollo: consta de un Gerente de Producción, que coordina las actividades llevadas a cabo por esta área. A través de los jefes de cada departamento que le envían periódicamente informes de su accionar.

Del gerente de producción dependen:

Dpto. de Producción: elabora los cosméticos en base a las formulas ya chequeadas por el Dpto. de Laboratorio de desarrollo, contando con la materia prima necesaria para elaborarlos, la cual recibe del Dpto. de Control de Calidad. Realiza informes de la materia prima que recibió, y lo envía a los Dptos. De Compras y al Gte. De Producción. Este Dpto. también se encarga de la fabricación de los elementos complementarios (activador, guantes, shampoo y acondicionador que acompañan a la tintura). Recibe periódicamente la programación de la producción, autorizada por la gerencia general del dpto. de laboratorio de desarrollo.

Una vez elaborado los productos se envían al Dpto. de Control de Calidad, el cual realiza un control riguroso, en base a estándares de la industria capilar y políticas que recibe del gerente de producción, basadas en la normas ISO 14000. Si el mismo no cumple con las condiciones de calidad exigida por la empresa, es desechado. En caso contrario, el producto esta listo para su comercialización, se envía al Dpto. de Distribución, junto a un informe que indica la cantidad y el tipo de cosmético fabricado.

Dpto. de Laboratorio de Desarrollo: elabora los procedimientos y formulas de fabricación de productos, capacita a los empleados del dpto. de producción, elabora la programación de la producción y solicita la autorización del gerente de producción y de la gerencia general, cuando obtiene esta autorización envía dicha programación al dpto de producción, y la programación de recursos materiales necesarios a compras. En base a la información que recibe del dpto. de marketing, propone innovaciones en productos para la

venta y confecciona informes totalizadores de ventajas y desventajas de incorporar productos alternativos, los envía al gerente de producción, quien los autoriza o solicita nuevos estudios o modificaciones.

Dpto. de Control de Calidad: actúa de nexo entre el dpto de Compras y el de Producción, presenta periódicamente informes de especificaciones mínimas de calidad de recursos materiales a adquirir al dpto. de Compras, el proveedor entrega la mercadería requerida para producción, en este departamento, que solo acepta dichos artículos si se ajustan en cantidad, tipo y especificaciones de calidad, a lo estipulado en la orden de compra, que recibe del dpto. de Compras. Emite una aceptación de recepción, al recibir mercadería del proveedor, y otro de rechazo en recepción ante inconvenientes en el alta de materia prima. Cada vez que entrega mercadería en producción, emite una nota de distribución de materia prima, envía una copia de dicha nota al dpto. de producción y archiva el original.

- Área de Administración: esta constituida por un Gte. de Administración, el cual es responsable de las actividades que se realizan en:

Dpto. de Compras: Su misión es la de realizar las solicitudes de insumos y materias primas para las diversas áreas teniendo en cuenta los informes enviados por el Dpto. de Control de Calidad y respetando los presupuestos aprobados por la gerencia, que recibe del dpto. de Finanzas. Selecciona los proveedores anualmente, realiza licitaciones de precios y emite órdenes de compra. Elabora informes de compras y los eleva al gerente de comercialización, a la gerencia general. Cada área presenta solicitudes de insumos, y reciben la mercadería del dpto. de Compras, el proveedor de insumos entrega la mercadería solicitada en este dpto, a excepción de la recepción de materia prima abocada al proceso productivo, que requiere la intervención del dpto. de Control de calidad. Compras confecciona una aceptación de recepción de insumos, al dar de alta a la mercadería solicitada a los proveedores, entrega una copia al gerente de administración y otra a Finanzas.

Dpto. de Finanzas: se encarga de efectuar la planeación financiera, organizar presupuestos, manipular y controlar el flujo de caja, pagar a proveedores, cobrar a los clientes, depositar el sueldo de los empleados, pagar impuestos, analizar inversiones, preocupado por reducir pagos de intereses y aumentar las ganancias financieras.

Deposita el dinero obtenido de las ventas en distintos bancos, paga a los proveedores cuando presentan la factura y han efectuado la entrega del pedido, satisfactoriamente; cobra las facturas de los clientes, deposita el sueldo del personal, paga impuestos.

Recibe de compras informes de compras, aceptación de recepción de insumos, y de Control de calidad informes de aceptación de recepción.

Este departamento recibe de cada área, una propuesta de presupuesto, en base a ella, y a los informes de comercialización y producción de años anteriores, que recibe periódicamente de las áreas consideradas, elabora el presupuesto y solicita la autorización del gerente de administración y de la gerencia general.

Dpto. de Personal: El jefe de este departamento se encarga de coordinar las actividades del personal: horas extras, licencias, reclutamiento de personal, modificaciones de funciones y categorías, traslados de departamentos, relacionándose con el Sindicato de Empleados de Comercio para negociar los pedidos y reclamos de los empleados. Entrega a Finanzas, mensualmente los informes con información de sueldos de los empleados.

Tiene como tarea también realizar cursos de capacitación para el personal de los distintos departamentos. Los gerentes de área solicitan trimestralmente cursos de capacitación del personal, presentan la descripción del desempeño de su personal a cargo, solicitan de ser necesario licencias, altas, bajas, sanciones y modificaciones de personal.

*Agradecimiento: apartado basado en el trabajo de la alumna Andrada Marcela*