

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

---

---

**INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE RESIDENCIA PROFESIONAL**

**EMPRESA:**

**TELESITES DEMONSA S.A. DE C.V.**

**TITULO DEL PROYECTO:**

**DISEÑO Y DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE REINGENIERÍA PARA EL  
ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA TELESITES DEMONSA, S.A. DE  
C.V.**

**PRESENTA:**

**ROSA ERIKA BOLAÑOS HERNÁNDEZ**

**ASESOR INTERNO:**

**MTRA. GABRIELA ALEJANDRA RÍOS ZÚÑIGA**

**ASESOR EXTERNO:**

**LIC. JUAN CARLOS FLORES SANDOVAL**

**Tuxtla Gutiérrez Chiapas, México; a 12 de diciembre del 2018**

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. JUSTIFICACIÓN .....                            | 3  |
| 2. OBJETIVOS .....                                | 3  |
| GENERAL .....                                     | 3  |
| ESPECÍFICOS .....                                 | 3  |
| 3. PROBLEMAS A RESOLVER .....                     | 4  |
| 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS .....    | 5  |
| 5. RESULTADOS OBTENIDOS .....                     | 7  |
| 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....           | 9  |
| 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS ..... | 10 |
| 8. COMPETENCIAS PROFESIONALES .....               | 10 |
| 9. BIBLIOGRAFÍA .....                             | 11 |

## **INFORME TÉCNICO**

### **1. JUSTIFICACIÓN**

La necesidad del cambio y competencia que se vive hoy en día en el mercado de las empresas del ramo de las telecomunicaciones, conlleva a la aplicación de una reingeniería para poder ofrecer el mejor servicio, con las cualidades necesarias para lograr la satisfacción del cliente final. Este proyecto tiene la finalidad de poder diseñar y desarrollar un programa de reingeniería para el área de operaciones de la empresa Telesites, con el propósito de llevar un correcto control y manejo de fechas, pagos, liberaciones, asignaciones o cancelaciones de sitios. Para poder contar con información en tiempo real, poder acortar tiempo en los procesos y producir productividad en el área.

### **2. OBJETIVOS**

#### **GENERAL:**

Implementar un plan de reingeniería para obtener un orden y control, facilitando la obtención de información, reduciendo tiempos y creando lazos de comunicación más factibles en el área de construcción tanto de corporativo como de las 9 regiones que conforman TELESITES.

#### **ESPECÍFICOS:**

- 1.- Elaborar análisis de Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA)
- 2.- Identificar las características y problemáticas de la administración y comunicación entre el corporativo y las 9 regiones que conforman la empresa, incluyendo a los proveedores, para poder determinar en qué punto se genera la pérdida de información.

- 3.- Evaluar y dar seguimiento a plan de reingeniería para el área de construcción.
- 4.- Integrar en una base de datos la concentración de información con la capacidad requerida.

### **3. PROBLEMAS A RESOLVER**

(Las Tecnologías de Información y Comunicación TICs), se presentan como las herramientas que cambian el modo y la manera de los procesos de desempeño del ser humano. En la actualidad, inicios del Siglo XXI, con un mundo en pleno desarrollo de descubrimientos e invenciones se produce una euforia colectiva que genera ansias cada día más.

De este modo, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) han permitido que las distancias se acorten y el concepto de tiempo ofrece respuestas en dimensiones instantáneas. La realidad y la virtualidad se han unido en un solo sitio "Ciberespacio", lugar donde se unen en tiempo real los seres humanos y el conocimiento. En este sentido, existe ahora una nueva capa que "recubre al planeta Tierra", una "capa de información digitalizada". Así como nos desplazamos sobre la superficie de La Tierra, "navegamos" por el espacio aéreo, navegamos por el mar y sus profundidades también ahora "navegamos" por este ciberespacio a través de las computadoras, las redes y el Internet

La sociedad en su transformación permanente, ha ido a la par de los cambios de las organizaciones y viceversa. Hoy día, entendemos a las organizaciones como un conjunto de redes de conocimiento donde cada uno de sus miembros actúa en forma colaborativa, creando estructuras flexibles donde las jerarquías tienden a desaparecer, y los trabajos son multidisciplinarios.

Actualmente, la competencia en el mercado de servicios de infraestructura de telecomunicaciones, exige a sus integrantes una mayor eficiencia y transparencia en la operación de las mismas con el fin de obtener y conservar tanto la preferencia como lealtad de todos nuestros clientes. El llevar un correcto control de la información en tiempo real acerca de los sitios, distribuidos en las 9 regiones que

conforman a la empresa, logrando combatir el problema que causa un gran conflicto al momento de llevar el proceso indicado según corresponda, generando pérdida de tiempo para así evitar la carencia de información para poder generar mayor productividad y excelente comunicación entre los empleados del área de construcción.

## **4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

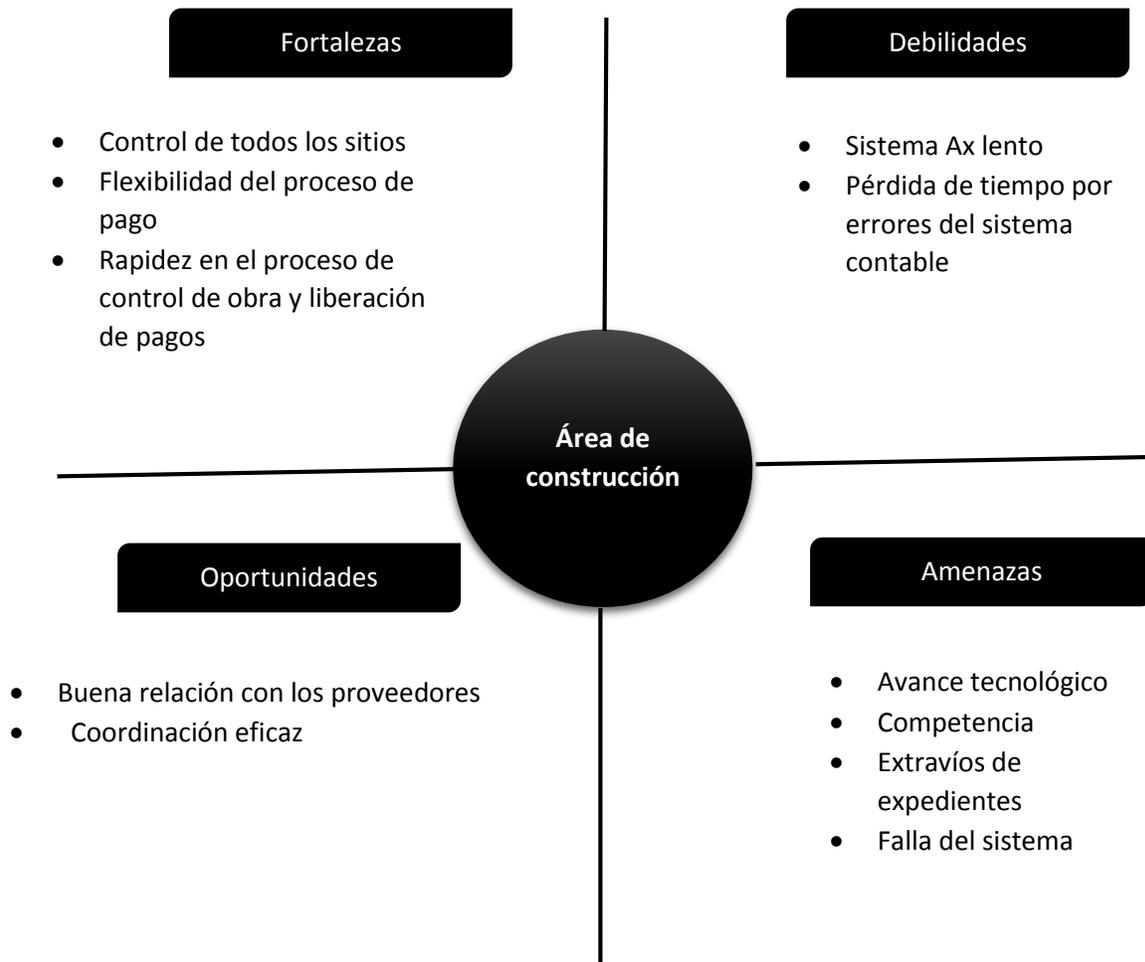
En esta etapa del proyecto se realizó una ardua investigación acerca de las necesidades que presentaba el área de construcción, también para poder conocer la estructura organizacional del área y las funciones.

### **RECOLECCIÓN DE DATOS DEL ÁREA ESTABLECIDA**

Dicha técnica permite adentrarse a conocer más detalladamente las funciones de cada uno de los integrantes del área, las actividades realizadas y la responsabilidad de cada uno.

### **ELABORACIÓN DE ANÁLISIS FODA DEL ÁREA DE OPERACIONES**

Al realizar el diagnóstico se nota con facilidad los problemas con los que el área cuenta. Como poder determinar cuál era el problema principal lo que provoca la falta de información.



## DIAGNÓSTICO DE PROCESOS

Al conocer los procesos se logró identificar cuáles eran las actividades que afectaban a agilidad de efectuar correctamente cada factor que intervienen, como lo es la comunicación y la productividad

## REALIZACIÓN DEL MANUAL DEL ÁREA DE OPERACIONES

propósito fundamental proveer de una herramienta técnica administrativa que contenga en forma ordenada los cimientos para una mejor administración contribuyendo de esta manera a que las diferentes funciones que se realizan dentro de la empresa se hagan con grado de eficiencia para que los resultados sean alcanzados de mejor forma. El contenido del

manual comprende objetivos, políticas, funciones básicas de la estructura organizativa propuesta.

## **ANÁLISIS Y DISEÑO DE MEJORAS**

### **1. Comunicación con regiones y proveedores**

Mejoramiento de la comunicación entre proveedores y regiones, para lograr un correcto trabajo en equipo

### **2. Control de la información en tiempo real**

Requiere una reestructuración y organización del personal

### **3. Mejorar el proceso de liberación de pagos**

Mejoramiento del proceso para evitar estancamiento de tiempo en el paso del proceso de espera de las firmas.

## **ELABORACIÓN DE PROPUESTAS**

La creación de una base de datos para un mejor control de todas las regiones, para el manejo de fechas exactas de obra, finalización y entrega del sitio. Al igual el pago a proveedores, avance o saber el motivo de la demora para terminar obra.

## **5. RESULTADOS OBTENIDOS**

La creación de una base de datos donde se concentra la información necesaria de los sitios, donde cada lunes se obtienen juntas con las 9 regiones, esto con la finalidad de estar al tanto de todos los cambios que puedan ocurrir en dicha semana, los inicios, términos, inicio de obra, sitio entregado entre otros. En la base ya mencionada se concentran tanto control de obra como liberación de pagos, esto para facilitarle de igual manera a la gerencia la obtención de la información en tipo real. A continuación, se muestra la base (como se muestran en las figuras siguientes, fig,1, fig 2 y fig 3):

ArchivoPorRegionek [Compartido] - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Portapapeles Fuente Alineación Combinar y centrar Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

G3651 =BUSCARV(B3651,R1278!B\$3:G\$1825,6,0)

| REG | ID | ID TELESITE | NOMBRE         | CLASIFICACION          | CAPITALIZACION | PROYECTO   | CANCELACION | PROVEEDOR PROYECTO | IMPORTE AR/ANALISIS INTERNO | ESTATUS VALIDACION AR/ANALISIS | IMPORTE AL | ESTATUS VALIDACION AL |
|-----|----|-------------|----------------|------------------------|----------------|------------|-------------|--------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 3   | 1  | BN4078      | 01-12483-02-15 | EL EDEN                | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | CYCOM                       | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 4   | 1  | BN4070      | 01-12548-02-15 | HERIBERTO JARA         | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | CYCOM                       | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 5   | 1  | BN3425      | 01-13350-02-15 | UNION RESIDENCIAL      | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | CYCOM                       | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 6   | 1  | BS2844      | 01-10522-03-14 | EL CRUCERO             | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MASTEC                      | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 7   | 1  | BN3346      | 01-11093-02-14 | MACRO PLAZA            | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MASTEC                      | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 8   | 1  | BN3362      | 01-11513-02-15 | LOPEZ PORTILLO         | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 9   | 1  | BN3988      | 01-11509-02-15 | LA SEXTA               | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 10  | 1  | BN3947      | 01-11504-02-15 | RANCHO NUEVO           | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 11  | 1  | BN4071      | 01-12557-02-15 | AHMADITA               | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 12  | 1  | BN3969      | 01-12530-02-15 | EL RANCHITO            | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 13  | 1  | BN3918      | 01-11510-02-15 | LEON                   | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 14  | 1  | SO4032      | 01-11609-26-15 | TUNPAN                 | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 15  | 1  | BN3959      | 01-12555-02-15 | CANON OTAY             | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 16  | 1  | BN4073      | 01-12764-02-15 | BIHO CHOROPO           | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 17  | 1  | BN1426      | 01-12508-02-15 | CASINO                 | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 18  | 1  | BN4072      | 01-12538-02-15 | COLONIA COLORADO       | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 19  | 1  | BN4065      | 01-12776-02-15 | CONDESA                | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | MER GROUP                   | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 20  | 1  | BS3470      | 01-13347-03-15 | MARRIOT CABO ESTE      | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELESITES                   | 679,822.76                     | REGION OK  | 0.00                  |
| 21  | 1  | BS3467      | 01-13348-03-15 | MARRIOT CABO OESTE     | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELESITES                   | 679,822.76                     | REGION OK  | 0.00                  |
| 22  | 1  | BN3337      | 01-10523-02-14 | FACULTAD MEDICINA UABC | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELORAM                     | 1,719,375.22                   | REGION OK  | 0.00                  |
| 23  | 1  | BS1299      | 01-11187-03-15 | MELITON ALBAÑEZ        | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELORAM                     | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 24  | 1  | BS1353      | 01-11574-03-15 | MALECON LA PAZ         | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELORAM                     | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 25  | 1  | BS3431      | 01-11394-02-15 | MAR CARIBE             | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELORAM                     | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 26  | 1  | BN3915      | 01-12509-02-15 | GOMEZ FARIAS           | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELORAM                     | 0.00                           | 0          | 0.00                  |
| 27  | 1  | BN3916      | 01-12554-02-15 | LAGO DEL SOL           | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELORAM                     | 1,633,084.00                   | REGION OK  | 0.00                  |
| 28  | 1  | BN4408      | 01-12526-02-15 | SANSON FLORES          | 2015           | APITALIZAD | 0           | 0                  | TELORAM                     | 0.00                           | 0          | 0.00                  |

Fig.1 Base de datos

ArchivoPorRegionek [Compartido] - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Portapapeles Fuente Alineación Combinar y centrar Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

G3651 =BUSCARV(B3651,R1278!B\$3:G\$1825,6,0)

| REG | ID | ID TELESITE | PROVEEDOR TELEITES | GESTORIA                     |                                |                                  |  | ESTATUS PROYECTO   |                     | ESTATUS CA |            |
|-----|----|-------------|--------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--|--------------------|---------------------|------------|------------|
|     |    |             |                    | CARTA VoBo PAGO DE DEPOSITOS | ESTATUS VoBo PAGO DE DEPOSITOS | REEMBOLSO VoBo PAGO DE DEPOSITOS | REEMBOLSO ESTATUS VoBo PAGO DE DEPOSITOS | GENERAL            | ESPECIFICO          | GENERAL    | ESPECIFICO |
| 3   | 1  | BN4078      | 01-12483-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            |            |
| 4   | 1  | BN4070      | 01-12548-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            |            |
| 5   | 1  | BN3425      | 01-13350-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            |            |
| 6   | 1  | BS2844      | 01-10522-03-14     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            |            |
| 7   | 1  | BN3346      | 01-11093-02-14     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            |            |
| 8   | 1  | BN3362      | 01-11513-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 9   | 1  | BN3988      | 01-11509-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 10  | 1  | BN3947      | 01-11504-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 11  | 1  | BN4071      | 01-12557-02-15     | 68,007.57                    | ENVIADA                        | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 12  | 1  | BN3969      | 01-12530-02-15     | 57,855.57                    | ENVIADA                        | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 13  | 1  | BN3918      | 01-11510-02-15     | 52,795.57                    | ENVIADA                        | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 14  | 1  | SO4032      | 01-11609-26-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 15  | 1  | BN3959      | 01-12555-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 16  | 1  | BN4073      | 01-12764-02-15     | 74,528.77                    | ENVIADA                        | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 17  | 1  | BN1426      | 01-12508-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 18  | 1  | BN4072      | 01-12538-02-15     | 51,287.57                    | ENVIADA                        | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 19  | 1  | BN4065      | 01-12776-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | M          |
| 20  | 1  | BS3470      | 01-13347-03-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |
| 21  | 1  | BS3467      | 01-13348-03-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |
| 22  | 1  | BN3337      | 01-10523-02-14     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |
| 23  | 1  | BS1299      | 01-11187-03-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |
| 24  | 1  | BS1353      | 01-11574-03-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |
| 25  | 1  | BS3431      | 01-11394-02-15     | 0.00                         | 0                              | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |
| 26  | 1  | BN3915      | 01-12509-02-15     | 55,785.10                    | ENVIADA                        | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |
| 27  | 1  | BN3916      | 01-12554-02-15     | 62,350.62                    | ENVIADA                        | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |
| 28  | 1  | BN4408      | 01-12526-02-15     | 51,293.49                    | ENVIADA                        | 0.00                             | 0  | FADO CON ACUERDO H | ACUERDO DE SITIO OK |            | T          |

Fig. 2 Base de datos 2da parte

| REG | ID | ID TELESITE | PROVEEDOR      | ULTIMO PAGO | ESTATUS ACTUAL | PRECIO BASE | PROPIOS      | ESTATUS TORRE TL | TORRE TELESITE | ESTATUS FAST SITE | TORRE FAST SITE | ADICIONALES ESTATUS | ADICIONALES IMPORTA |
|-----|----|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|----------------|-------------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| 3   | 1  | BN4078      | 01-12483-02-15 | CYCOM       | 100.00%        | FQ          | 1,599,079.27 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 454.98              |
| 4   | 1  | BN4070      | 01-12548-02-15 | CYCOM       | 100.00%        | FQ          | 1,518,137.31 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 5   | 1  | BN3425      | 01-13550-02-15 | CYCOM       | 100.00%        | FQ          | 1,451,398.94 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 39,774.92           |
| 6   | 1  | BS2844      | 01-10522-03-14 | MASTEC      | 100.00%        | FQ          | 1,610,021.79 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 117,124.26          |
| 7   | 1  | BN3346      | 01-11093-02-14 | MASTEC      | 100.00%        | FQ          | 1,210,076.86 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 360,281.75          |
| 8   | 1  | BN3362      | 01-11513-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,564,932.78 | 90,156.48        | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 9   | 1  | BN3988      | 01-11509-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,255,271.64 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 10  | 1  | BN3947      | 01-11504-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,494,781.63 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 11  | 1  | BN4071      | 01-12557-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,484,500.54 | 33,540.00        | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 12  | 1  | BN3969      | 01-12539-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,395,520.69 | 22,475.00        | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 101,509.74          |
| 13  | 1  | BN3918      | 01-11510-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,468,504.14 | 15,800.00        | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 14  | 1  | SO4032      | 01-11609-26-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,288,570.59 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 15  | 1  | BN3959      | 01-12555-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,901,482.19 | 90,156.48        | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 16  | 1  | BN4073      | 01-12764-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 2,392,960.21 | 39,148.20        | 0.00           | 0%                | 0.00            | 0                   | 0.00                |
| 17  | 1  | BN3426      | 01-12508-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 2,136,192.92 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 18  | 1  | BN4072      | 01-12538-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 2,114,672.12 | 14,500.00        | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 19  | 1  | BN4065      | 01-12776-02-15 | MER GROUP   | 100.00%        | FQ          | 1,955,940.25 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 3,048.58            |
| 20  | 1  | BS3470      | 01-13547-03-15 | TELESITES   | 100.00%        | FQ          | 364,809.94   | 47,000.00        | 0.00           | 0%                | 0.00            | 0                   | 0.00                |
| 21  | 1  | BS3467      | 01-13548-03-15 | TELESITES   | 100.00%        | FQ          | 299,591.21   | 47,000.00        | 0.00           | 0%                | 0.00            | 0                   | 0.00                |
| 22  | 1  | BN3357      | 01-10523-02-14 | TELORAM     | 100.00%        | FQ          | 1,068,219.99 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | 0                   | 0.00                |
| 23  | 1  | BS1299      | 01-11187-03-15 | TELORAM     | 100.00%        | FQ          | 1,611,215.60 | 100,000.00       | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 24  | 1  | BS1353      | 01-11574-03-15 | TELORAM     | 100.00%        | FQ          | 740,698.75   | 100,000.00       | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 25  | 1  | BS3431      | 01-11394-02-15 | TELORAM     | 100.00%        | FQ          | 829,431.39   | 100,000.00       | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |
| 26  | 1  | BN3915      | 01-12509-02-15 | TELORAM     | 100.00%        | FQ          | 1,659,513.37 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 388,051.57          |
| 27  | 1  | BN3916      | 01-12534-02-15 | TELORAM     | 100.00%        | FQ          | 1,612,376.23 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 20707.77/88567.4    |
| 28  | 1  | BN4408      | 01-12526-02-15 | TELORAM     | 100.00%        | FQ          | 1,456,223.48 | 0.00             | 0.00           | 0%                | 0.00            | LIBERADO            | 0.00                |

Fig. 3 Base de datos implementada 3ra parte

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Actualmente, buscamos mejores ubicaciones, incrementar el número de inquilinos, aumentar nuestro número de torres y tener mayor eficiencia en nuestras operaciones para crear valor, estos incentivos están alineados con los de los demás operadores pues con ello podrán desplegar nuevas tecnologías, tener continuidad en la cobertura y expandir con mayor rapidez su red móvil.

Todo lo que se pretende puede ser alcanzado con la aplicación de la reingeniería, ya que un mejor control puede llevar a grandes cosas. La tecnología inalámbrica conecta personas, dispositivos y redes a través del mundo. Nosotros ayudamos a que eso sea posible. Nuestro modelo de cubriciones ofrece sitios que permiten mejorar la cobertura, manteniendo conectadas a las industrias y a las personas.

## 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

El proyecto de residencia obtuvo gran impacto para el área de construcción, la creación de la base de datos donde se concentran todos los factores importantes para poder mejorar la comunicación entre corporativo y regiones.

El poder conocer bien los procesos utilizados en el área de construcción pude adentrarme a poder describir las actividades que se requiere para el personal de dicha área, así es como desarrollé el manual organizacional.

Competencias puestas en práctica:

- ✚ Uso del software utilizado por la empresa llamado Microsoft Dynamics AX, planificación de recursos empresariales.
- ✚ Conocimiento del método y proceso de pago a proveedores.
- ✚ Comunicación con las regiones 1,2,7 y 8.
- ✚ Desarrollo de base de datos que alimentaba la base de la gerente general del área.
- ✚ Control de firmas para liberación de pagos a proveedores.

## 8. COMPETENCIAS PROFESIONALES

- 1.- Aplicar métodos cuantitativos y cualitativos
- 2.- Detectar oportunidades de mejora
- 3.- Mejoramiento del uso de las TIC'S
- 4.- Mejoramiento de las técnicas de toma de decisiones.
- 5.- Desarrollo de actitudes de liderazgo
- 6.- Desarrollo y aplicación de habilidades directivas

## 9. BIBLIOGRAFÍA

Champy, M. H. (2005). *Reingeniería*. New York, NY.: Grupo Editorial norma.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación .

Telesites. (21 de Octubre de 2015). *Telesites*. Obtenido de <https://www.telesites.com.mx/index.html>