

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



SEP

**TRABAJO PROFESIONAL
COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TITULO DE:**

INGENIERA INDUSTRIAL

QUE PRESENTA:

YESSICA ZITLALLI ALFONZO MONTERO

CON EL TEMA:

**“DESARROLLO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTRATOS DE
PROVEEDORES INTERNOS Y EXTERNOS EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN
INMUEBLES DEL GOLFO S.A. DE C.V. APOYADO EN EL MANUAL DE
PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN.”**

MEDIANTE:

OPCIÓN T.I.

(TITULACIÓN INTEGRAL)

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS

JUNIO 2013

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

Capítulo 1. Planeamiento del problema

1.1 Antecedentes del problema	7
1.2 Definición del problema	7
1.3 Objetivo General y Especifico	8
1.3.1. General	8
1.3.2. Especifico	8
1.4 Justificación	9
1.5 Alcances y Limitaciones	9
1.5.1. Alcances	9
1.5.2. Limitaciones	9

Capítulo 2. Descripción de la empresa

2.1. Antecedentes de la Empresa	11
2.2. Giro Empresarial	12
2.3 Misión y Visión	12
2.3.1. Misión	12
2.3.2. Visión	12
2.4. Valores	12
2.4.1. Pasión por el Servicio y Enfoque al Cliente/Consumidor	12
2.4.2. Innovación y Creatividad	13
2.4.3. Calidad y Productividad	13
2.4.4. Respeto, Desarrollo Integral y Excelencia del Personal	13
2.4.5. Honestidad, Integridad, y Austeridad	13
2.5. Organigrama	14
2.6. Delimitación	15

Capítulo 3. Marco teórico

3.1. Herramientas de Calidad	17
3.2. Diagrama de Ishikawa	18
3.3. Procedimiento para construir un Diagrama Causa-Efecto	18
3.4. Beneficios del Diagrama Causa-Efecto	19
3.5. Check List	21
3.5.1. Formato de registro de hallazgo	22
3.6. Matriz de Validación	23
3.6.1. Identificación de soluciones a la causa raíz	23
3.6.2. Criterios de priorización de soluciones	23
3.6.3. comunica el plan de acción	24

Capítulo 4. Diagnóstico de la situación actual	
4.1. Situación actual de la Empresa	26
Capítulo 5. Propuesta de implementación	
5.1. Fase 1. Diagnóstico de la situación actual	30
5.2. Fase 2. Observación y análisis del problema	30
5.3. Fase 3. Reducción de problemas encontrados	31
5.4. Fase 4. Propuesta Establecida	32
CAPITULO 6. Conclusiones y Sugerencias	
6.1 Conclusiones	41
6.2 Sugerencias	41
BIBLIOGRAFIA	42

Índice de Figuras

Fig. 2.1 Organigrama de la Empresa	14
Fig. 2.2 Fachada de la Empresa	15
Fig. 2.3 Ubicación satelital de la Empresa	15
Fig. 3.1 Ejemplo de diagrama de Ishikawa	19
Fig. 3.2 Ejemplo de diagrama de Ishikawa Administrativa	20
Fig. 3.3 Ramificación Diagrama Ishikawa	20
Fig. 3.4 Jerarquía de Soluciones Propuestas	23
Fig. 4.1 Archivos Desordenados	26
Fig. 4.2 Carpetas de Contratos en otra Área	27
Fig. 4.3 Archivos en Proceso de Orden	27
Fig. 4.4 Archivos en Proceso de Orden	27
Fig. 5.1 Metodología Propuesta	29
Fig. 5.2 Diagrama de Ishikawa del Problema Actual	31

Índice de Tablas

Tabla 5.3 Matriz de Validación de Causas Potenciales	32
Tabla 5.4 Análisis Generado de Áreas de Oportunidad	34
Tabla 5.5 Check List de Requisitos de Contratos de Proveedores	35

INTRODUCCIÓN

Esta empresa fue fundada en el año de 1890, empresa que se ha mantenido a la vanguardia de la industria de bebidas, a través de la innovación constante, un eficiente desempeño, un sólido crecimiento, además de ser pionero en el establecimiento de programas orientados al desarrollo de personal de las comunidades en donde operamos y de respeto al medio ambiente.

Este trabajo se realiza en la empresa Inmuebles del Golfo S.A. de C.V. con la finalidad de conocer y elaborar un proceso adecuado para la documentación y administración de contratos en el área de abastecimientos, buscando facilitarles el flujo de información con el fin de tener un control en inspecciones de auditoría.

En el capítulo uno veremos el planteamiento del problema, los diferentes objetivos que nos pondremos para eliminar la problemática así como la justificación alcances y limitaciones que encontraremos en el transcurso del desarrollo a la solución.

En el capítulo dos veremos la descripción de la empresa, sus antecedentes así como también sus valores, misión y visión que es lo que la consolida como la empresa actualmente.

En el capítulo tres veremos el marco teórico de todas las herramientas que utilizaremos y que nos ayudaran a desarrollar una mejor la percepción de la problemática y con las que se desarrolla una solución o posibles soluciones a las distintas causas encontradas.

En el capítulo cuatro se verá el diagnóstico de la empresa, donde se aprecia en sí su situación actual y en la cual nos ayudará a dar una continuación consistente de las posibles soluciones que se prestaran como propuestas a su solución.

En el capítulo cinco se presenta la metodología planteada, con la que se desarrollan las estrategias, se definen y se busca cumplir con los objetivos planteados en los capítulos anteriores, a modo de satisfacer el desarrollo de solución a la problemática principal.

En el capítulo seis se narra las conclusiones y sugerencias donde se indican los logros alcanzados en este trabajo y otras posibles soluciones a problemas diversos que existen dentro del área, siempre buscando una mejor funcionalidad del área.

Así damos una continuación a los capítulos antes descritos buscando el desarrollo de este trabajo que continuación se presenta de forma detallada y explicita.



CAPITULO 1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del Problema

En la empresa Inmuebles del Golfo ubicado en periférico norte-poniente, explanada de san Felipe Ecatepec, san Cristóbal de las casas, Chiapas. Se detectó hace ya algunos años la inconsistencia en el procedimiento de almacenamiento de los contratos.

Este problema fue avanzando al no atenderse por el cambio de jefes en la administración de abastecimientos, y como consecuencia, se ve reflejado en retrasos en el tránsito de información, y actualización del estatus de vigencia de proveedores con los que cuenta el área. Además dificulta el reclutamiento de nuevos ingresos reduciendo la posibilidad a contar con proveedores del mismo giro minimizando la variedad en precios

1.2 Definición del Problema

En el área de abastecimientos surge la necesidad de contar con un sistema adecuado de administración para el manejo de contratos de proveedores en inmuebles del golfo S.A. de C.V.

1.3 Objetivos General y Específico

1.3.1 General

Desarrollar un proceso adecuado para la administración y actualización de contratos de proveedores internos y externos en la empresa Inmuebles del Golfo S.A de C.V.

1.3.2 Específico

- Clasificar los procesos para plantear estrategias de control de contratos antiguos.
- Organizar y crear un registro adecuado para un mejor acceso a los contratos existentes en el área de abastecimiento.
- Seleccionar y Administrar de contratos por verificación de validez y orden específico.
- Identificar y vigilar el seguimiento del cumplimiento de las políticas de reclutamiento de los contratos.
- Elaborar de diagramas para la identificación del proceso selectivo de proveedores de nuevo ingreso y del proceso de seguimiento de los proveedores existentes.

1.4 Justificación

Este proyecto se genera debido a la falta de mecanismos para la disponibilidad de los contratos inherentes a planta San Cristóbal utilizando herramientas de calidad para poder enfocarnos en el problema y proporcionar información veraz y confiable.

1.5 Alcances y Limitaciones

1.5.1 Alcances

Se pretende generar un mecanismo para la correcta administración de los contratos y garantizar su disponibilidad, mejorando la fluidez de la documentación de los proveedores que se tiene como respaldo.

1.5.2 Limitaciones

- Los contratos de proveedores es aprobado y manejado de manera centralizada (corporativo).
- Falta de acceso a los contratos de proveedores estratégicos centrales.
- Los coordinadores de las áreas no tienen una buena comunicación
- Tiempo para la implementación del proyecto.
- No hay mucha disposición por parte del proveedor ya que se tarda en entregar dicha documentación.



CAPITULO 2
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

CAPITULO 2. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

2.1 Antecedentes de la empresa

La historia de FEMSA ha estado enmarcada en dos objetivos básicos, la generación de valor económico y social. Desde nuestro origen en, 1890, nos hemos mantenido a la vanguardia de la industria de bebidas, a través de la innovación constante, un eficiente desempeño, un sólido crecimiento, además de ser pionero en el establecimiento de programas orientados al desarrollo de personal, de las comunidades en donde operamos y de respeto al medio ambiente.

Esta es la forma en que nuestra empresa ha logrado convertirse en líder de bebidas de México, y Latinoamérica, así como trascender ante sus accionistas, colaboradores y la comunidad.

La historia de FEMSA inicia en el año de 1890 con la fundación de la cervecería Cuauhtémoc en Monterrey, N.L. bajo la razón social de Fábricas de cerveza y hielo Cuauhtémoc, la empresa inicio con 70 obreros, 2 personas de administración y 100 mil pesos de capital.

En 1979, se funda Coca-Cola FEMSA. FEMSA (por entonces llamada VISA) Adquiere las franquicias de The Coca-Cola Company para producir y comercializar refrescos en el Valle de México y la mayor parte del sureste de la República Mexicana.

2.2 Giro empresarial

La empresa Inmuebles del Golfo S.A. DE C.V.se dedica a la producción de bebidas carbonatadas.

2.3 Misión y visión

2.3.1.- Misión

Satisfacer y agradar con excelencia al consumidor de bebidas.

2.3.2.- Visión

Ser el mejor embotellador del mundo, reconocido por su excelencia operativa y la calidad de su gente.

2.4 Valores

2.4.1 Pasión por el servicio y enfoque al cliente/consumidor

Promovemos que todas nuestras actividades estén enfocadas a identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores, la razón de ser de nuestro negocio.

2.4.2 Innovación y creatividad

Consideramos la innovación y creatividad elementos imprescindibles en nuestra empresa, ya que presentan una importante base de superación, desarrollo y comunidad. Todo lo que implementemos debe comenzar con una idea innovadora y creativa, que acompañada de esfuerzo y compromiso, se traducirá en excelentes resultados.

2.4.3 Calidad y productividad

Buscamos hacer las cosas bien desde la primera vez, con mejora continua y optimización de los recursos, procesos y tecnología, ya que éste es el medio para ser competitivos nacional e internacionalmente.

2.4.4 Respeto, desarrollo integral y excelencia del personal

Impulsamos el respeto y desarrollo integral de la persona y su familia; buscando ampliar sus conocimientos, habilidades y visión. Nos orientamos a tener colaboradores con excelencia y calidad de clase mundial, con el fin de que tengan acceso a mejores oportunidades y logren una superación continua.

2.4.5 Honestidad, Integridad y Austeridad

Consideramos la honestidad y la integridad valores fundamentales del ser humano, base de la congruencia en el pensar, decir y hacer de cada persona. Promovemos la austeridad como guía de acción en el manejo racional y eficiente de los recursos de la empresa.

2.5 Organigrama

A continuación se muestra **Fig. 2.1** con la estructura organizacional de la empresa.

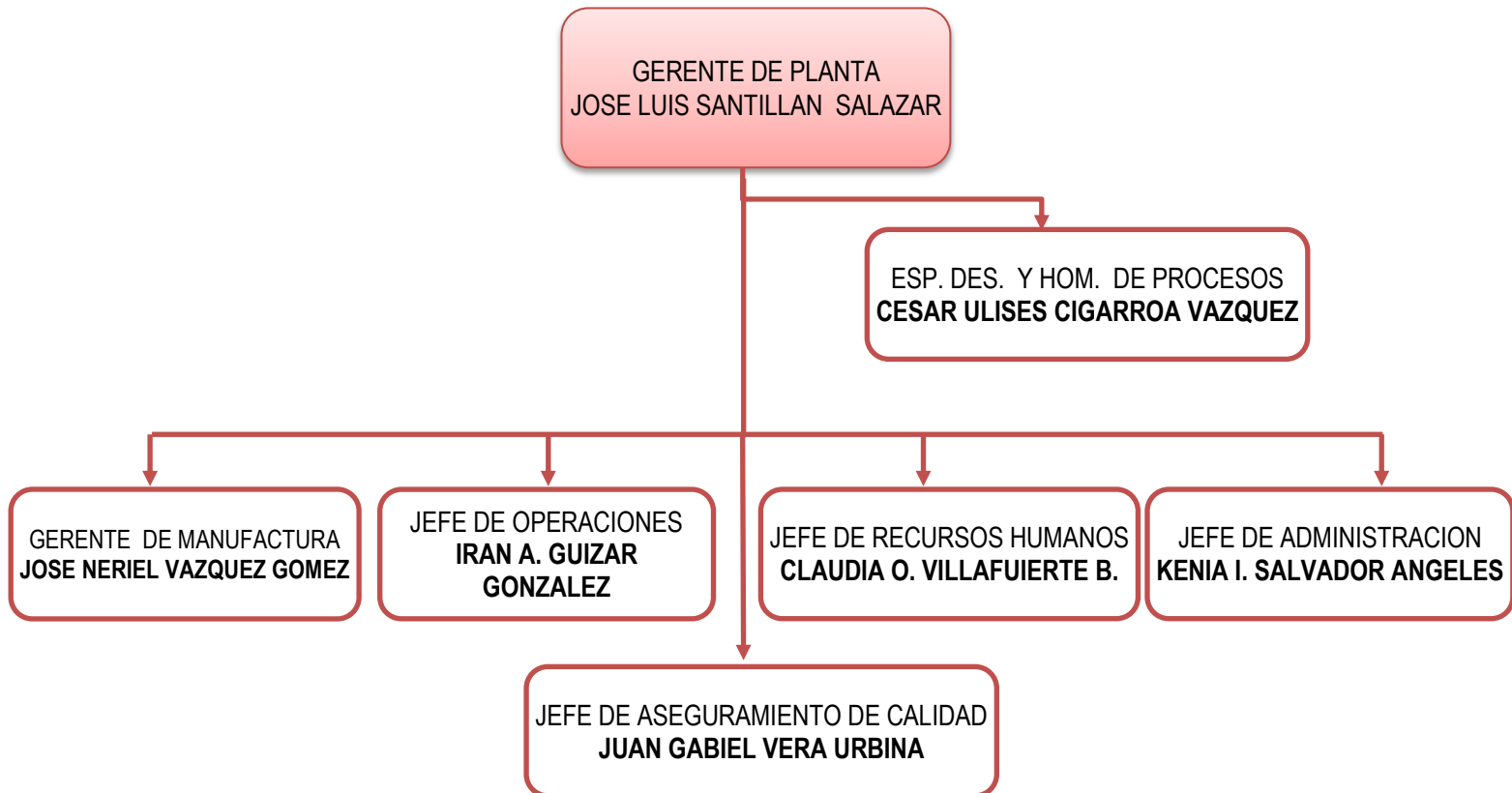


Fig. 2.1 Organigrama de la empresa Inmuebles del Golfo S.A. DE C.V.
[Fuente: Creación Propia]

2.6 Delimitación

Periférico Norte-poniente, explanada de san Felipe Ecatepec, San Cristóbal de las casas, Chiapas. A continuación en las **Fig. 2.2** y **Fig. 2.3** se muestra la ubicación exacta de inmuebles del golfo Planta san Cristóbal.



Fig. 2.2 inmuebles del golfo planta san Cristóbal (Fachada)
[Fuente: Google mapas]

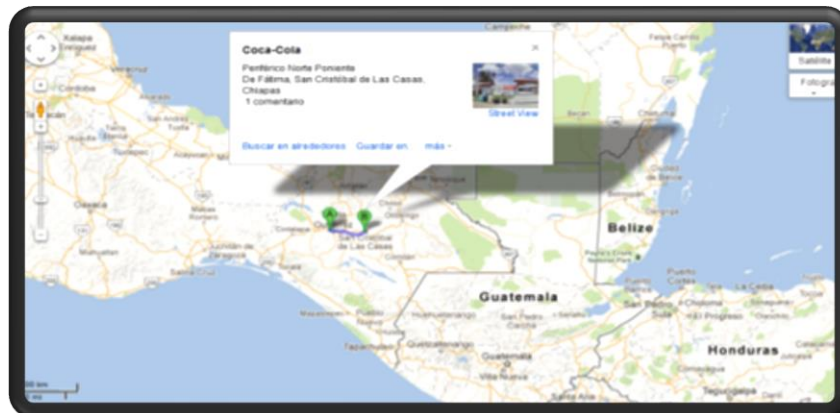


Fig. 2.3 Ubicación satelital de inmuebles del Golfo planta San Cristóbal
[Fuente: Google mapas]



CAPITULO 3
FUNDAMENTO TEÓRICO

CAPITULO 3. MARCO TEORICO

3.1 Herramientas de calidad

Guajardo Garza, E.; (2008); Las herramientas de calidad no pretenden sustituir la experiencia, intuición, autoridad o determinación del empleado o trabajador experto, si no auxiliarlo en la recopilación y análisis de los datos para tomar decisiones con base en ellos y así resolver la mayoría de los problemas en las áreas productivas.

González Ortiz, J.H.; (2004) menciona: La naturaleza y los objetivos de los círculos de calidad varían según la empresa en que se implementen. En Japón, se trata por lo general de un grupo voluntario de 5 a 10 trabajadores del mismo taller, quienes se reúnen regularmente, encabezados por un supervisor, asistente de supervisor o un trabajador líder. Las metas de los círculos de calidad son:

1. Construir a la mejora y el desarrollo de la empresa.
2. Respetar las relaciones humanas y construir talleres que ofrezcan satisfacción en el trabajo.
3. Descubrir las capacidades humanas mejorando su potencial.

Los miembros de los círculos de calidad aprenden a dominar el control estadístico de calidad y otros métodos relacionados y usados para mejorar la calidad, estandarizar la operación y lograr resultados significativos en la mejora de la calidad, reducción, costos, aumentar la productividad y la seguridad. Se enseñan siete herramientas a todos los empleados:

1. La grafica de Pareto.
2. El diagrama de Causa-Efecto.
3. La estratificación.
4. La hoja de verificación.
5. El histograma.
6. El diagrama de dispersión
7. Graficas de control.

3.2. Diagrama de Ishikawa

Guajardo Garza, E.; (2008); El diagrama de Causa – Efecto, también conocido como Diagrama de pescado o Ishikawa, sirve para ordenar las causas que afectan o influyen en la calidad de un proceso, producto o servicio.

De acuerdo con lógica, todo efecto (evento, problema, desviación, etc.) tiene cuando menos una causa y el uso de este diagrama facilitara el entendimiento y comprensión de un proceso, aun en situaciones complicadas.

El diagrama de Ishikawa (1989), también conocido como diagrama espina de pescado, es un medio para recolectar la información sobre todas las características de calidad generadas en la prestación de un servicio y esquematizarlas ordenadamente en categorías.

Existen dos tipos de diagramas de Ishikawa: el diagrama de procesos y el que se colocan los diversos procesos requeridos para la prestación de servicio en las ramas y el diagrama general en el que se colocan todas las fuentes de causas en las ramas, de acuerdo con su ocurrencia.

El siguiente diagrama **Fig. 3.1** permite mostrar en forma gráfica la representación entre factores y causas que pueden producir un efecto determinado.

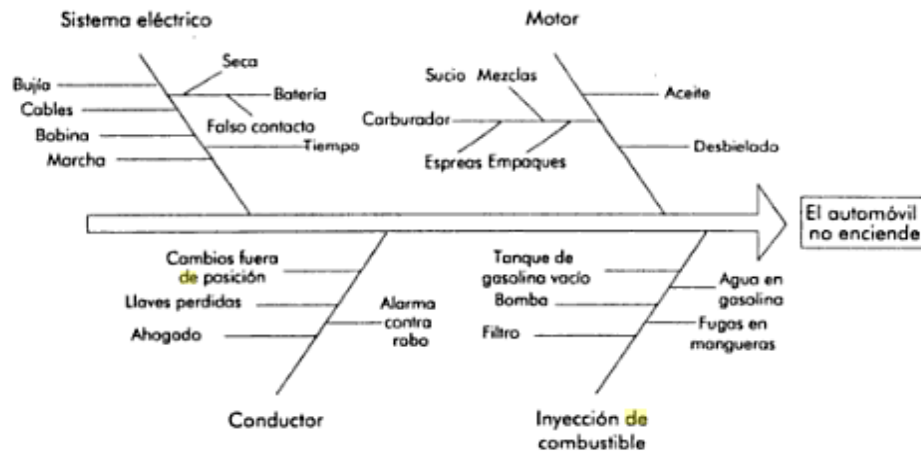


Fig. 3.1 Ejemplo de diagrama de Ishikawa
[Fuente: Guajardo Garza, E.; (2008)]

El diagrama ayuda a conceptualizar en forma sencilla problemáticas de todo tipo, incluyendo las muy complicadas. Por la sencillez con la que se elabora, es una de las herramientas preferidas para el análisis de un problema.

3.3 Procedimiento para construir un diagrama Causa- Efecto.

Pasos a seguir:

1. Definir, en un enunciado claro y correcto, el efecto o problemática que se desea analizar.
2. Escribir el efecto o problemática dentro de un rectángulo, a la altura de la mitad de la hoja en la orilla derecha.
3. Dibujar una flecha horizontal apuntando hacia el efecto.
4. Dibujar flechas diagonales, de derecha a izquierda, incidentes en la flecha central (formando así un esqueleto de pescado).

- Ramificar cada flecha inclinada con pequeñas flechas horizontales en que se divide el factor correspondiente, cada causa puede subdividirse en otra subcausa que contribuyan al efecto analizado.

A continuación se muestra en la **Fig. 3.2** Y **Fig. 3.3** Un ejemplo de un diagrama de Causa-Efecto de área administrativa.

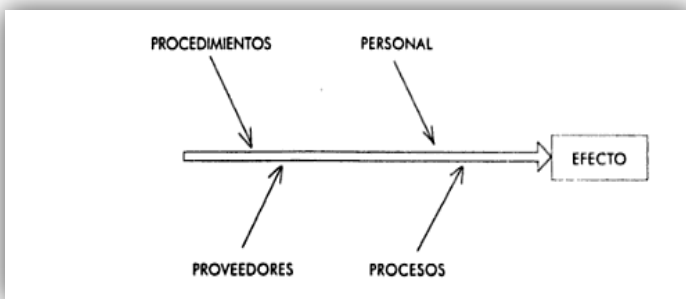


Fig. 3.2 Ejemplo de diagrama de Ishikawa Área Administrativa
[Fuente: Guajardo Garza, E.; (2008)]

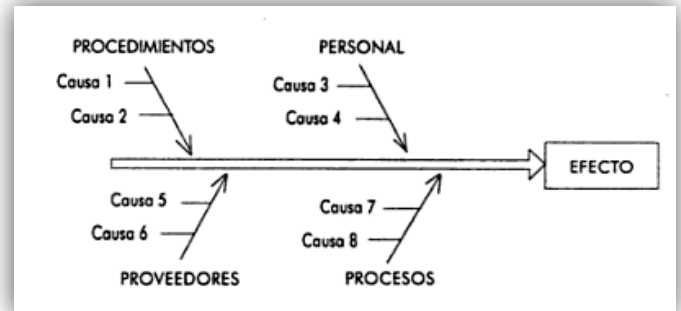


Fig. 3.3 Ramificación diagrama de Ishikawa
[Fuente: Guajardo Garza, E.; (2008)]

El objetivo de establecer la cadena conducente al efecto, hasta llegar a la causa primaria: aquel sobre la cual ha de dispararse la acción de solución o aseguramiento.

3.4 Beneficios del diagrama Causa-Efecto

- ✚ El diagrama es una útil guía de discusión al efectuar una lluvia de ideas ya que ayudara a :
 - ✓ Aclarar el objetivos
 - ✓ Clasificar y ordenar las contribuciones del grupo
- ✚ Selecciona las causas que deberán investigarse primero.
- ✚ Contribuye una forma de documentar el conocimiento que se tiene sobre el tema y una herramienta de capacitación y comunicación.

3.5 “Check-List”

Barberá, E.; (2008); menciona: Es una lista de verificación o control usado como ayuda para revisar si el trabajo o producto cumple con los requisitos básicos sobre lo que se hizo. Ayuda a garantizar la coherencia e integridad en el desempeño de una tarea. Se trata de “hacer una lista” completa pero ligera de lo que se quiere comprobar y valorar en cada ítem de manera dicotómica (si/no) o simplemente marcando si se ha conseguido o no. Una lista de verificación más avanzada sería un calendario que establece las tareas que deben realizarse de acuerdo a la hora del día y otros factores concretos.

Rubio Romero, J., Rubio Gámez, M.; (2005); Mencionan: La lista de chequeo o Check-List son unas herramientas cualitativas para el análisis de riesgos. Este método se aplica frecuentemente para la identificación de los riesgos laborales de tipo general. Posteriormente en la evaluación de riesgos se deberán tomar las medidas correctivas pertinentes.

Las listas de chequeo suelen ser generales, están compuestas de preguntas que se diseñan de forma que puedan responderse de manera sencilla, por ejemplo “si o no”, “cumple o no cumple”, “verdadero o falso”. El objetivo de dichas listas es recordar los puntos que deben ser inspeccionados.

Madariaga Gorocica, J.; (2004); Menciona: La lista de verificación también se le conoce como lista de chequeo o Check-List. Se trata de un documento personal del auditor que contiene preguntas que este hará el auditado en cada una de las áreas correspondientes.

Resulta de gran utilidad ya que puede servir como guía o registro documental de hallazgos detectados.

El formato a emplear es libre, se trata de documentos de trabajo personal que debe ser rápido de leer y fácil de manejar.

3.5.1. Formato de registro de hallazgos

Se trata de un documento donde el auditor puede desarrollar por escrito un hallazgo siendo utilizado para decidir si tal hallazgo constituye o no, una no conformidad, una desviación, o simplemente una observación. Cada nota de hallazgo debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Departamento, área o actividad.
- Fecha
- Tipo de auditoria
- Numeración correlativa
- Punto de la norma que afecta
- Texto indicando la evidencia del hallazgo observado
- Nombre o nombres de las personas involucradas.
- Firma del auditor.

3.6 Matriz de Validación

3.6.1. Identificación de soluciones a la causa raíz

- Realiza una lluvia de ideas para captar las posibles soluciones alternativas para obtener posibles soluciones.
- Es importante identificar efectos laterales (deseables y no deseables), para cada acción potencial.
- Las acciones deben reportarse en un plan de acción.

3.6.2. Criterio de priorización de soluciones

Manual del participante, (2012); se menciona: Las soluciones posibles deben priorizarse según los siguientes criterios véase la **Fig. 3.4** que se muestra a continuación:

- ✓ Efectividad
- ✓ Costo
- ✓ Facilidad de ejecución
- ✓ Tiempo de implementación
- ✓ Efecto en otros objetivos

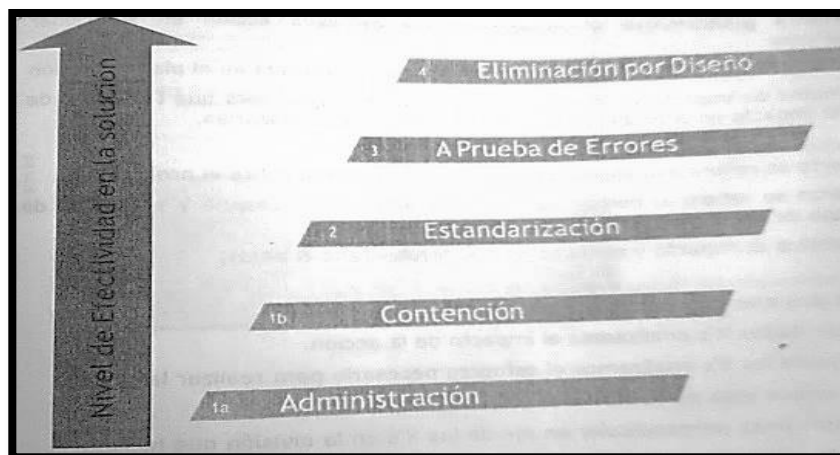


Fig. 3.4 Jerarquía de soluciones propuestas
[Fuente: manual de alto desempeño, manual del participante]

3.6.3 Comunica el plan de acción

- Identifica las acciones que requieren una colaboración de todos y focaliza tu atención en esas acciones
- Da una clara presentación de las tareas y la lógica de ellas.
- Comprueba que los miembros y líderes entienden y soportan las soluciones propuestas.



CAPITULO 4
DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

CAPÍTULO 4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4.1 Situación actual de la Empresa

A continuación se observara y analizara la situación actual en la que se encuentra el problema. El área de abastecimiento tiene una problemática con sus contratos ya que estos se encuentran dispersos y algunos incompletos de modo que reduce el tránsito de información y en caso de auditoria esto sería perjudicial o motivo de una retroalimentación o incluso hasta un hallazgo.

A continuación se muestran algunos de los archivos que se encontraban desordenados y en diferentes partes en las imágenes que a continuación se mostraran están agrupados para ser organizados y colocarlos en orden en carpetas separadas. A continuación algunos ejemplos de antes y después en las **Fig. 4.1** Archivos desordenados, **Fig.4.2**.carpetas de contratos en otra área, **Fig. 4.3** y **Fig.4.4** Archivos en proceso de orden.



Fig. 4.1 Archivos desordenados
[Fuente: Creación Propia]



Fig. 4.2. Carpetas de contratos en otra área [Fuente: Creación Propia]



Fig. 4.3. Archivos en proceso de orden [Fuente: Creación Propia]



Fig. 4.4. Archivos en proceso de orden [Fuente: Creación Propia]



CAPITULO 5
PROPUESTA DE IMPLEMENTACION

CAPÍTULO 5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

A continuación se hace mención en al Fig. 5.1. La metodología que consta de 4 fases que se desglosan para su explicación

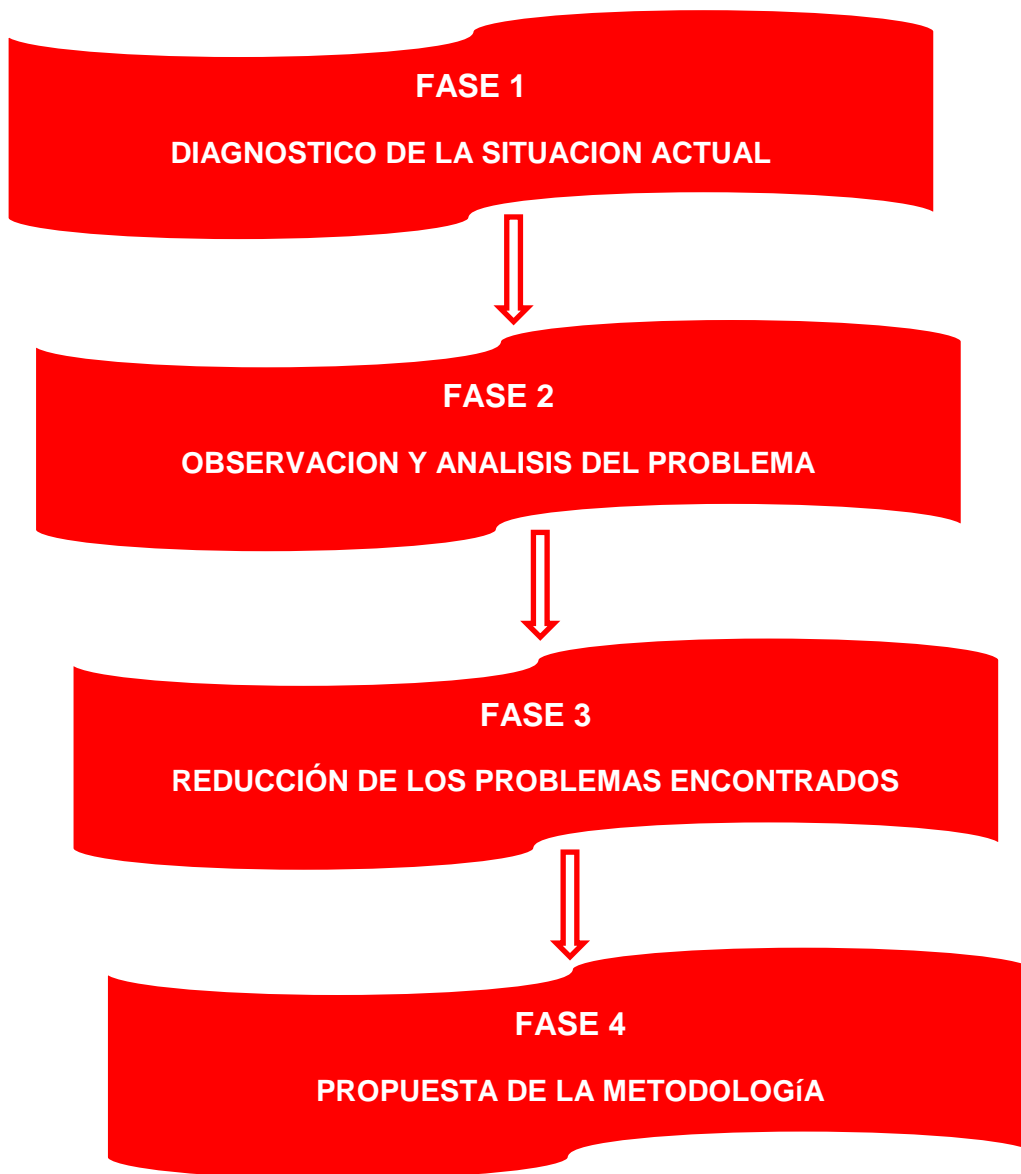


Fig.5.1. Metodología propuesta
[Fuente: Creación Propia]

5.1 Fase 1. Diagnóstico de la situación actual.

En esta fase se observara y analizara la situación actual en la que se encuentra el problema para continuar el proceso a la siguiente fase.

5.2 Fase 2. Observación y análisis del problema

Se observa y analiza el proceso detenidamente describiendo las fallas que causan el problema para poder ejecutar cualquier acción, además la empresa cuenta con lineamientos específicos donde se crean limitantes para la modificación o adaptación de algunos requerimientos este procedimiento del área se puede ver en el **Anexo A**. A continuación se muestra el Diagrama de Ishikawa en la **Fig. 5.2**. Donde se señala la problemática a trata desglosando la fase 2 de la propuesta.

En este diagrama se muestran las 4 problemáticas principales que están manifestándose y que por lo tanto son las que se trataran en el desarrollo de la propuesta buscando llegar a la causa raíz.



Fig. 5.2. Diagrama de Ishikawa del problema actual
[Fuente: Creación Propia]

5.3 Fase 3. Reducción de problemas encontrados

Después de haber encontrado el problema y elaborar el diagnóstico gracias a las herramientas utilizadas, se ejecuta una oportuna acción. A continuación se muestra una matriz de validación de causas en la **Tabla 5.3.1.** en la cual se determina las causas potenciales sobre las cuales se trabajara en una propuesta de solución. Cabe mencionar que todas estas posibles causas se validaron físicamente en el proceso.

Tabla 5.3. Matriz de Validación de causas potenciales.
[Fuente: Creación Propia]

Actividad	Impacto
No hay respuesta rápida de central y legal	30%
El proveedor entrega documentación con faltantes	25%
Documentación desordenada.	15%
No se sigue el procedimiento establecido.	10%
Es reemplazada por otras actividades.	5%
La planeación de las actividades no se lleva a cabo hasta el final del proceso.	5%
Para tiempo para ser archivada.	4%
Carpetas sin etiquetas.	3%
Disponibilidad de horarios.	3%
	100%

5.4 Fase 4. Propuesta establecida

En esta fase se desarrollan las técnicas apropiadas para lograr cumplir con los objetivos establecidos, para adquirir resultados que atribuyan a un mejor funcionamiento del área. Del análisis generado se detectan diferentes áreas de oportunidad, sin embargo cada una de ellas se validaron en el proceso a estudiar, encontrando 2 causas potenciales que generan el problema durante el proceso, por lo cual se generan las siguientes propuestas en la **tabla 5.4.1** que a continuación se muestra:

Tabla 5.4. Análisis generado de áreas de oportunidad
[Fuente: Creación Propia]

No.	Problema	Causa	Actividad para Solucionar el problema	Responsable	Recursos Económico Necesario	Acción a realizar
1	El proveedor entrega documentación con faltantes	Los tramites antes las entidades gubernamentales son lentas lo que causa retraso en la entrega de documentación	Ampliar la prorrogas para la entrega de documentación durante el proceso de alta para evitar los retrasos	Personas externas	No se requiere	Prorroga para entrega de documentación
			No se recibirá documentación a los prospecto de proveedor hasta que estos no cumplan con todos requisitos establecidos			Carpetas completas por proveedor
2	No hay respuesta rápida de central y legal	No se entregan los contratos a las usuarios solicitantes (abastecimientos) una vez concluido el proceso de alta del proveedor por parte del apoderado legal	Generación de carpeta de abastecimientos (local y central) donde se tenga acceso a todos los contratos de los proveedores para tener acceso electrónico a ellos	Personas externas	No se requiere	Generación de carpeta compartida
			Generación de una matriz de proveedores con falta de contratos y/o documentos y hacer el requerimiento para completar su carpeta			Matriz de proveedores con documentos faltantes y/o contratos

Se genera una serie de soluciones para poder eliminar estos cuellos de botella que se lleva a cabo durante el proceso de alta, lo cual genera el problema de no contar con los contratos o documentos que contempla la carpeta de cada proveedor. Entre estas soluciones propuestas se encuentran:

- Ampliar la prórroga para la entrega de documentación durante el proceso de alta para evitar los retrasos: se determina esta actividad para aminorar el problema ya que el hecho de tener tiempos de 30 días para la entrega de documentos complica el proceso de alta y por lo mismo se desfasa el proceso, generando carpetas incompletas.
- No se recibirá documentación a los prospecto de proveedor hasta que estos no cumplan con todos requisitos establecidos: el recibir carpetas incompletas par el proceso de alta de los proveedores provoca perdida de visibilidad, con lo cual retrasa todo el proceso.
- Generación de carpeta de abastecimientos (local y central) donde se tenga acceso a todos los contratos de los proveedores para tener acceso electrónico a ellos: esta actividad ahorrar la búsqueda o estar solicitando al área legal que haga llegar al solicitante y ante cualquier auditoría poder acceder a ellos sin problemas, sobre todo para los contratos de proveedores centrales.
- Generación de una matriz de proveedores con falta de contratos y/o documentos y hacer el requerimiento para completar su carpeta: está matriz dará una mayor visión de todos aquellos contratos o expedientes incompletos para poder hacer la requisición al área adecuada y poder contar con ellos para poder soportar cualquier auditoria que se presente.

Adicional se requiere que dicha matriz se esté actualizando constantemente para tener un mayor campo de visión de aquellos proveedores recientemente agregados al sistema. Como se muestra en la tabla anexa **Tabla 5.5**.

Tabla 5.5 Check List de requisitos de contratos de proveedores
[Fuente: Creación Propia]

REQUISITOS PARA LA ALTA DE PROVEEDORES (REVISION CONTRATOS LOCALES Y CENTRALES)												
No.	NOMBRE DEL PROVEEDOR	EMPRESA	FORM. DE ALTA	CARTA DE REPRES.	CED. FISCAL	ESTADO DE CUENTA	IDENTIF. OFICIAL DEL REPRES.LEGAL	ALTA DEL IMSS, CED. PATRONAL O COMP. PAG. CUO.	AVISO DE PRIVACIDAD (SOLO PERSONA FISICA)	CARTA RESPONS.DE SOLISTICA	ACTA CONST. (PER. MORAL)	PODER NOTARIAL DEL REPRES. LEGAL (PERSONA MORAL)
1	ABASTECIMIENTO AL MAYOREO S.A. DE C.V.		✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓
2	AGROINDUSTRIAS UNIDAS DE MEXICO, S.A. DE C.V. DIV. OMNICAFFE											
3	AGUILAR RUIZ IRMA OLIVIA											
4	ALDU TALLERES S.A. DE C.V.		F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	ALVAREZ RUIZ JUDITH	IMSE, INGENIERIA Y MANTENIMIENTO EN SISTEMAS ELECTRONICOS	F.FIRMA		✓	✓		✓				
6	ANDRADE VENITES ANTONIO	TRANSPORTES										
7	AQUINO VALDIVIESO DIEGO	ELABORACION DE REFACCIONES PLASTICAS, METALICAS PARA LLENADORAS Y EMPACADORA.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
8	ASOCIACION REG. DE SERVICULTORES INDIGENAS MONTAÑAS DEL SUR A.C.											
9	AVALOS CONTRERAS GILBERTO	FABRICACION DE CARROCERIAS, ESTRUC., HERRERIA GRAL., SOLDADURA ESPECIAL Y PAILERIA.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
10	BARRIENTOS CARVAJAL JOSE MANUEL	MID NIGHT SONIDO, VIDEO E ILUMINACION										
11	BARRIETOS CARBAJAL RAUL	AUDIO Y AMBIENTACION DE EVENTOS.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓					
12	BOYER BOLAÑOS GUADALUPE EUGENIA	BOYER VISION ANALITICA										
13	BURGUETE MARTINEZ RODOLFO HUMBERTO	OFIMAGEN DE SAN CRISTOBAL										
14	CALIDAD SISTEMATIZADA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.	LARA LIRA MIGUEL ANGEL.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
15	CAPACITACION Y SERVICIOS EN SITIO, S.A. DE C.V.											

16	CARVAJAL DIAZ RICARDO	LINEA LIBRE, VENTA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, ACCESORIOS Y CONSUMIBLES.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓				
17	CARRILLO JOSE LEOBARDO	EMBARQUES NACIONALES J.L.CARRILLO										
18	CASTILLEJOS AGUILAR MARIA DE LOS ANGELES	PARKER STORE, SERVICIO PROF. EN MANGUERAS Y CONEXIONES.	FALTA	✓	✓		✓	✓		✓		
19	COLMENARES MARTINEZ ISIDRO	TRABAJO DE MTTO. INDUSTRIAL, PINTURAS, ACABADOS ETC.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
20	COMPLEMENTOS Y REFACCIONES DEL SUR											
21	CONSTRUCTORA JOVEL	HEZBAL HERNANDEZ CANCINO MIRANDA - EL ARRENDADOR										
22	CONTROL DE RADIACIONES E INGENIERIA		FALTA	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
23	CONTROL Y MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A. DE C.V.		F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	CRUZ GOMEZ ARMANDO	LAVADO INDUSTRIAL DE ENVASES SUCIOS.	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
25	DIAZ HERNANDEZ IGNACIO	LAVADO DE ENVASES SUCIOS (INDUSTRIAL).										
26	ECOLAB, S. DE R.L. DE C.V.		F.FIRMA	✓	✓	✓					✓	✓
27	EDUCACION SOPORTE Y ASESORIA, S.C		F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
28	EHS INGENIERIA Y CALIDAD, S. DE RL DE CV		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	EQUIPOS DE INSTRUMENTACION INSI S.A. DE C.V.											
30	GARCIA GUTIERREZ PABLO ANTONIO											
31	GASES Y SOLDADURAS DE CHIAPAS S.A. DE C.V.		F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
32	GOMEZ LOPEZ PEDRO	DELTA SERVICIOS, ING. Y MTTO. AUTOMOTRIZDE EQUIP. IND.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
33	GOMEZ PEREZ JOSE FRANCISCO	VIDRIOS Y CRISTALES "SANTA LUCIA"										

34	GOMEZ SANCHEZ JOSE ANTONIO	SERVICIOS INTEGRALES DE MANTENIMIENTO, HERRERIA, CARP., PINTURA, ELECTRIC., FONT. ETC.	FALTA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
35	GOMEZ SANTIZ FIDELINO	COMPRA-VENTA DE COSTALES										
36	GONZALEZ DOMINGUEZ SERGIO ARTURO	TECNO LAP, LABORATORIO ESPECIALIZADO DE ANALISIS CLINICOS.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
37	GRACIDA EQUIPOS MAGNETICOS S.A. DE C.V.		F.FIRMA	✓	✓	✓					✓	
38	GRUPO APSI S.A. DE C.V.											
39	GUERRA DIESTEL VERA REBECA	LAVADO DE ENVASES SUCIOS (INDUSTRIAL).	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
40	HERNANDEZ LOPEZ PETRA FLOR	RESTAURANTE CONTINENTAL SAN CRISTOBAL	FALTA	✓	✓	✓	✓			✓		
41	IMPRESORA PROFESIONAL DE SAN CRISTOBAL (IMPROSAC)		F.FIRMA	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
42	INGENIERIA ELECTRICA DEL SURESTE S.A DE C.V.											
43	INGRESOLL RAND S.A. DE C.V.		F.FIRMA	✓		✓	✓	✓			✓	✓
44	INSUMOS E HIGIENE ECOLOGICA, S.A. DE C.V.											
45	JOHNSON CONTROLS MEXICO		FALTA		✓	✓	✓					
46	LAVA TAP DE CHIAPAS, S.A. DE C.V.	OLGUIN RUIZ JOSE IGNACIO										
47	LEODEGARDO MARTINEZ ANGEL	LAVADO INDUSTRIAL DE ENVASES SUCIOS.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
48	LOPEZ COELLO RENATO		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
49	LOPEZ ULLOA RAQUEL	MANTENIMIENTO Y CARGA DE EXTINTORES.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
50	LUNA SILVA SILVIA	PROYECTOS INDUSTRIALES Y MANTENIMIENTO										
51	MALDONADO LOPEZ JUAN											
52	MANPOWER S.A. DE C.V.											

53	MARQUEZ VIRRUETA EMMA LAURA	TECNOCOMPRESORES DEL SURESTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
54	MATERIALES DE CONSTRUCCION DE LOS ALTOS											
55	MAYA INMUEBLES Y TURISMO, S.A. DE C.V.											
56	MENDEZ FIDEL	COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS RECICLABLES	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
57	NAJERA ARGÜELLO CRISTOBAL VICENTE	ROTULOS POR COMPUTADORA GALAXIA	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
58	OFIMAGEN, FABR. Y DISTRIB. DE MUEBLES Y EQUI. PARA OFIC.											
59	PEREZ LOPEZ JUAN / PEREZ GOMEZ MARICELA (CAMBIO DE RAZON SOCIAL)	LAVADO INDUSTRIAL	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
60	PEREZ NAVARRO ANGEL LIBRADO	REPARACION Y HECHURAS DE PIEZAS INDUSTRIALES	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
61	PORRAS HERNANDEZ PRISCILIANO	MC- MULTISERVICIOS AUXILIARES										
62	RAMOS RUIZ EUFEMIO AMILCAR	LAVADO INDUSTRIAL AGUA VIVA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
63	REFACCIONES Y SERVICIOS INDUSTRIALES S.A. DE C.V.		F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
64	RUIZ GOMEZ ABELARDO VALERIANO	REPARACION DE MOTORES ELECTRICOS.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
65	RUIZ RUIZ RUBEN	UNIDAD DE VERIFICACION EN MATERIA DE GAS L.P.										
66	RUIZ SOSA HUMBERTO	RESTAURANTE Y BARBACOA HACIENDA METEPEC HIDALGO.	F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓				
67	SANTIZ GOMEZ ABRAHAM	RESTAURANTE CONTINENTAL LA MERCED.										
68	SERMANT GASO, S.A. DE C.V.		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
69	SERVICIOS TURISTICOS DE SAN CRISTOBAL, S.A. DE C.V.											
70	SERVICIOS TURISTICOS DEL MUNDO MAYA, S.A. DE C.V.		F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
71	SINDICATO ESTIB. CARGA BODEG. Y SIM SAN DIEGO ADHER.		F.FIRMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
72	SIPROMEX, SERVICIOS INDUST.Y PROYECTOS MEXICANOS, S.A. DE C.V.		FALTA			✓		✓			✓	✓

73	SISTEMA PARA MANEJO DE CARGA S.A. DE C.V.		F.FIRMA	v	v	v					v	
74	SIST. DE ING. Y VERIF. AMBIENTAL LABORAL E INDUSTRIAL, S.A. DE C.V.											
75	STAFF ORTEGA CARLOS ENRIQUE		F.FIRMA	v	v	v	v		v	v		
76	SUAREZ RUIZ SERGIO DE JESUS	ROTULACION COMPUTALIZADA, BORDADOS, SERIGRAFIA Y ARTICULOS PROMOCIONALES										
77	SUBESTACIONES Y AUTOMITATIZACION DEL SURESTE S.A. DE C.V.											
78	TECNICA DIELECTRICA DEL CENTRO, S.A. DE C.V.											
79	TECNICOS EN TRANSMISIONES ELECTRO-MECANICA, S.A. DE C.V.											
80	TECNOLOGIA EN TRASPORTADORES ANVA S.A. DE C.V.											
81	VAZQUEZ FLORES BARTOLO REYNALDO	RECICLAMAX DE CHIAPAS, RETIRO Y RECICLADO DE RESIDUOS SOLIDOS NO PELIGROSOS.	FALTA	v	v	v	v	v	v	v		
82	VAZQUEZ HERNANDEZ MARTHA LUZ	QUIMISA DE CHIAPAS	F.FIRMA	v	v	v	v		v	v		



CAPITULO 6
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CAPITULO 6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1 conclusiones

Hoy en día las empresas están buscando nuevos procesos para el desarrollo de sus actividades con la visión de estar siempre a la vanguardia del mercado que cada día es más competitivo.

Con este trabajo se buscaba conseguir llegar a los objetivos establecidos en capítulos anteriores con el desarrollo de estrategias adecuadas al proceso del área en la que se determinó. Fue importante el establecimiento de dichas estrategias para conseguir llegar hasta los objetivos y cumplirlos.

Gracias a las herramientas de calidad con las que se trabajó en la propuesta se alcanzaron resultados favorables ya que se detectaron las causas reales que están creando la problemática en el área. De modo que gracias a la detección de problemas se establecieron alternativas de solución inmediatas para una mejor fluidez en el proceso que ya está establecido pero que no se está llevando a cabo en su totalidad.

6.2 Sugerencias.

- Establecer estrategias para una mejor comunicación entre áreas.
- Organizar las actividades por prioridades.
- Establecer un esquema de actividades por cargo.

BIBLIOGRAFIA

Acuña Acuña, J.; (2005); "**Mejoramiento de la calidad: un enfoque a los servicios**"

Ed. Tecnológica de CR; Costa Rica, Pp. 75-76

Barberá, E.; (2008); "**El estilo e-portafolio / The e-portafolio Style**";

Ed. UOC, Barcelona, P. 72

González Ortiz, J.H.; (2004); "**Las 7 herramientas básicas de la calidad: descripción de las siete herramientas**"

Ed. UASLP. Pp. 22-60.

Guajardo Garza, E.; (2008); "**Administración de la Calidad Total**"

Ed. Pax México, México, Pp. 145- 152.

Madariaga Gorocica, J.; (2004); "**Manual práctico de auditoria**"

Ed. Deusto; Barcelona; P.290

Manual del participante, (2012); "**Alto desempeño, Yellow Belt**",

México, Pp. 80-84.

Rubio Romero, J., Rubio Gámez, M.; (2005); "**Manual de Coordinación de seguridad y salud en las obras de construcción**"

Ed. Ediciones Díaz de santos; España; P. 56

ANEXO A

Sistema Gestión Administrativa



Proceso N1: Abastecimientos

Definición: Proceso que provee materiales no estratégicos y/o servicios, a todas las áreas de la planta con calidad y oportunidad, asegurando el cumplimiento a la normatividad legal aplicable y políticas y normas de KOF. Garantiza las mejores condiciones de costo mediante una negociación efectiva y generando el desarrollo de proveedores.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
1. Abastecimientos Central 2. Gerencia de Control Interno Staff. 3. Sistema de Disponibilidad de Producto. 4. Sistema de Gestión de Mantenimiento e Ingeniería 5. Sistema Administración de Información y Conocimiento	1. Matriz de proveedores 80-20 1. Matriz de responsabilidades 1. Contratos de proveedores centrales 2. Normas, políticas y procedimientos 3,4 Solicitudes de cotización con especificaciones detalladas de refacciones y/o servicios Requerimientos 3,4 Evaluación de Proveedores. 5. Lineamientos para seleccionar, capturar, documentar y ordenar la información. 5. Lineamientos para el resguardo y respaldo de la información y conocimiento.	<pre> graph TD A[Selección de Proveedores] --> B[Negociación] B --> C[Compras] C --> D[Evaluación y desarrollo de Proveedores] </pre>	1. Entrega de materiales no estratégicos y servicios de acuerdo a convenio de servicio y disponibilidad de materiales.	1. Sistema de Gestión de Mantenimiento e Ingeniería. 2. Sistema de Disponibilidad de Producto.

Fig. Anexo A proceso N1 abastecimiento
Fuente: Área de Abastecimiento]

A continuación se muestra una tabla que explica el Análisis del área de abastecimiento con las áreas que involucra para la ejecución de sus lineamientos.

Tabla Anexo A 1.1 Alcances a nivel N2
[Fuente: área de abastecimientos]

Alcance (a nivel N2)			
N1	N2	Áreas involucradas	Nivel organizacional
Abastecimientos	Selección de Proveedores	Dirección/Gerencia	Director/Gerente
		Producción	Gerente
		Mantenimiento	Gerente
		RH	Gerente/ Jefe
		Calidad	Gerente/ Jefe
		Operaciones	Gerente
		Administración	Gerente/ Jefe
		Desarrollo de Procesos	Coordinador
	Negociación	Dirección/Gerencia	Director/Gerente
		Producción	Gerente
		Mantenimiento	Gerente
		RH	Gerente/ Jefe
		Calidad	Gerente/ Jefe
		Operaciones	Gerente
		Administración	Gerente/ Jefe
		Desarrollo de Procesos	Coordinador
	Compras	Dirección/Gerencia	Director/Gerente
		Producción	Gerente
		Mantenimiento	Gerente
		RH	Gerente/ Jefe
		Calidad	Gerente/ Jefe
		Operaciones	Gerente
		Administración	Gerente/ Jefe
		Desarrollo de Procesos	Coordinador
		Planeación y Desarrollo Logístico	Gerente, Jefe, Ejecutivo, Ingeniero, Coordinador
		Operaciones zona	Gerente, Jefe, Ingeniero, Coordinador
	Gerencia de Materiales	Gerente, Ejecutivo, Coordinador, Analista	
	Evaluación y desarrollo de Proveedores	Dirección/Gerencia	Director/Gerente
		Producción	Gerente
		Mantenimiento	Gerente
		RH	Gerente/ Jefe
		Calidad	Gerente/ Jefe
		Operaciones	Gerente
		Administración	Gerente/ Jefe / Analista
		Desarrollo de Procesos	Coordinador
		Planeación y Desarrollo Logístico	Gerente, Jefe, Ejecutivo, Ingeniero, Coordinador, Analista
Operaciones zona		Gerente, Jefe, Ingeniero, Coordinador, Analistas	
Gerencia de Materiales	Gerente, Ejecutivo, Coordinador, Analista		