



SECRETARIA DE EDUCACION PÚBLICA
DIRECCION GENERAL DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICA
INSTITUTO TECNOLOGICO DE TUXTLA GUTIERREZ

Proyecto:

**IMPLEMENTACION DE MEJORA EN LA ORGANIZACIÓN DEL
DEPARTAMENTO, Y CONTROL Y MONITOREO DEL PLAN DE NEGOCIOS**
INFORME TECNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL
INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

Presenta:

ALVARADO GOMEZ LUZ DE LOURDES

Asesor Interno:

M.A. LARA MARTINEZ OCTAVIO RONALDO

Asesor Externo:

ING. GAUMET CEDRIC

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México

CONTENIDO

1. JUSTIFICACION.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1 Objetivos Específicos.....	4
3. PROBLEMAS O PROBLEMÁTICA A RESOLVER.....	4
4. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	5
5. RESULTADOS OBTENIDOS	6
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10
7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	11
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y VIRTUALES	12

1. JUSTIFICACION

El Grupo SAFRAN es una multinacional francesa de alta tecnología, especializada en defensa, equipamiento aeronáutico y seguridad, tiene compañías en el estado de Chihuahua, Querétaro y Ciudad de México.

Este Proyecto se llevara a cabo en SAFRAN LANDING SYSTEMS, empresas que forma parte de Grupo SAFRAN, SAFRAN LANDING SYSTEMS fabrica los trenes de aterrizaje de los Aviones, como A320, A321, A330 y el Boing. En el departamento de Diseño es donde se llevan a cabo todas las actividades de Reparación y Producción de los diferentes partes de los Trenes de Aterrizaje, divididos en dos equipos NLG y MLG, además de haber un equipo de mejora del producto,

- Nose Landing Gear (NLG)
- Main Landing Gear (MLG)

La problemática de este departamento radica en la gerencia, ya que el gerente a pesar de ser un buen líder, tiene demasiadas actividades las cuales las hace descuidar algunas por prioridad, por mencionar algunas de esta actividad son:

- El control de su presupuesto mensual,
- manejo y control del presupuesto Plan de Negocios,
- manejo del Proyecto Abeja TV,
- estandarización de los reportes con el uso de los indicadores de desempeño,
- control de gastos hechos en departamento,
- entre otras actividades.

El objetivo general de este Proyecto es llevar a cabo un buen control de estas actividades, tomando en cuenta llevar a cabo una estandarización y automatización de los procesos, para facilitar la realización de estas actividades de una manera sencilla, práctica y fácil de entender.

2. OBJETIVO GENERAL

Organizar y controlar todos los procesos y actividades que se lleven a cabo en el Departamento de Diseño por parte del Gerente y de los Líderes. Además, proponer e implementar mejoras en estos mismos procesos.

2.1 Objetivos Específicos

- Implementar una mejora en el proceso y seguimiento de compras.
- Controlar el presupuesto mensual identificando posibles errores y gastos innecesarios
- Si es necesario proponer una mejora al presupuesto del año 2019.
- Organizar el evento Team Building y demás eventos del Departamento.
- Implementar una mejora en la Abeja TV.
- Hacer seguimiento de aquellos que estén fuera del país por parte de la empresa.
- Preparar documentación para las auditorias y seguimiento de las acciones identificadas durante la auditoria.
- Realizar un seguimiento de Capacitaciones y crear un seguimiento de Capacitación del Personal.
- Estandarizar los indicadores de claves de desempeño para los reportes mensuales.
- Mantener revisión de prioridades de los clientes.

3. PROBLEMAS O PROBLEMÁTICA A RESOLVER

Actualmente el sector aeroespacial brinda empleo a más de ocho mil 500 trabajadores en 85 empresas y organizaciones; asimismo, **Querétaro ha captado el 50.2% de la inversión extranjera directa aeronáutica en México, donde se coloca –detrás de Francia y Estados Unidos- como el tercer país en importancia para SAFRAN**, ya que en la república mexicana existen 11 subsidiarias; cinco de ellas ya instaladas en Querétaro y una más en construcción.

Se logra apreciar un buen departamento, con mucho trabajo en equipo y organización de parte de todos, además de tener un excelente Gerente, sin

embargo, ha sido tanto el crecimiento de este departamento, que ha traído como consecuencia más actividades y proyectos, los cuales se les llega a salir de las manos al Gerente, es por esta razón que se requirió de la ayuda de un Ingeniero en Gestión Empresarial para llevar a cabo un manejo, organización y soporte de este Departamento.

Aunque el Departamento está muy bien organizado, se puede apreciar la falta de comunicación, además de una carencia en la planeación de su gastos del año, en el Plan de Negocios del Departamento, también, la presencia de muchos proyectos donde es necesario estandarizar algunos procesos para facilitar la revisión de avances en las Juntas Semanales, además se continuara con la implementación de Abeja TV, Proyecto donde el Gerente lleva trabajando desde tiempo atrás, Abeja TV tiene como objetivo mostrar el progreso del Departamento en tiempo real, donde con la ayuda de un Ingeniero en Gestión Empresarial se busca que el contenido sea más llamativo, fácil de entender y que todos los vean y les sea útil.

4. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS

✓ SEGUIMIENTO DE ANTICIPOS, COMPROBACIONES Y REEMBOLSO DE EMPLEADOS EN CAPACITACION EN EL EXTRANJERO

El gerente y los Lideres dedicaban mucho tiempo a esta actividad, además, de en situaciones no estaban al tanto del estado de los gastos de ese tipo.

✓ CONTROL DE GASTOS PRESUPUESTADOS MENSUAL Y ANUALMENTE

El control presupuestario se refiere a las actividades, controles y herramientas para mantener las cuentas públicas de una administración saldadas, de tal forma que los gastos no superen a los ingresos, originándose déficit público, y de la misma forma, no existan más recursos de los necesarios para financiar las partidas de gasto (superávit público).

✓ SEGUIMIENTO Y MEJORAS DEL PROYECTO “ABEJA TV”

El Proyecto de la Abeja Tv se ha venido trabajando antes de mi ingreso. Lo que buscaba el Gerente con mi apoyo para este Proyecto, era hacerlo más llamativo, la Abeja TV es una serie de presentaciones que se están constantemente transmitiendo en tres pantallas que están por toda el área, las presentaciones contienen tablas que informan al equipo sobre su desempeño, además tienen un parte informativa.

✓ SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE COMPRAS

El proceso de compras es un modelo sistemático, que representa las etapas por las que pasa un consumidor desde que toma la decisión de adquirir tu producto o servicio. En otras palabras, es la ruta que toman tus clientes mientras deciden hacer negocios contigo. Es similar a un embudo de compra en el sentido de que se trata de un camino que fluye hacia abajo en la parte superior (a medida que los prospectos toman conciencia de tu marca) y termina más estrechamente en la base (mientras tus clientes potenciales se convierten en clientes de pago).

5. RESULTADOS OBTENIDOS

SEGUIMIENTO DE ANTICIPOS, COMPROBACIONES Y REEMBOLSO DE EMPLEADOS EN CAPACITACION EN EL EXTRANJERO

- ✓ Recordatorio mensual a cada empleado sobre la entrega de sus anticipos.
- ✓ Compartir información de ayuda para los empleados que puedan facilitar este proceso, información como; Cambios de Política, formas de entrega, fechas de entrega de comprobantes y de depósito de anticipos.
- ✓ Tener un reporte mensual del Estado de Cuenta de cada uno de los empleados, los que están de Viaje y los que ya regresaron pero tienen algún saldo pendiente.
- ✓ Mantener informados a los empleados de algún saldo pendiente por comprobar o monto a reembolsar por parte de la empresa.



SEGUIMIENTO Y MEJORAS DEL PROYECTO “ABEJA TV”

✓ Cambio de Nombre “Bee Tv”

Sugerí la idea de cambiar el nombre a uno más llamativo y cortó, para hacerlo fácil de recordar, Además, hice un logo:



- ✓ “Bee Tv Told me”: Sección de Comunicación. Esta es la sección en donde yo trabajo más, aquí se presenta información sobre cultura general, información de ayuda, comunicados internos, cumpleaños, próximos eventos a realizarse y demás cosas.
- ✓ Estandarización de la Información del desempeño del equipo: Se empezaron a usar tablas más simples, claras, llamativas y más fáciles de entender.
- ✓ Un diseño más llamativo: Se hizo uso de colores más llamativos y hacer la información más agradable.

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE COMPRAS



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La información interna hace que los empleados siempre estén al tanto de los éxitos o problemas de la compañía, compartiendo con ellos tanto alegrías como tristezas, generando en los individuos motivación y sentido de pertenencia con el sitio de trabajo. Además, siempre se debe mantener al tanto a los empleados acerca de los objetivos y metas de la compañía, y la forma más apropiada para conseguir los mejores resultados.

Al ser quien inicie con el Puesto de Team Support Organization, me es de suma importancia tener una buena comunicación con todos los colaboradores, compartir toda información útil para los mismo, para que todos vayamos en el mismo canal y halla mal entendidos.

Muchas veces se generan múltiples problemas por no existir un correcto flujo de información o ideas. Actualmente, mantener a los empleados de una compañía informados acerca de decisiones y acciones que toma la gerencia, crea en los individuos un sentido de pertenencia y mucha motivación, al sentir éstos que hacen parte importante de la empresa y que se cuenta con ellos para decisiones trascendentales que determinarán el futuro de la compañía.

Soy una de los canales de comunicación más inmediatos en muchos procesos del Departamento, razón por la que es importante que existan los canales adecuados para que el personal interno esté al tanto de lo que pasa en una empresa, ya sea por medio de correo electrónico, comunicados en carteleras, reuniones, etc., y así mismo que el mensaje que se vaya a transmitir sea lo más claro posible y de importancia para el personal de la compañía.

Como conclusión final, podemos decir que una buena comunicación dentro de una empresa, hará que siempre todo el mundo luche y trabaje por conseguir un objetivo en general. Comunicar distintas ideas o reportes, es contar con el personal para que éste sienta que no está aislado y que hace parte importante del buen funcionamiento para alcanzar el éxito deseado, juntando esfuerzos y mirando siempre hacia el mismo sitio donde se quiere llegar.

7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O

APLICADAS

- ✓ Razonamiento lógico.
- ✓ Dominio del lenguaje, facultad para la expresión de sus ideas.
- ✓ Hábito o aptitud para la comprensión de lectura jurídica.
- ✓ Aptitud para relacionarse con otras personas.
- ✓ Capacidad de trabajo en equipo.
- ✓ Relación adecuada con las figuras de autoridad.
- ✓ Pensamiento crítico respecto del funcionamiento de las instituciones sociales.
- ✓ Sentimiento de solidaridad.
- ✓ Vocación conciliadora.
- ✓ Habilidad para entablar relaciones interpersonales.
- ✓ Para coordinar personas y grupos.
- ✓ Para la búsqueda de soluciones alternativas.
- ✓ Para la comunicación oral y escrita.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Liderazgo y comunicación.
- ✓ Tener iniciativa, sensibilidad hacia los problemas sociales, una actitud ética y espíritu de investigación.
- ✓ Capacidad para escuchar a sus semejantes para encontrar puntos de negociación.
- ✓ Habilidad para utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones más avanzadas.
- ✓ Adecuado uso de la comunicación verbal, corporal y escrita para comunicarse correctamente.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y VIRTUALES

CASTRO, J.

4 tips para optimizar tu proceso de planificación de compras

En el texto: (Castro, 2018)

Bibliografía: Castro, J. (2018). 4 tips para optimizar tu proceso de planificación de compras. [online] Blog.corponet.com.mx. Available at: <https://blog.corponet.com.mx/4-tips-para-optimizar-tu-proceso-de-planificacion-de-compras> [Accessed 26 Nov. 2018].

CASTRO, J.

10 Beneficios de elaborar un presupuesto para tu empresa

En el texto: (Castro, 2018)

Bibliografía: Castro, J. (2018). 10 Beneficios de elaborar un presupuesto para tu empresa. [online] Blog.corponet.com.mx. Available at: <https://blog.corponet.com.mx/10-beneficios-de-elaborar-un-presupuesto-para-tu-empresa> [Accessed 26 Nov. 2018].

DASHBOARD Y SU SIGNIFICADO ESTRATEGICO

En el texto: (El blog de Kyocera: soluciones para digitalizar tu negocio, 2018)

Bibliografía: El blog de Kyocera: soluciones para digitalizar tu negocio. (2018). Dashboard y su significado estrategico. [online] Available at: <https://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/dashboard-significado-estrategico/> [Accessed 26 Nov. 2018].

FASES DEL PROCESO DE COMPRAS

Proceso de Compras: ¿Qué es y cuáles son sus Fases? - Blog de Marketing

En el texto: (Fases?, 2018)

Bibliografía: Fases?, P. (2018). Proceso de Compras:

¿Qué es y cuáles son sus Fases? - Blog de Marketing. [online] Blog de Marketing. Available at: <https://www.genwords.com/blog/proceso-de-compras> [Accessed 26 Nov. 2018].

KLARIĆ, J.

Descubre el código reptil de tu producto con esta guía básica | Jürgen Klarić

En el texto: (Klarić, 2018)

Bibliografía: Klarić, J. (2018). Descubre el código reptil de tu producto con esta guía básica | Jürgen Klarić. [online] Jürgen Klarić. Available at: <https://blog.jurgenklaric.com/descubre-el-codigo-reptil-de-tu-producto-con-esta-guia-basica/> [Accessed 26 Nov. 2018].

CEUPE, E.

¿Qué es una encuesta de satisfacción?

En el texto: (Ceupe, 2018)

Bibliografía: Ceupe, E. (2018). ¿Qué es una encuesta de satisfacción?. [online] Ceupe.com. Available at: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-encuesta-de-satisfaccion.html> [Accessed 26 Nov. 2018].

HERRAMIENTAS PARA EVALUAR PROYECTOS I

En el texto: (Blog.masterinprojectmanagement.net, 2018)

Bibliografía: Blog.masterinprojectmanagement.net. (2018). Herramientas para evaluar proyectos I. [online] Available at: <http://blog.masterinprojectmanagement.net/herramientas-para-evaluar-proyectos-i/> [Accessed 26 Nov. 2018].

MICROSOFT POWERPOINT

En el texto: (Es.wikipedia.org, 2018)

Bibliografía: Es.wikipedia.org. (2018). Microsoft

PowerPoint. [online] Available at:

https://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_PowerPoint [Accessed 26 Nov. 2018].

PSICOLOGIA DE LAS MASAS

En el texto: (Rrppnet.com.ar, 2018)

Bibliografía: Rrppnet.com.ar. (2018). psicologia de las masas. [online] Available at: <http://www.rrppnet.com.ar/psidelasmassas.htm> [Accessed 26 Nov. 2018].

¿QUÉ ES POWERPOINT Y QUÉ PUEDE HACER POWERPOINT? | OFFICE

En el texto: (Products.office.com, 2018)

Bibliografía: Products.office.com. (2018). ¿Qué es PowerPoint y qué puede hacer PowerPoint? | Office. [online] Available at: <https://products.office.com/es-mx/what-is-powerpoint> [Accessed 26 Nov. 2018].

ANÓNIMO

En el texto: (Redalyc.org, 2018)

Bibliografía: Redalyc.org. (2018). [online] Available at: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf> [Accessed 26 Nov. 2018].

EL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO - AITECO CONSULTORES

En el texto: (Aiteco Consultores, 2018)

Bibliografía: Aiteco Consultores. (2018). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio - Aiteco Consultores. [online] Available at: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/> [Accessed 26 Nov. 2018].

MATSUMOTO NISHIZAWA, R.

Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto

En el texto: (Matsumoto Nishizawa, 2018)

Bibliografía: Matsumoto Nishizawa, R. (2018). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. [online] Scielo.org.bo. Available at: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005 [Accessed 26 Nov. 2018].

MORALES, J.

7 causas por las que fallan los equipo de trabajo

En el texto: (Morales, 2018)

Bibliografía: Morales, J. (2018). 7 causas por las que fallan los equipo de trabajo. [online] Entrepreneur. Available at: <https://www.entrepreneur.com/article/278995> [Accessed 26 Nov. 2018].

8 VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

En el texto: (Blog.es.logicalis.com, 2018)

Bibliografía: Blog.es.logicalis.com. (2018). 8 ventajas de los sistemas de gestión empresarial. [online] Available at: <https://blog.es.logicalis.com/analytics/8-ventajas-de-los-sistemas-de-gestion-empresarial> [Accessed 26 Nov. 2018].

BENEFICIOS GESTIÓN EMPRESARIAL | BLOG QUONEXT

En el texto: (Blog Quonext, 2018)

Bibliografía: Blog Quonext. (2018). Beneficios gestión empresarial | Blog Quonext. [online] Available at: <https://www.quonext.com/blog/optimizar-gestion-proyectos-beneficios/> [Accessed 26 Nov. 2018].

MARTÍNEZ, J.

Organización empresarial y su dinámica

En el texto: (Martínez, 2018)

Bibliografía: Martínez, J. (2018). Organización empresarial y su dinámica. [online] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Available at: <https://www.gestiopolis.com/organizacion-empresarial-y-su-dinamica/> [Accessed 26 Nov. 2018].

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

En el texto: (Visaempresarial.com, 2018)

Bibliografía: Visaempresarial.com. (2018). Organización Empresarial. [online] Available at: https://visaempresarial.com/mx/noticias/organizacion-empresarial_912 [Accessed 26 Nov. 2018].

SALINAS, O.

Ventajas de una buena comunicación interna en la empresa

En el texto: (Salinas, 2018)

Bibliografía: Salinas, O. (2018). Ventajas de una buena comunicación interna en la empresa. [online] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Available at: <https://www.gestiopolis.com/ventajas-buena-comunicacion-interna-empresa/> [Accessed 26 Nov. 2018].