EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	***SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA*** ***TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO***	ITBOCA
	INSTITUTO TECNOLOGICO DE BOCA DEL RIO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Nombre del Proyecto:

ELABORACIÒN E IMPLEMENTACIÒN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTANDARIZACIÒN DE LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CANACO VERACRUZ.

Nombre del Alumno:

Galan Martínez Ingrid de Jesús
Ramírez Reyna María Magdalena

Numero de Control

16990581
16990844

Nombre de la Carrera

Lic. Administración de Empresas

Especialidad

Finanzas Empresariales

M.I.I PABLO BALLESTEROS BARRADAS
Nombre del Asesor Interno

LIC. JOSE ANTONIO MENDOA GARCIA
Nombre Asesor Externo

Boca del Rio, Veracruz a 30 de Junio del 2021

CAPITULO PRELIMINARES

AGRADECIMIENTOS

(I)

Dedico este logro académico y profesional, primeramente a Dios, mis padres, el Sr. Jesús Ubaldo Galan Mancera, mi madre Eva Martínez Duran y a mi hermana NANCY GALAN MARTÍNEZ (Q.E.P.D) por ser mi principal fuente de apoyo constante e incondicional a lo largo de mi formación académica, por fomentar en mi la lucha inmutable para cumplir mis metas y sueños; gracias a ellos y sus palabras de aliento estoy concluyendo de manera exitosa esta etapa en mi vida.

Un agradecimiento fundamentalmente especial a mí asesor de residencia profesional, Director del Proyecto al M.I.I. PABLO BALLESTEROS BARRADAS, profesor de la institución, gracias a él aprendí mucho, por su apoyo de principio a fin en la elaboración de este documento, el compartir conmigo su conocimiento y experiencia para llevar a cabo de la mejor manera mi proyecto de residencia profesional.

A la empresa CANACO (SERYTUR VERACRUZ, que me permitió realizar mi residencia profesional con ellos, y a mi asesor dentro de ella, al Presidente de Canaco. LIC. JOSÉ ANTONIO MENDOZA GARCÍA, por compartirme el conocimiento que ha adquirido a través de la experiencia dentro de la empresa canaco Veracruz ,tanto de su carrera profesional como de su persona y valores que debemos tener como futuros profesionistas.

RESUMEN

La experiencia profesional es considerada la parte más importante dentro del proceso de administración, ya que de ahí se obtienen un alto porcentaje de conocimientos importantes, es por ello que dentro de este documento de Informe técnico de la residencia profesional, denominado “ELABORACIÒN E IMPLEMENTACIÒN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTANDARIZACIÒN DE LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CANACO VERACRUZ”, se plasma el proceso que llevé a cabo todo desarrollo de elaboración de un manual dentro de un periodo de seis meses en la empresa CANACO SERVYTUR VERACRUZ.

Durante mi práctica profesional en la empresa CANACO SERVYTUR VERACRUZ, percibí algunos conflictos organizacionales. Después de un análisis de los síntomas detectados, logré definir las causas del problema; el cual estaba enfocado en la deficiente transmisión de información correcta en el momento oportuno en las diferentes áreas de la empresa, tanto en afiliación, sistemas y SIEM, capacitación y eventos y comunicación e imagen y radio TV, para las diferentes áreas de la empresa.

A partir de esta problemática me di cuenta que la corriente de información dentro de la empresa era en sentido vertical, y la principal forma de erradicar el problema era cambiar este proceso en un sentido horizontal de manera que se coordinen diferentes áreas. Cubriendo así las necesidades de las diferentes áreas, también debería ser mayor para poder lograr este profundo cambio organizacional.

El fundamento de mi trabajo radica en los principios de circulación correcta y oportuna de información para las diferentes áreas de la empresa.

Posteriormente desarrollé alternativas de solución a los problemas identificados, las comparé para elegir la más adecuada y finalmente presenté un escenario de implementación con los desafíos que conlleva la propuesta de solución elegida. Como conclusión elaboré algunas recomendaciones personales que ayudarán al éxito de la propuesta.

Este documento es el resultado de la pasantía efectuada en CANACO SERVYTUR VERACRUZ-, durante ésta, se elaboró el informe final de prácticas profesionales al evidenciar la necesidad de hacer modificaciones en las diferentes áreas de la empresa, permitiendo al empleado conocer el resultado de las labores efectuadas por el contratista, otorgándole documentación e información útil para la toma de decisiones posteriores con respecto a la vivienda o la construcción en general. Adicionalmente, se encuentra la propuesta hecha para ejecutar el proceso evaluativo interno con el que diagnostiqué el desempeño de la empresa en la ejecución de las actividades propuestas haciendo modificaciones a los indicadores que se tenían previamente establecidos.

INDICE:

CAPITULO PRELIMINARES ____ *2*

AGRADECIMIENTOS ____ **2**

RESUMEN ____ **3**

CAPITULO: GENERALIDADES DEL PROYECTO ____ *1*

INTRODUCCION ____ *2*

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA ____ *3*

ORGANIGRAMA ____ *7*

PROBLEMAS A RESOLVER: ____ *8*

INTRODUCCION: ____ **8**

OBJETIVO GENERAL ____ *10*

OBJETIVO ESPECIFICO ____ *10*

JUSTIFICACION ____ *11*

CAPITULO: MARCO TEORICO: ____ *12*

A. ESTANDARIZACIÓN ¿QUÉ ES LA ESTANDARIZACIÓN? ____ **13**

1.2 PROCESOS ESTANDARIZADOS ____ **14**

1.3 ¿QUÉ ES LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS? ____ **16**

1.4 BENEFICIOS DE LA ESTANDARIZACION (VENTAJAS Y DESVENTAJAS). ____ **16**

1. 5 PRINCIPIOS DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS ____ **17**

1. 6 ¿CÓMO ESTANDARIZAR LOS PROCESOS? ____ **17**

1. 6.2 ¿QUÉ PROCESOS DEBERÍAN ESTANDARIZARSE? ____ **18**

1.6.2 ¿CÓMO INICIAR LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS? ____ **18**

1.6.3 ¿CÓMO PREPARAR A LOS FUNCIONARIOS PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS? **19**

1.6.4 ¿CÓMO PROMOVER MEJORAS EN LA GESTIÓN? ____ **19**

1. 6.5 ¿POR QUÉ LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS ES UNA ESTRATEGIA ÚTIL Y EFICAZ? **20**

1.6.6 PRINCIPALES BENEFICIOS DE LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS. ____ **20**

1. 6. 6.1 Permite utilizar correctamente los recursos disponibles. ____ 20

1. 6. 6. 2 Beneficia la operacionalización del proceso. ____ 21

1. 6. 6. 3. Aumenta la productividad. ____ 21

1.6. 6. 4. Desarrolla la calidad de los productos. ____ 21

1. 6. 6. 5. Toma el control del proceso. ____ 21

1. 6. 6. 6. Reduce costos. ____ 22

1. 6. 6. 7. Facilita el compromiso de los funcionarios. ____ 22

1. 6. 6. 8. Utiliza nuevas tecnologías. 22

1.7 ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS COMO VENTAJA COMPETITIVA. 23

1.7.1 OPTIMIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS 23

1. 7. 2 MEJORA DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 23

2 DEFINICIÓN DE PROCESO 24

Concepto 24

2.1 BENEFICIOS DE LA MEJORA DE PROCESOS 24

2.2 HERRAMIENTAS IMPRESCINDIBLES PARA LA MEJORA DE PROCESOS. 24

2.2.1. Ayuda a incrementar el rendimiento del equipo. 24

2.2.2 Incrementa la productividad. 25

2.2.3. Reduce costes. 25

2.2.4 Reduce los plazos de ejecución. 25

2.2.5 Optimización de todos los procesos. 25

2.2. 6 Se minimizan los errores. 25

2.2.7. Mayor eficiencia del negocio. 26

2.2.8. Asegura la calidad de los productos y servicios 26

2.2.9. Aumenta la motivación de los colaboradores 26

3. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS: 26

3.1 LOS PROCESOS SE SUELEN CLASIFICAR EN TRES TIPOS: ESTRATÉGICOS, CLAVE, DE APOYO. 26

3.1.1 Procesos Estratégicos: 26

3.1.2 LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS INTERVIENEN EN LA VISIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN. 27

A. Procesos Clave: 27

3.1.3 LOS PROCESOS CLAVE INTERVIENEN EN LA MISIÓN, PERO NO NECESARIAMENTE EN LA VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. 27

B. Procesos de Apoyo: 27

3.2 LA GESTIÓN POR PROCESOS CONLLEVA: 28

3.3 COMPONENTE DEL PROCESO SON LAS PARTES DE UN PROCESO: ENTRADAS, SALIDAS, MECANISMOS Y CONTROLES. 28

3.4 LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS EN UNA EMPRESA: 28

3.5 BENEFICIOS DE LOS PROCESOS: 29

3. 6 ELEMENTOS DE UN PROCESO. 29

3. 6. 1. Responsable. 29

3. 6 .2 Recursos. 29

3. 6.3. Entradas. 30

3. 6. 4. Salidas. 30

3. 6. 5. Procedimientos de trabajo. 30

3. 6. 6. Sistema de gestión. 30

3.7 EL SISTEMA DE PROCESOS. 30

3.8 ¿QUÉ ES UN PROCESO ADMINISTRACIÓN? 31

A. Planear 31
B. Organizar 31
C. Integración 31
D. Dirigir 31
E. Controlar 32

4 CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. 32

4.1 ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO 32
4.1.1 Fase mecánica: 32
4.1.2 Fase dinámica: 32

4.2 IMPORTANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. 33

4.3 TIPOS DE ANÁLISIS ADMINISTRATIVO. 33
4.3.1 El plano Organizativo Dinámico 33
4.3.2 El Plano Funcional 34
4.3.3 El Plano Estructural 34
4.3.4 El Plano Comportamental 34

4.4 LAS ETAPAS QUE INTEGRAN EL DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO PUEDEN RESUMIRSE EN: 34
4.4.1 Recopilación de información: 34

5 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL O ADMINISTRATIVO: 35

5.1 DENTRO DE SUS PRINCIPALES OBJETIVOS ESTÁN: 35
5.1.1 Análisis de la estructura: 35
5.1.2 Los aspectos que se deben evaluar como mínimo son los siguientes: 35

5.3 ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES: 36
5.3.1 Análisis de los procesos: 36
5.3.2 Análisis de relaciones: 36
5.3.3 Obtención de conclusiones: 37
5.3.4 Propuesta y plan de acción: 37

6 ORGANIGRAMA 37

6.1 VENTAJAS DEL ORGANIGRAMA 38

6.2 NATURALEZA DEL ORGANIGRAMA 38

6.3 CLASES DE ORGANIGRAMAS 38

6.4 USO E IMPORTANCIA DEL ORGANIGRAMA 38

6. 5 Diagrama de flujo. 39

6. 6 Diagrama de Flujos de Bloques. 39
6. 6.1 Usos e importancia. 39

6. 6. 2 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS FLUXOGRAMAS 2 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS FLUXOGRAMAS. 40

7 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS. 41

7.1 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN LAS EMPRESAS? __ 42

7.2 Estandarizar los procesos permite tener una guía de actuación y una pauta que facilitará la gestión de las actividades de la empresa y otorgará beneficios como: _____ 42

8 CONCEPTO DE EFICIENCIA Y EFICACIA._____ 43

8.1 Eficiencia: _____ 43
8.2 Eficacia: _____ 43
8.3 Efectividad:_____ 43

9 LOS PRINCIPALES BENEFICIOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA. _____ 43

10 PLAN O SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS. _____ 44

CAPÍTULO: _____ 46

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS _____ 46

Conceptos: _____ 47

La elaboración de un procedimiento se puede dividir en las siguientes fases: _____ 48

Fase de Elaboración del borrador: _____ 48
Fase de Lanzamiento: _____ 48
Fase de Aprobación: _____ 48
Fase de Distribución:_____ 48
Fase de Revisión:_____ 48

CONCEPTO: DETERMINAR LA FORMA DE LOS PROCEDIMIENTOS. _____ 49

1 Determinar la forma de trabajo: _____ 49
2 Seleccionar las técnicas de los departamentos a aplicar: _____ 49
3 Recopilación de la información en la empresa: _____ 49
4 Obtener los datos para la elaboración de la problemática en la empresa y sus antecedentes:_____ 50
5 Análisis e interpretación de la información recabada:_____ 50
6 Elaborar el manual de organización:_____ 50
7 Elaborar el manual de procedimientos: _____ 50

TIPO DE INVESTIGACIÓN _____ 50

Investigación Exploratoria _____ 50
Investigación Descriptiva._____ 51

FUENTES DE INFORMACIÓN _____ 51

Primarias _____ 51
Secundarias _____ 51

SUJETOS DE INFORMACIÓN _____ 51

MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN_____ 52

1. Cuestionarios _____ 52
2. Entrevistas. _____ 52
3. Observación Directa._____ 52
4. Reuniones._____ 52

CRONOGRAMA DE DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS. _____ 53

RESULTADOS _____ 55

PROCEDIEMIENTOS DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y EVENTOS. 56
DIAGRAMA DE FLUJO 58
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y EVENTOS 58
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO 59
PROCEDIEMIENTOS DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN 61
DIAGRAMA DE FLUJO DE AFILIACION NUEVA 62
LAS AREAS GEOGRAFICAS DE ACCION 63
PROCEDIEMIENTOS DEPARTAMENTO DE RE AFILIACIÓN 64
DIAGRAMA DE FLUJO DE RE- AFILIACION 65
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO 66
PROCEDIEMIENTOS DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Y SIEM. 68
DIAGRAMA DE FLUJO DE SISTEMAS Y SIEM 70
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO 71
PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN Y RADIO TV. 73
DIAGRAMA DE FLUJO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN Y RADIO TV. 75
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO 76
TABLA DE RESULTADOS. 78
CONCLUSIONES 80
COMPETENCIAS DESARROLLADAS 82
FUENTES DE INFORMACION 84
REFERENCIAS 85
BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS 85
ANEXOS. 89
CARTA DE NO INCONVENIENTE 90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1: Cantidad de personal y puestos de las áreas. 6

Tabla # 2: Simbología del diseño de los fluxogramas. 41

Tabla # 3: Cronograma de Actividades Realizadas en Canaco. 54

Tabla # 4: Tabla de Resultados (Grafica de Gantt). 79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura# 1: Fotografía aérea de la empresa Canaco. *5*

Figura# 2: Diseño de Diagrama de Capacitación y Eventos. *58*

Figura# 3: Diseño de Diagrama de Afiliación nueva. *62*

Figura# 4: Fotografía área de Medellín- Veracruz. *63*

Figura# 5: Fotografía área de Veracruz -Veracruz. *63*

Figura# 6: Fotografía área de Alvarado - Veracruz. *63*

Figura# 7: Diagrama de Flujo de Re- Afiliación. *65*

Figura# 8: Diagrama de Flujo de Sistemas y SIEM. *70*

Figura# 9: Diagrama de Flujo Comunicación E imagen y Radio tv. *75*

CAPITULO: GENERALIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION

Como inicio de mis prácticas profesionales cabe mencionar que es un orgullo para mí representar al Instituto Tecnológico de Boca del Rio en la empresa "CANACO SERVYTUR VERACRUZ".

En realidad creo que es una empresa con visión y futuro, se llevó a cabo una entrevista con el subdirector para planificar y poner metas en las diferentes áreas del proyecto.

El proyecto "ELABORACIÒN E IMPLEMENTACIÒN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTANDARIZACIÒN DE LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CANACO VERACRUZ "Fue desarrollado en la empresa CANACO SERVYTUR VERACRUZ se encuentra ubicado en la ciudad de Veracruz, Veracruz. Su giro principal es comercio, servicios y turismo. El proyecto fue sugerido cuando se contactó por primera vez a la empresa para solicitar información de espacios disponibles para residencia, el cual fue aceptado desde su inicio.

En primera instancia se planteó la problemática que se generaba en ciertos departamentos. Refiera el proceso de los Procedimientos Operativos estandarizados son documentos que recogen la interrelación en el tiempo que existen entre diferentes departamentos, normalizando los procedimientos de actuación y evitando las indefiniciones e improvisaciones que pueden producir problemas o deficiencias en la realización del trabajo.

La elaboración e implementación de procedimientos para la estandarización de los procesos de los departamentos de canaco Veracruz, describen con detalle cómo, quién, cuándo, dónde, se realizan las actividades definidas.

Me siento muy proactivo con las diferentes actividades que se me encomiendan, así puedo demostrar lo que he aprendido a lo largo de mi carrera profesional.

Mi horario de trabajo fue acordado entre el Contador Luis Cumplido Arroyo y yo, para cubrir un total de 30 horas por semana aproximadamente. En principio trabajé en oficina tomando apuntes, imprimir documentos, leer información confidencial de la empresa y trámites para llevar el control de citas y cursos. En general la empresa parece tener oportunidad de trabajo y espero poder poner en práctica mis conocimientos así como adquirir nuevos.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa:

CÁMARA DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMOS DE VERACRUZ.

HISTORIA:

En los albores del siglo XX, México vivía un clima de desconcierto, la sociedad estaba en alerta y a lo largo del país surgían diferente propuestas, se iniciaron las negociaciones tendientes a la creación de un cámara nacional de comercio veracruzana, estrategia que ya había dado buenos resultados en algunas otras partes del mundo y dentro de nuestro país, finalmente en diciembre de 1908 en la Lonja Mercantil, lugar donde se reunían antiguamente los hombres de negocios a cerrar sus tratos, se dieron cita más de 100 comerciantes asentados en la ciudad de Veracruz.

Fue hasta el 31 de Marzo de 1909, donde dan autorización por la secretaria de hacienda y crédito público para operar, así mismo se concretó la sociedad en 1910.

En junio de 1917 la cámara de comercio de Veracruz, participa por primera vez en el congreso de comerciantes celebrando en la ciudad de México: al paso de los años la cámara obtiene un lugar en las juntas de trabajo, logrando así que la voz de los comerciantes de Veracruz fuera escuchada a nivel nacional.

El 26 de Octubre de 1972, fue colocada la primera piedra del edificio que hoy alberga las oficinas de CANACO SERVYTUR VERACRUZ.

A lo largo de esos 100 años, CANACO SERVYTUR VERACRUZ, se ha erigido como pilar de los sectores comercial, turísticos y de servicios, apuntando el establecimiento de Veracruz comercial, agilizando el crecimiento comercial y participando activamente en el desarrollo industrial, económico, social y político del puerto. En CANACO SERVYTUR DE VERACRUZ, nos sentimos muy orgulloso de haber sido y ser partícipes de lo que hoy es el puerto de Veracruz un polo comercial, cultural y social, por haber sido el primer puerto de América continental.

Información sobre la empresa, para la que se elaborará el proyecto:

CANACO SERVYTUR VERACRUZ. Está dentro del puerto de Veracruz. Esta empresa privada se fundó en el año 1909. CANACO SERVYTUR VERACRUZ ha estado operando 142 años más que lo normal para una empresa en México.

VISION

Hacer de CANACO SERVYTUR VERACRUZ, un organismo reconocido en el mundo por su trabajo a favor del comercio y del empresario veracruzano, al ser organización líder en el estado de Veracruz.

MISION

Representar, promover y defender los intereses del comercio organizado, los servicios y el turismo como actividades generales de la economía nacional anteponiendo el interés público sobre el privado.

VALORES

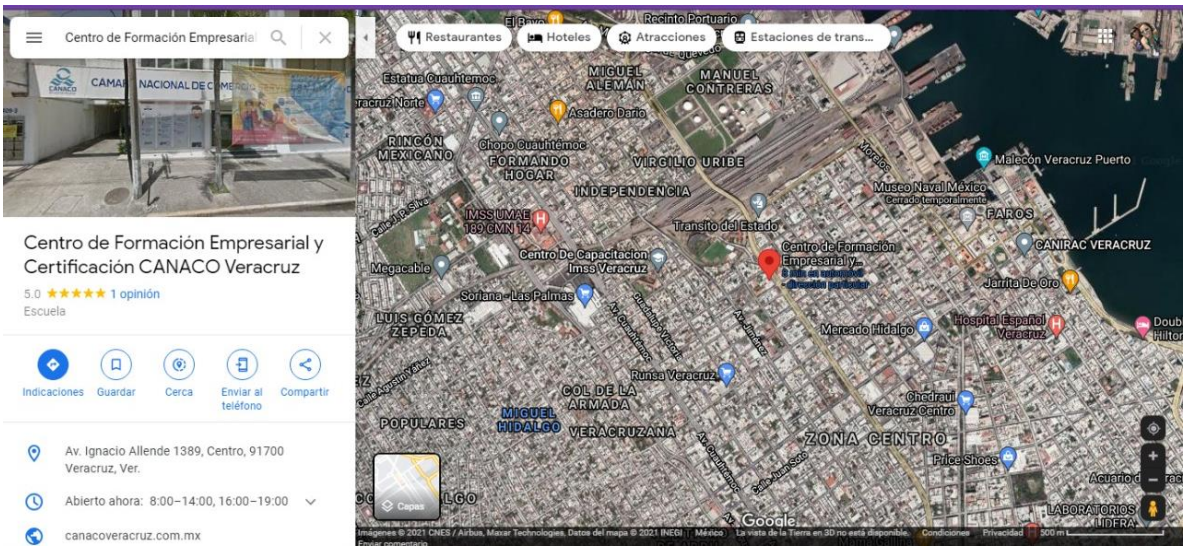
Realizamos todas las actividades con verdadera vocación y actitud positiva de servicio, aplicando valores como:

- Humildad
- Ética
- Honradez
- Lealtad
- Disciplina
- Liderazgo
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Fe
- Respeto
- Amor al trabajo
- Amor a nuestros semejantes
- Amor por preservar la naturaleza

Logotipo Empresarial:

Lugar donde se realizará el proyecto:

Av. Ignacio Allende 1389, Zona Centro, 91700 Veracruz, Ver.



Figura# 1: Fotografía aérea de la empresa Canaco.

Actividad

La Empresa Cámara de comercio, servicios y turismos de Veracruz. Se dedica a representar, promover y defender los intereses generales del sector comercio, los servicios y el turismo, según corresponda, como actividades generales de la economía nacional anteponiendo el interés público sobre el privado.

Productos

La Empresa Cámara de comercio Veracruz ofrece los servicios para público en general publicidad, medios digitales, SIEM, asesoría y consultoría, eventos, rentas de oficinas, renta de salones, bolsa de trabajo y App compra fácil.

Cantidad de Personal y Puestos:

Dado que la cantidad de trabajadores y puestos de la Empresa canaco Veracruz son muchos solamente se mencionaron los referentes de la Áreas de estudio las cuales son: Afiliación, Sistemas y SIEM, Capacitación y Eventos y Comunicación e Imagen y Radio tv

Nombre del puesto: **Afiliación**	**Número de trabajadores**
Encargado	1
asistente	1
Subdirector	1
Nombre del puesto: **Sistemas y SIEM**	
Subdirector de sistemas y SIEM	1
Asistente	1
Promotor	1
Caja	1
Nombre del puesto: **Capacitación y eventos**	
Subdirectora	1
Mantenimiento,	2
Montaje	2
Nombre del puesto: **Comunicación e Imagen y Radio tv.**	
Productores y conductor	3
Vendedores	4
Subdirectora	1
Total de trabajadores	20

Tabla # 1: Cantidad de personal y puestos de las áreas.

La empresa tiene 50 empleados (estimado). Una empresa en Veracruz tiene, en promedio, entre 4 y 60 empleados, por lo que CANACO SERVYTUR VERACRUZ. Tiene un número de empleados dentro del rango.

Descripción del área del estudiante:

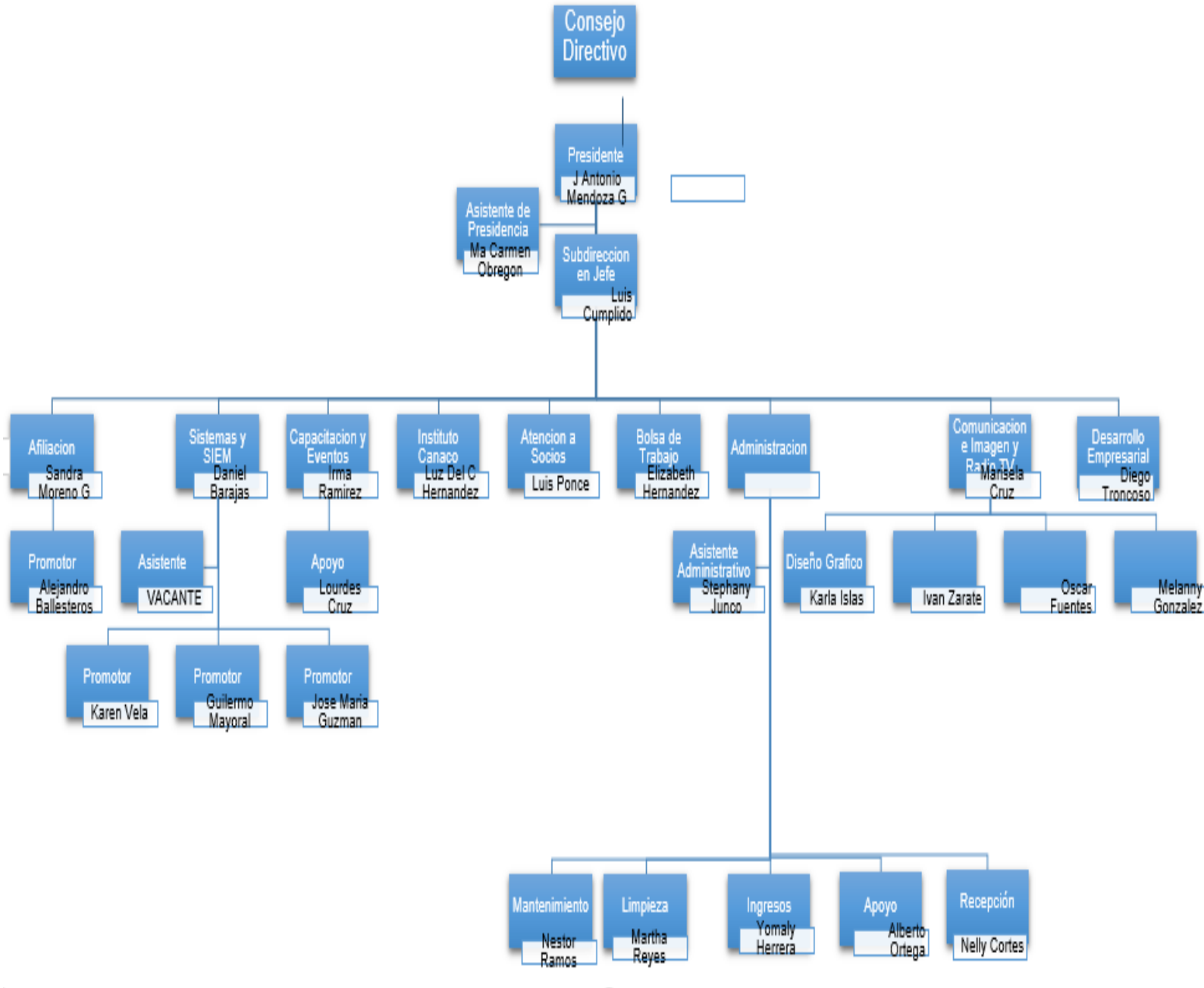
Describo las actividades que fueron desarrolladas en Canaco Veracruz. Mi desempeño como residente en la empresa, fue auxiliar administrativo, donde me enseñaron a archivar los documentos confidenciales, trabajar con el programa de Excel, contestar el teléfono, y dar a cada uno de los departamentos su facturación, el trabajo en equipo es lo más importante para mí como residente profesional, en lo cual todo lo aprendido me lo llevo de experiencia.

Reconocimiento de la empresa y ubicación del área de realización de prácticas profesionales.

En la empresa CANACO SERVYTUR VERACRUZ, he desarrollado el reconocimiento de la empresa así como el sentido de pertenencia a la misma, a continuación se muestra el organigrama de CANACO SERVYTUR VERACRUZ.

ORGANIGRAMA

CANACO SERVYTUR DE VERACRUZ, (Cámara Nacional de Comercio, servicios y turismo de Veracruz). Es la pieza clave para lograr la vinculación de los comerciantes veracruzanos, tanto con las dependencias oficiales como con el comercio organizado a nivel local, nacional e internacional.



PROBLEMAS A RESOLVER:

INTRODUCCION:

Los procesos de estandarizar en cualquier empresa a nivel mundial, cada día son más competitivas entre si y gana la que mejor estrategia tenga para obtener un cliente, dentro de los requisitos para competir encontramos el tema elaboración e implementación de la estandarización y procedimientos estadísticos de los departamentos, que no es más que la garantía que dar los procesos de la empresa sean seguros y confiables, pero más allá de esta apreciación se busca que la empresa CANACO SERVYTUR VERACRUZ , fluya de manera eficiente, pero sin el riesgo de ser utilizada para actividades ilícitas.

¿En qué medida mejorara el servicio que ofrece Canaco Veracruz a sus afiliados si se estandarizan su proceso administrativo?

La estandarización antes los afiliados consiste en seleccionar las mejores prácticas de servicio, lo que cada colaborador hace bien o lo que se comprueba que obtiene los mejores resultados para definir una metodología de trabajo, que todos los trabajadores deben seguir. Esta medida hace que la imagen de la empresa busque implementar la estandarización de sus procesos.

En la empresa CANACO SERVYTUR VERACRUZ, se observó que no cuenta con la estandarización y procedimientos que debería tener, la duplicidad de actividades, es decir dos personas o más hacen la misma actividad de manera innecesaria.

¿Por qué se dice que esto es un problema para la empresa?

Esto es un problema, debido a que la parte de procedimientos y estandarización no están definidas para los afiliados, y esto genera que se sientan afectados cuando hacen algún tipo de solicitud o asesoramiento, y eso se retrasa o simplemente queda perdida o traspapelada la solicitud u asesoramiento. Por consiguiente se genera una mala imagen ante los afiliados, patrocinadores, proveedores, etc.

Sin duda los procedimientos estadísticos son fundamentales debido al crecimiento de los países industrializados por obtener más poder tanto nivel del local, regional, social, político, cultural, ambiental, tecnológico y económico.

De allí nace la idea de estandarizar los procedimientos estadísticos, que cambió radicalmente el pensamiento hacia lo que se conocía como manual de procedimientos. Ahora tanto la estandarización se encuentran dirigida al personal de la empresa, para que se encuentren interesados en demostrar que los procesos cumplan con los requerimientos definidos dentro de la norma técnica.

Su estandarización puede generar así el aumento de su eficiencia antes los empleados y afiliados. Tener en cuenta la productividad de los departamentos y en algunos casos

simplemente se desecha por no tener un informe concreto y detallado, poniendo así como prioridad las especificaciones de la empresa.

Es por esto que teniendo en cuenta que los riesgos no distinguen entre pequeñas, medianas o grandes empresas se hace necesario evaluar la importancia que implica el poder de estandarizar sus procesos y evitar el riesgo de la pérdida de sus principales afiliados, pero cuando ya implementan a conciencia el proceso se dan cuenta que es una valiosa herramienta que les genera confianza en sus procesos internos y en sus socios estratégico que son afiliados y proveedores.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Los procesos administrativos de CANACO SERVYTUR VERACRUZ no se encuentran estandarizados en este momento.

¿Por qué se dice que esto es un problema para la empresa?

Esto es un problema, debido a que la parte de procedimientos y estandarización no están definidas para los afiliados, y esto genera que se sientan afectados cuando hacen algún tipo de solicitud o asesoramiento, y eso se retrasa o simplemente queda perdida o traspapelada la solicitud u asesoramiento. Por consiguiente se genera una mala imagen ante los afiliados, patrocinadores, proveedores, etc.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿En qué medida mejorara el servicio que ofrece Canaco Veracruz a sus afiliados si se estandarizan su proceso administrativo?

OBJETIVO GENERAL

Diseñar los formatos y procedimientos necesarios, a través del análisis de los procesos administrativos, para estandarizar de dichas actividades.

OBJETIVO ESPECIFICO

Son una serie de actividades (paso a paso) que me llevaran hasta cumplir el objetivo general.

- Conocer y analizar los procesos administrativos, a través de recorridos para tener una información más completa de dichos procesos.
- Recabar información de las actividades administrativas.
- Entrevista con los encargados de las distintos departamentos para conocer más a detalle de las actividades que le competan.
- Consultar a miembros de dichos departamentos para conocer sus necesidades y opiniones.
- Documentarse para el diseño de los procedimientos estadísticos
- Documentarse para el diseño de los formatos
- Documentarse para el diseño de las descripciones de puestos.
- Capacitar al personal involucrado, antes de la implementación de los procedimientos y formatos.
- Analizar los procesos de las capacitaciones que presenten durante el periodo transcurrido al personal capacitado.
- Realizar y dar a conocer un reglamento apropiado para los departamentos.
- Recolectar y dar conclusión para presentarla ante la directiva general.

JUSTIFICACION

CANACO SERYTUR VERACRUZ es una empresa que maneja procesos que vinculan con el comercio, servicio y turismo. Todas ellas, temáticas que se nos impartieron durante el trascurso de la carrera, por lo que me parece interesante estar en una empresa que utilice estas áreas, ya que constituye una muy buena oportunidad para comenzar a practicar y reforzar lo aprendido durante el trascurso de la carrera, aplicando dichos conocimientos en los procesos que la empresa utiliza.

Esperamos que el presente proyecto resulte benéfico para CANACO SERVYTUR VERACRUZ, ya que se pretende lograr que le manual propuesto constituya una guía y una herramienta de utilidad que permita garantizar la uniformidad y reproducibilidad de los procesos realizados en la empresa, todo esto mediante procedimientos operativos estandarizados que van a ser plasmados en el manual que describirá y explicara cómo realizar una tarea de la manera de los más óptima posible.

Ello ayudará a que cada empleado dentro de la empresa pueda saber con exactitud qué le corresponderá hacer durante la realización de las tareas, respetando un mismo procedimiento y a su vez servirá para evaluar al personal y conocer su desempeño.

Al desarrollar e implementar este manual de procedimientos operativos estandarizados, CANACO SERVYTUR VERACRUZ tendrá la posibilidad de minimizar o eliminar errores y riesgos en los procesos, asegurando así que la tarea sea realizada en tiempo y forma segura. Además, al poderlo implementar en todos los departamentos con las que cuenta la empresa, y evitará que en cada departamento se lleve un proceso diferente, conformando una positiva uniformidad que no dará paso a la conclusión para los empleados y afiliados.

CAPITULO: MARCO TEORICO:

1 MARCO TEÓRICO

Para que cada una de las secciones del presente proyecto sea comprendida por completo, es importante explicar desde la base de procesos estandarizados, definiciones y herramientas básicas, hasta la aplicación e interpretación de cada diagrama y gráfico que se utilizó en la realización del estudio. En resumen, el presente capítulo, se presenta una recopilación de toda la información pertinente al lector para la completa comprensión de los temas tratados a lo largo de la investigación.

A. ESTANDARIZACIÓN ¿QUÉ ES LA ESTANDARIZACIÓN?

1. concepto

El término de estandarización tiene como connotación principal la idea de seguir entonces el proceso standard a través del cual se tiene que actuar o proceder. Al mismo tiempo, esta idea supone la de cumplir con reglas que, si bien en ciertos casos pueden estar implícitas, en la mayoría de las oportunidades son reglas explícitas y de importante cumplimiento a fin de que se obtengan los resultados esperados y aprobados para la actividad en cuestión. Esto es especialmente así en el caso de procedimientos de estandarización que se utilizan para corroborar el apropiado funcionamiento de maquinarias, equipos o empresas de acuerdo a los parámetros y standards establecidos.

Trabajar de manera estandarizada consiste en establecer una norma, es decir, una manera organizada y controlada de trabajar, adaptando nuestras tareas a esa norma.

Por otra parte, podemos definir un proceso como el conjunto de actividades que se realizan dentro de la empresa, relacionadas entre sí, que aglutinan personas, recursos e información, de manera que contribuyen a crear productos o servicios con valor añadido.

Podríamos asegurar, sin temor a equivocarnos, que muchos de los problemas en el día a día de la empresa son consecuencia de la falta de estandarización de sus procesos. Las ventajas de la estandarización de los procesos de la empresa son muy grandes y las podemos resumir en:

- Simplifica los procedimientos de trabajo
- Asegura la calidad de los servicios
- Aumenta la seguridad de las personas
- Mantiene los costes bajo control
- Reduce el desperdicio
- Facilita la mejora continua,

La estandarización de procesos sería, así, una especie de guía de navegación, una pauta de actuaciones sencilla y clara que nos permitirá ahorrar tiempo a la hora de gestionar procesos individuales o grupales, un ahorro de tiempo que se traducirá en:

- Una mejora de nuestra eficiencia como empresa.
- Un aumento de nuestro potencial para competir a nivel nacional e internacional.
- Un ahorro inmediato de los recursos económicos que necesitamos reservar para convertirlos en beneficios para la compañía y sus accionistas.

1.2 PROCESOS ESTANDARIZADOS

Existen innumerables definiciones de calidad para cada uno de los distintos ambientes en donde se presenta. Cualquiera que sea nuestra actividad es necesario saber qué es el proceso estadístico y cómo aplica en lo que hacemos, así como también es importante tomar en cuenta las consecuencias de una mal procedimiento y como detectarlo antes de que salga de nuestro implementación de procesos.

Pasos que se deben tener en cuenta para su elaboración son los siguientes:

- Identificar las tareas.
- Usar un enfoque de equipo.
- Conducir un análisis de tareas que incluya:
- Investigación de las reglamentaciones, directrices y procedimientos.
- Observaciones de la operación.
- Identificación de los pasos en el procedimiento.
- Desarrollo de un diagrama de flujo.

Otro enfoque de procedimientos estandarizados propuesto por Juran (1990) es el de ver que la sobrevivencia de la compañía se encuentra apoyada en tres pilares, los cuales son: la planeación, el control y la mejora de la calidad, es decir, el éxito de una compañía recae en una buena organización y estrategias de calidad apoyadas en bases sólidas que hagan que la compañía se distinga. (Juran, 1990)

La meta de toda compañía es la de generar riquezas (Goldratt, 2005) por lo que es de suma importancia la fidelidad de sus clientes y como consecuencia, la permanencia de la corporación en el mercado; teniendo entonces como finalidad de la calidad asegurarse de que el producto cumpla con todas las especificaciones con las que fue diseñado; siendo esto parte de las actividades del control de la calidad.

Los procedimientos de estandarización en total se apoyan en participación de personas; de esta manera, una empresa que desee implantar una estandarización total debe poner especial énfasis en la formación de su Administración. Para los responsables de la elaboración de su implementación, el asegurarse de que la filosofía de calidad total se asume, es necesaria la adopción de una actitud de aprendizaje continuo por parte de todo el personal (Danvila & Sastre, 2007)

El concepto de calidad total considera a la empresa como una cadena de relaciones suministrador- cliente; de esta forma cada individuo es cliente de la persona que le suministra información o material para realizar su trabajo y suministrador de la persona a la que entrega el trabajo realizado, lo que conlleva un enfoque o proceso hacia la mejora continua de la calidad en el sentido de aplicarse no sólo al producto final, sino también a los productos intermedios, a los servicios y a las relaciones entre servicios y personas. Se extiende igualmente a los distintos componentes de la empresa, a la relación entre cliente y proveedor y al empleo de determinados procedimientos para evaluar las actividades a todos los niveles (Galgano, 1993.

Para dejar claramente explicado este concepto se tomará un proceso o servicio cualquiera como referencia. Por "conjunto de características inherentes" se entiende todos aquellos rasgos que son propios de un proceso o servicio y que lo diferencian del resto, tales como: tamaño, color, peso, material de fabricación, duración, forma, etc., en el caso de un procedimiento, o bien, en el caso de un servicio: rapidez en la atención, la amabilidad del asesor empresarial, información clara, etc. Estas cualidades inherentes pueden ser manipuladas, modificadas o controladas por la empresa; son los elementos reales con que los asesores se enfrentan a diario y con los que el cliente tiene contacto directo.

El segundo término de la definición es la expresión "requisitos", que según la misma norma se define como: "la necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria". Estos requisitos a diferencia de las características inherentes del procedimiento, que dependen de la empresa, dependen principalmente del cliente, el cual desea la satisfacción de sus necesidades o expectativas a través del consumo.

La calidad no es un concepto difícil de comprender, las organizaciones y las personas se relacionan con ella todos los días. Empresas que fabrican productos que satisfacen a los clientes por su calidad y relación calidad precio, tienen mayor probabilidad de comercializarlos exitosamente y los clientes estarán ciertamente más satisfechos y seguir detallando una serie de otras definiciones, que por lo demás son muy interesantes, sin embargo, el concepto de calidad debiese quedar claro con lo anteriormente expuesto.

Dentro de la empresa podemos encontrar procesos con diferente naturaleza tales como:

- Transformación.- Son los que realmente aportan valor añadido. Son los clásicos de fabricación: Oficina Técnica, Reimpresión, Impresión/Troquelado, Plegado/ Pegado etc.
- Apoyo.- No aportan valor en sí, pero dan asistencia a los de transformación para que puedan funcionar: Recursos Humanos, Compras, Almacén, Comercial, Mantenimiento, etc.
- Dirección.- Son aquella que gobiernan y gestionan la empresa: Controlling, Dirección, Comunicación Interna, etc.

- Sistemas de Gestión.- Los que aseguran la calidad de los productos, la seguridad de los operarios y el cuidado del medio ambiente: Auditorías Internas, Control de Equipos, Control de Documentación, Gestión de No Conformidades, etc.

1.3 ¿QUÉ ES LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS?

La Estandarización de procesos tiene el objetivo de unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso.

Por lo tanto, es posible alcanzar la composición que no es más que la reutilización de un proceso ya establecido como un componente (o sub-proceso) de otro proceso, que a veces está en otro departamento o sector de la empresa.

1.3.1 La estandarización de procesos, según el Productivity Press Development Team (2002), se define como un proceso que implica:

- Definir el estándar
- Informar el estándar
- Establecer la adhesión al Estándar
- Propiciar una mejora continua del Standard

1.3.2 Las principales contribuciones de la estandarización de una empresa son:

- La reducción de pérdidas
- La formación de la cultura de la empresa
- El aumento de la transparencia
- La reducción de la variabilidad

Para extendernos más sobre este tema, a continuación trataremos de algunos temas que creemos que son importantes.

1.4 BENEFICIOS DE LA ESTANDARIZACION (VENTAJAS Y DESVENTAJAS).

Esta actividad técnica especializada ofrece algunos beneficios:

- Permite que las empresas puedan explorar sus productos a mercados internacionales.
- Reduce los costos de producción
- Facilita los avances tecnológicos
- Brinda resultados recurrentes
- Desarrollo de una línea base, con esto la calidad pueda manejarse y medirse.
- Detección de problemas y variación
- Permite la transferencia de conocimiento.

DESVENTAJAS:

- Costos elevados al incorporal los sistemas, maquinaria, procedimiento, materiales, etc.
- Impedimento en la experimentación,
- Adaptación y capacitación del personal.

1. 5 PRINCIPIOS DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Antes de iniciar cualquier proceso de estandarización, es importante realizar una reunión para informar cómo se harán las cosas. Es decir, aclarar qué personas participarán y qué tipo de análisis se realizará.

Posteriormente, es necesario capacitar al equipo para que el nuevo concepto funcione de manera efectiva. No tiene sentido tener reglas si nadie las conoce, ¿estás de acuerdo?

Ahora, entrando más específicamente en los principios, debemos destacar la descentralización y simplificación. Ciertamente, contar con la gestión por áreas, con un responsable definido, facilita el control de la estandarización de procesos y hace más preciso el análisis por sectores.

Los padrones a seguir deben ser claros y fáciles de entender para los profesionales. Así, podrán estandarizar sus procesos de forma más segura para aplicarlos en el día a día.

Es necesario que el padrón adoptado por la empresa sea monitoreado de cerca. En otras palabras, no basta con definirlo, es necesario monitorearlo. De esta forma, es más fácil identificar la promoción de cambios dirigidos a mejorar el desempeño.

También es interesante definir la periodicidad en la que la estandarización de procesos se someterá a revisiones, con el fin de adaptarse mejor al ambiente. Ahora, ¿vamos a entender cómo implementar todo esto en la práctica?

1. 6 ¿CÓMO ESTANDARIZAR LOS PROCESOS?

Antes de comenzar a estandarizar de manera efectiva los procesos de la empresa, es importante pensar en los motivos de esta iniciativa. Son ellos quienes guiarán toda la acción del grupo.

Cada institución puede trabajar con un objetivo, que puede ser:

- Reducir costos;
- Ahorrar tiempo en la producción;
- Minimizar errores;
- Siga una tendencia de mercado.

Estandarizar procesos no es una tarea trivial. Incluso puede resultar muy laborioso al principio. Sin embargo, después de implementar los cambios, los resultados valen la pena.

Consejos importantes: sea claro y refuerce a los funcionarios, a menudo, el motivo por el que la empresa eligió este camino. Esto es fundamental para mantener el compromiso.

1. 6.2 ¿QUÉ PROCESOS DEBERÍAN ESTANDARIZARSE?

Todas las actividades primarias de la empresa deben incluirse en la estandarización de los procesos operativos. Las tareas básicas del día a día, realizadas en grandes cantidades, deben pasar por esta adecuación para evitar la aparición de errores, por ejemplo.

De hecho, las áreas que representan un riesgo para la seguridad y el medio ambiente también deben estandarizarse. Esto impacta en la satisfacción del cliente, ya que la organización interna refleja lo que se presenta externamente.

En consecuencia, existe una mayor posibilidad de que regrese para adquirir algo nuevo y fortalecer su relación con la empresa. O incluso comience a recomendar tu producto o servicio a otras personas.

1.6.2 ¿CÓMO INICIAR LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS?

En primer lugar, es necesario realizar un estudio previo del escenario y objetivos de la empresa. Con este mapeo, la empresa es capaz de identificar los procesos y rutinas de los sectores internos.

De hecho, al preparar esta descripción general, es muy importante considerar y contabilizar los recursos y la mano de obra de los funcionarios. Hecho esto, es el momento de proponer soluciones a las fallas, lagunas e inconvenientes encontrados.

En este punto, debes estimar los recursos que necesitará la organización antes y durante sus actividades, y además:

- Estipular las métricas que deben analizarse constantemente;
- Desarrollar planes de acción;
- Planificar las inversiones necesarias;
- Dibujar estrategias claras y bien definidas.

1.6.3 ¿CÓMO PREPARAR A LOS FUNCIONARIOS PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS?

Una vez iniciada la estandarización, es necesario preparar al equipo para la configuración de trabajo establecida.

Las capacitaciones son excelentes formas de internalizar el conocimiento y difundir los nuevos criterios. Pueden durar de dos a tres meses, por ejemplo. Sin embargo, cada caso debe ser analizado cuidadosamente, para que la transición de la estructura anterior a la propuesta sea efectiva.

En este escenario, se recomienda dividir al equipo en áreas de especialización, para facilitar el proceso de aprendizaje. Además, el gerente puede delegar funciones y contar con la ayuda de los funcionarios. Ciertamente, esta actitud aumenta el compromiso del equipo y deja muy claro que la ayuda de todos es fundamental.

Al definir los padrones y técnicas que se utilizarán, utilice un lenguaje claro y comprensible. No dude en resolver dudas y resolver cualquier problema o incertidumbre.

Es común que, en esta primera etapa, los cambios no sean tan efectivos o inmediatos como se desea. Por lo tanto, vale la pena crear guías y documentos que orienten y aseguren el progreso de las funciones.

1.6.4 ¿CÓMO PROMOVER MEJORAS EN LA GESTIÓN?

Muchas empresas han comenzado a buscar herramientas para estandarizar procesos basados en certificaciones de calidad total.

Sin embargo, no debe llevarse a cabo solo con este fin. Pero también con la intención de integrar los sectores, procurando que todos los responsables de la operacionalización de los servicios o productos tengan los conocimientos necesarios.

Para el buen funcionamiento de una actividad, lo ideal es trabajar en todos los sectores de gestión. Esto se debe a que solo así es posible optimizarlos y hacerlos aún más eficientes. Por lo tanto, en este punto, la estandarización de procesos debe estar a cargo de los gerentes.

Los líderes son responsables de mapear todos los procesos internos de la empresa, para que este método sea eficiente. Hecho esto, es posible identificar los puntos más críticos y los menos susceptibles a errores.

Esta descripción general permite seleccionar con más asertividad las actividades que deben priorizarse. Además, con el mapeo realizado, es posible mitigar el riesgo de errores en todo el proceso, reducir las pérdidas de recursos y, en consecuencia, tener un impacto considerable en el beneficio de la empresa.

1. 6.5 ¿POR QUÉ LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS ES UNA ESTRATEGIA ÚTIL Y EFICAZ?

El buen funcionamiento de cualquier organización está directamente ligado a la calidad con la que se llevan a cabo sus procesos administrativos y productivos. Y esto sucede independientemente de su tamaño o del segmento en el que opere.

Las actividades desconectadas, excesivamente manuales y que requieren el uso de una gran cantidad de recursos (como tiempo y dinero, por ejemplo), hacen más burocrático el día a día y encarecen las operaciones comerciales.

Además, cuando las tareas no siguen un protocolo específico, cada individuo lo realiza a su manera, lo que genera improductividad y provoca graves desviaciones. Ante un escenario tan convulso, la importancia de estandarizar los procesos es evidente, ya que a partir de la formalización de rutinas es posible:

- Emplear adecuadamente los recursos disponibles;
- Monitorear constantemente las operaciones de rutina;
- Asegurar la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos;
- Mejorar la productividad en todas las etapas productivas/administrativas.

1.6.6 PRINCIPALES BENEFICIOS DE LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS.

Ahora que has visto cómo llevar a cabo esta alineación en su empresa, ¿qué tal entender la importancia real de la estandarización de procesos? Seleccionamos algunos de los beneficios a continuación.

1. 6. 6.1 Permite utilizar correctamente los recursos disponibles.

Esta es una ventaja cualitativa y se refiere a cómo se deben asignar los recursos para mejorar el proceso de producción. Cuando se lleva a cabo la estandarización, es más fácil entender dónde se aplican los recursos y cómo usarlos de manera más efectiva. Como consecuencia de esto, un gerente tiene más autonomía y seguridad para tomar decisiones que reduzcan el consumo y desperdicio de materiales.

Otra ventaja está relacionada con la reducción de fallas. Como los procedimientos realizados están documentados y siguen un padrón determinado, los errores se encuentran mucho más fácilmente.

Con el tiempo, los profesionales incluso comienzan a predecirlos, resolviéndolos de manera aún más eficiente.

1. 6. 6. 2 Beneficia la operacionalización del proceso.

Cuando delegamos la operacionalización de un proceso a un equipo, este puede invertir tiempo y energía en mejorar sus técnicas. Es decir, desarrollar las habilidades necesarias para realizar las tareas de acuerdo con los padrones.

Este tipo de acción redunda en el mantenimiento y mejora de los resultados. Al fin y al cabo, la empresa contará con profesionales más cualificados para trabajar en sectores bien definidos.

La seguridad es otro criterio muy importante para el desempeño de una gestión. Trabajando con metodologías conocidas por todos, es posible evitar la cantidad de accidentes y hacer que el ambiente de trabajo sea saludable y seguro. En consecuencia, evita pérdidas humanas, legales y financieras en su planificación.

1. 6. 6. 3. Aumenta la productividad.

El aumento de la productividad es un beneficio directo de todos los demás mencionados anteriormente. Profesionales bien capacitados y recursos utilizados correctamente hacen que la producción funcione en excelentes condiciones.

Además, la estandarización de procesos facilita la rutina de trabajo en una empresa, ya que permite el monitoreo de todo lo que sucede.

Además, los funcionarios tienen menos dudas sobre sus roles y saben cómo y cuándo deben llevarse a cabo. Así, evitando la pérdida de tiempo y entradas con fallas y otros problemas operativos.

1.6. 6. 4. Desarrolla la calidad de los productos.

Todas las empresas quieren ofrecer productos de calidad, ¿verdad? Hoy en día, la competencia por nuevos clientes es muy feroz en varios sectores de la economía. Es más, los consumidores insatisfechos no realizan nuevas compras ni indican su empresa, ya sea por defectos o porque no fueron bien atendidos.

Con la estandarización de procesos y pasos de producción bien definidos, es más fácil monitorear y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos al mercado. Favoreciendo así la satisfacción del cliente.

1. 6. 6. 5. Toma el control del proceso.

Con la estandarización, la realización de actividades se delega a las personas que las operan. Por tanto, cada uno se hace responsable de lo que produce. En consecuencia, cada persona tiene un mayor control sobre la calidad de los productos.

En este escenario, se favorece el control general de los servicios y la dirección tiene más tiempo para gestionar otros asuntos relacionados con la gestión del negocio.

1. 6. 6. 6. Reduce costos.

La disminución de gastos es consecuencia directa de la estandarización de procesos. Como las actividades siguen los mismos parámetros, se mejora el uso de recursos.

Por lo tanto, la gerencia puede reducir los precios de los productos, atraer nuevos clientes y aumentar la rentabilidad. Además, el monitoreo constante permite diagnosticar problemas fácilmente, lo que reduce aún más todos los costos operativos.

1. 6. 6. 7. Facilita el compromiso de los funcionarios.

La mayoría de los servicios de una empresa los realizan sus funcionarios. Por eso, es necesario capacitarlos e involucrarlos de acuerdo con los objetivos de gestión. Cuando esto sucede, un gerente puede contar con un equipo más productivo, que logra las metas previamente establecidas.

Para que esto suceda, se debe crear un ambiente abierto al diálogo, en el que todos sean libres de expresarse. Deben resolverse las dudas y escucharse las opiniones. De hecho, no olvides tener en cuenta los comentarios recibidos por todos.

Sin duda, demuestra que te preocupas por los funcionarios y cómo se comportan en la empresa. En este sentido, genera más confianza y credibilidad en la relación con los empleados.

1. 6. 6. 8. Utiliza nuevas tecnologías.

Los avances tecnológicos han cambiado la forma en que las empresas se relacionan con los clientes, funcionarios y competidores. Por tanto, es necesario seguir las tendencias del mercado.

Actualmente, existen varias herramientas que optimizan las actividades en una gestión. Uno es un software de aplicación de checklists personalizados. Permite la recopilación de datos en tiempo real y extingue el papel y planillas del negocio. Con esto, es posible tener más productividad y movilidad en la rutina de trabajo.

En algunos casos, como Checklist Fácil, no es necesario tener acceso a Internet. La sincronización automática de datos tiene lugar cuando se establece la conexión, lo que mejora aún más la experiencia de sus usuarios.

Esta herramienta también facilita la creación de planes de acción. De esta forma, mejora la comunicación entre funcionarios.

1.7 ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS COMO VENTAJA COMPETITIVA.

El principal objetivo de la estandarización de procesos es mejorar y optimizar la ejecución de actividades. Esto se debe a que elimina tareas innecesarias, corrige errores y encuentra soluciones en cada etapa.

Por lo tanto, los beneficios de adoptar este método brinda ventajas competitivas para la organización, tales como:

1.7.1 OPTIMIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Con la estandarización integrada a todos los sectores de la empresa, los efectos positivos se pueden identificar fácilmente, especialmente en los siguientes puntos:

- Reducción de costos: Con los padrones establecidos, es fácil notar el desperdicio o mal uso de recursos y mano de obra;
- Mayor productividad de equipos: Los procesos bien definidos hacen que el equipo dedique menos tiempo a resolver dudas;
- Agilidad en la resolución e identificación de problemas y errores: Los padrones también facilitan la identificación y corrección de errores, ya que los pasos se entienden y visualizan fácilmente;
- Reducción de pérdidas de recursos y mano de obra: Estos recursos pueden ser tanto de naturalezas materiales como profesionales y relacionadas con el tiempo de producción.
- Con estas mejoras, es posible obtener la principal ventaja competitiva de estandarizar procesos, como veremos a continuación.

1. 7. 2 MEJORA DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Realizando todas las mejoras que mencionamos, es fácil identificar un aumento considerable en la calidad del producto o servicio final de la empresa. Así, es posible diferenciarse de los competidores directos e indirectos.

Además, la empresa encanta y fideliza a los clientes, convirtiéndolos en propagadores de marca, lo que también repercute en las ganancias relacionadas con la competitividad.

Todo el proceso de cambio puede parecer complicado al principio, pero hacer que la estandarización sea efectiva puede traer enormes beneficios. ¿Adoptas ya algún tipo de estandarización? ¿Te motiva este post para aplicar esta metodología en tu empresa?

2 DEFINICIÓN DE PROCESO

Concepto

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

2.1 BENEFICIOS DE LA MEJORA DE PROCESOS

Antes de pensar en vender más, debes revisar qué sucede dentro de tu empresa y definir si existen áreas de oportunidad. Podrías estar perdiendo dinero o talento por una falla interna que no has identificado.

La mejora de procesos conlleva tiempo y esfuerzo, pero hay estrategias, técnicas y herramientas que te ayudarán a alcanzar tus objetivos. En sí, la idea es modificar las formas en las que se desarrolla todo proceso a través de la estandarización y simplificación de cada uno, desde el cómo se hacen, hasta quiénes lo llevan a cabo.

2.2 HERRAMIENTAS IMPRESCINDIBLES PARA LA MEJORA DE PROCESOS.

2.2.1. Ayuda a incrementar el rendimiento del equipo.

La mejora de procesos ayuda a definir una visión sistemática de todas las actividades y operaciones que se realizan. Ya que, una grave afección que pueden sufrir las empresas es la falta de organización operacional.

Lo que irrumpe en los tiempos y en los resultados si no se realizan procesos en el orden correcto, perjudicando a los demás en un efecto dominó. Muchas veces sus esfuerzos se ven duplicados debido a los errores o porque tienen que enfocarse en tareas de otras áreas.

Pero administrando adecuadamente el orden de los procesos, el equipo de trabajo puede aumentar su productividad enfocándose sistemáticamente en las actividades que le corresponden y distribuir sus esfuerzos adecuadamente.

2.2.2 Incrementa la productividad.

El orden de procesos y la fuerza del equipo de trabajo alineado por un objetivo común es la clave para que tu empresa aumente sus niveles de productividad.

Además, la mejora de procesos aumenta la capacidad y la visión de la empresa para identificar más áreas de oportunidad con las cuales:

- Incrementar sus ganancias
- Garantizar la experiencia final del cliente
- Impulsar el crecimiento del negocio.

2.2.3. Reduce costes.

Muchas veces la mala organización de los procesos también genera grandes costes, pues al no administrar adecuadamente los recursos de cada proceso, habrá desperdicios de todo tipo.

A través de la mejora de procesos es posible administrar los recursos de forma óptima para cada departamento y reducir las pérdidas del negocio.

2.2.4 Reduce los plazos de ejecución.

Cuando el personal opera organizadamente y los recursos se utilizan en tiempo y forma, no habrá ninguna interferencia para que se cumplan los plazos establecidos para la ejecución de cada proceso.

A través de una estrategia de mejora de procesos, se normalizarán los tiempos para realizar las actividades dentro de la empresa.

2.2.5 Optimización de todos los procesos.

Entre los beneficios de la mejora de procesos se garantiza la optimización de las operaciones de la empresa.

Al detectar las causas de ineficiencia, mala organización, cuellos de botella, métodos obsoletos, entre otros, establece un sistema metódico mucho más eficaz y simple para realizar cada proceso.

2.2. 6 Se minimizan los errores.

A través de la mejora de procesos, del aumento de la productividad del personal, un mejor uso de los recursos y la reducción de tiempos, se disminuyen en gran medida los errores en el funcionamiento de la empresa.

Por lo que, al verificar uno a uno cada aspecto y factor que hacen que cada acción individual se realice de una forma eficiente, es como el proceso final se realiza y es completado correctamente.

2.2.7. Mayor eficiencia del negocio.

Los indicadores de resultados nunca más serán bajos. Todo el camino que recorre un proceso, desde el inicio hasta el final ya no encontrará ningún impedimento o interferencia. Pues al establecer una metodología de su desarrollo es seguro que los resultados serán 100% más eficaces.

2.2.8. Asegura la calidad de los productos y servicios

No hay mejor indicador de resultados que la calidad que se consigue con los productos y servicios que se ofrecen al cliente final. Y la única forma para alcanzar esta meta es con la mejora de los procesos que ayuda estandarizar correctamente su desarrollo.

2.2.9. Aumenta la motivación de los colaboradores

La mejor motivación para cualquier equipo de trabajo es que puedan alcanzar adecuadamente las métricas de objetivos y ventas que se necesitan para la sustentabilidad de la empresa.

Con la mejora de procesos, se crea una buena relación y comunicación entre departamentos y uso de recursos, por lo que habrá un aprovechamiento adecuado del talento de cada empleado.

Con procesos optimizados y la fuerza de trabajo motivada, el negocio funciona adecuadamente, ahorrando tiempos y costes.

3. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS:

No todos los procesos de una organización tienen la misma influencia en la satisfacción de los clientes, en los costes, en la estrategia, en la imagen corporativa, en la satisfacción de la persona. Es conveniente clasificar los procesos, teniendo en consideración su impacto en estos ámbitos.

3.1 LOS PROCESOS SE SUELEN CLASIFICAR EN TRES TIPOS: ESTRATÉGICOS, CLAVE, DE APOYO.

3.1.1 Procesos Estratégicos:

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción del cliente).

Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada. Así, por ejemplo, en una empresa de consultoría que pretenda ser reconocida en el mercado por la elevada capacitación de sus consultores los procesos de formación y gestión del conocimiento deberían ser considerados estratégicos. Por el contrario, en otra empresa de consultoría centrada en la prestación de servicios soportados en aplicaciones informáticas, el proceso de desarrollo de aplicaciones informáticas para la prestación de servicios debería ser considerado estratégico.

3.1.2 LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS INTERVIENEN EN LA VISIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN.

A. Procesos Clave:

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Por ejemplo, en una empresa de transporte de pasajeros por avión, el mantenimiento de las aeronaves e instalaciones es clave por sus implicaciones en la seguridad, el confort para los pasajeros la productividad y la rentabilidad para la empresa. El mismo proceso de mantenimiento puede ser considerado como proceso de apoyo en otros sectores en los que no tiene tanta relevancia, como por ejemplo una empresa de servicios de formación. Del mismo modo, el proceso de compras puede ser considerado clave en empresas dedicadas a la distribución comercial, por su influencia en los resultados económicos y los plazos de servicio mientras que el proceso de compras puede ser considerado proceso de apoyo en una empresa servicios.

3.1.3 LOS PROCESOS CLAVE INTERVIENEN EN LA MISIÓN, PERO NO NECESARIAMENTE EN LA VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

B. Procesos de Apoyo:

En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo:

- Control de la Documentación Auditorías Internas
- No Conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas
- Gestión de Productos No conformes Gestión de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo Etc.
- Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización.

3.2 LA GESTIÓN POR PROCESOS CONLLEVA:

- Una estructura coherente de procesos que representa el funcionamiento de la organización
- Un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción).
- Una designación de responsables de proceso, que deben supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del proceso asignado (costes, calidad, productividad, medioambiente, seguridad y salud laboral, moral).

3.3 COMPONENTE DEL PROCESO SON LAS PARTES DE UN PROCESO: ENTRADAS, SALIDAS, MECANISMOS Y CONTROLES.

- Las entradas son recursos o datos que deben estar presentes, y (diferentes tipos de eventos) que invocan un proceso.
- Los mecanismos son las “herramientas”, incluyendo máquinas, sistemas y personas, que realizar “actividades”, las acciones sobre y en respuesta a los insumos.
- Los controles son los requisitos, restricciones, guías y restricciones; y
- definiendo las leyes, políticas, normas y reglamentos que configuran y determinan la acciones sobre los insumos. Los mecanismos y controles pueden ser los mismos: para ejemplo, regulaciones, dinero o personas.
- Las salidas son los resultados de las acciones de los mecanismos, guiados por los controles y mecanismos, sobre los insumos. De manera óptima, los productos son servicios o productos que cumplen o exceden el tiempo, la calidad o las expectativas de clientes de la organización. También pueden ser eventos que desencadenan otros procesos en la misma o en una organización diferente.

3.4 LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS EN UNA EMPRESA:

- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

3.5 BENEFICIOS DE LOS PROCESOS:

Según Pino, A. (1998) en su Trabajo de Grado describe los siguientes beneficios que consisten en:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

3. 6 ELEMENTOS DE UN PROCESO.

Los procesos están compuestos por una serie de elementos tales como:

3. 6. 1. Responsable.

Es la persona encargada de que el proceso funcione adecuadamente, es decir, de que todas las actividades se realicen según lo establecido, cumpliendo los objetivos de eficiencia y eficacia planteados, buscando siempre la mejora continua. Un responsable de proceso tiene que trabajar y conseguir una serie de habilidades, tales como:

- Autoridad
- Responsabilidad
- Liderazgo
- Conocimientos técnicos específicos

Por otra parte, las funciones básicas de un responsable respecto del proceso son:

- Mantener el proceso bajo control: entendido, documentado y medido
- Buscar junto con sus colaboradores la mejora continua de la eficiencia y la eficacia dentro del proceso

3. 6 .2 Recursos.

Suponen los medios que posibilitan la realización de las tareas encomendadas, estos pueden ser:

- Humanos: las personas que trabajan en el proceso tanto directa como indirectamente
- Materiales: la máquinas y herramientas
- Inmateriales: información

3. 6.3. Entradas.

Es todo aquello que se incorpora al proceso para aportar valor, pueden ser:

- Materiales: materias primas (cartón y tintas), clichés, troqueles
- Inmateriales: especificaciones técnicas e instrucciones para poder realizar las tareas

3. 6. 4. Salidas.

Es el resultado producido en el proceso, pueden ser:

- Materiales: una maqueta, un pedido de cajas manufacturadas
- Inmateriales: información al cliente, un presupuesto

3. 6. 5. Procedimientos de trabajo.

Son documentos que establecen las responsabilidades y las maneras de hacer las tareas dentro del proceso. Definen:

- Qué se hace
- Quién lo hace
- Cómo se hace
- Cuándo se hace
- Con cuántos recursos se hace

3. 6. 6. Sistema de gestión.

Lo componen la información y datos, encaminados a medir el grado de eficiencia y eficacia del proceso. Los elementos fundamentales son:

- Los objetivos
- Los indicadores clave del proceso (KPI's)
- El método de cálculo de los dos anteriores

3.7 EL SISTEMA DE PROCESOS.

Es muy importante tener en cuenta que todos los procesos de la empresa están interrelacionados formando un sistema. Esto significa que si un proceso no funciona bien, repercute de manera negativa en el funcionamiento y efectividad del resto.

Una práctica muy habitual es realizar un Mapa de Procesos, el verdadero punto de partida del sistema de estandarización que no es otra cosa que una representación gráfica de todos los elementos del sistema, sus naturalezas e interrelaciones. Esta herramienta visual es muy útil para constatar puntos débiles e influencias de una manera global.

En definitiva, el sistema de procesos es tan fuerte y consistente como lo es el más débil de los elementos.

La estandarización de los procesos es la más efectiva combinación de personas, materiales, equipamientos y métodos de trabajo; una metodología Lean que, realizada convenientemente, garantiza nuestro éxito industrial y operacional.

3.8 ¿QUÉ ES UN PROCESO ADMINISTRACIÓN?

El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, integración, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual los individuos alcancen las metas organizacionales de manera eficiente, por medio del trabajo en equipo. (Koontz & Weihrich, 2008)

A. Planear

La planeación es una de las principales funciones que debe realizar un gerente con su equipo de trabajo, porque es el punto de partida para la elaboración de una estrategia organizacional. Planear incluye seleccionar metas y objetivos, por medio de acciones que requieren la toma de decisiones para ser alcanzadas, es decir, elegir proyectos viables tomando en cuenta las diversas alternativas. (Koontz & Weihrich, 2008)

Organizar Se refiere al proceso de determinar qué tareas es necesario realizar, quién las llevará a cabo, cómo habrán de agruparse las tareas, quién rendirá cuentas a quién y en qué nivel se tomarán las decisiones.

B. Organizar

Es la parte de la administración que toma en cuenta el establecimiento de una estructura intencional de roles para que los individuos se desempeñen en una organización. Es intencional porque trata de asegurarse, que todas las tareas se puedan realizar para alcanzar una meta, con la premisa que sean asignadas a las personas que mejor estén capacitadas. (Koontz & Weihrich, 2008)

C. Integración de Personal Se basa en coordinar las actividades referentes a la contratación, reclutamiento, selección, normas de desempeño, compensación, evaluación, asesoramiento y capacitación con el fin de facilitar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. (Hernández & Rodríguez, 2005)

D. Dirigir

Es influenciar a las personas para que contribuyan a lograr las metas organizacionales y de grupo (Koontz & Weihrich, 2008). La dirección incluye dirigir a otras personas, seleccionar los canales de comunicación más eficaces y resolver conflictos que se generan entre los miembros de la organización. En síntesis los gerentes deben influenciar a sus colaboradores

a realizar su trabajo de forma eficiente, por lo cual deben implementar estrategias con el afán de lograr los objetivos trazados por una Empresa.

E. Controlar

Es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que las tareas se realicen de conformidad con lo planeado. Incluye verificar si los planes y metas se están alcanzando de manera eficiente y controlar las posibles desviaciones y tratar de corregirlas. (Koontz & Weihrich, 2008)

4 CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

Un proceso administrativo posee multitud de características y peculiaridades en función de la empresa que lo desarrolle, hacemos mención a las más comunes:

- Consta de cuatro etapas relacionadas entre sí.
- Debe de plasmar todos los objetivos que se persiguen alcanzar con él.
- Deben ser informados del mismo todos aquellos trabajadores que vayan a formar parte del proceso.
- El objetivo que tiene es la creación de una hoja de ruta para optimizar al máximo cada una de las acciones que incluye el proceso administrativo.
- Puede ser utilizado por cualquier empresa, independientemente de las características de la misma.
- Se realiza con un horizonte temporal previamente estipulado. De esta forma, ofrece cierta flexibilidad para poder ser adaptado a las circunstancias.

4.1 ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

En la definición, hemos dicho que el proceso administrativo está formado por una serie de etapas: planificación, organización, dirección y control. En este apartado las desarrollaremos y las explicaremos. Claro que, en primer lugar, conviene saber cómo se separan estas dos fases:

4.1.1 Fase mecánica: La fase mecánica está compuesta por la planificación y la organización. Podríamos decir que es una parte estática del proceso.

4.1.2 Fase dinámica: La fase dinámica, por su parte, está compuesta por la dirección y el control. En este sentido, la palabra dinámica hace referencia al movimiento.

4.2 IMPORTANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

El proceso administrativo desempeña un papel fundamental en la gerencia de la compañía. Supone la hoja de ruta a seguir durante un determinado periodo, para poder alcanzar los objetivos establecidos por la dirección.

De esta manera, seguir todas las etapas marcadas dentro del proceso administrativo, permitirá a la organización incrementar su grado de eficiencia a la hora de lograr las metas propuestas. Este proceso supondrá una reducción en el número de recursos consumidos. Por este motivo, se podrán destinar aquellos recursos ahorrados a otras acciones que resulten beneficiosas para la compañía.

Entre las ventajas que podemos destacar del proceso administrativo destacamos las siguientes:

- Permite a la empresa disponer en todo momento de una planificación futura.
- Las acciones a llevar a cabo en cada uno de los posibles escenarios se encontrarán estipuladas.
- Establece de forma clara los objetivos que tiene una determinada empresa en el corto, medio y/ó largo plazo.
- Se optimizan al máximo los recursos
- Evita gastos superfluos que no se encontrasen contemplados previamente.
- Puede suponer un incremento de la productividad ya que mejora la coordinación entre miembros del equipo.

Por último, hay que destacar que un proceso administrativo perfectamente diseñado evitará que aparezcan sucesos que rompan los esquemas de los directivos. En consecuencia, se reducirá el número de medidas improvisadas que pueden derivar en decisiones perjudiciales para el funcionamiento de la empresa.

4.3 TIPOS DE ANÁLISIS ADMINISTRATIVO.

4.3.1 El plano Organizativo Dinámico

En una organización debe haber ciertos principios administrativos, los mismos que son la: Planeación, organización, staff o dotación de personal asesoría, dirección, control, reporte y presupuesto. En el momento en que realizamos una investigativa específica de lo que corresponde al plano organizativo dinámico, se enfoca al cumplimiento eficiente y eficaz de cada una de las actividades a desempeñarse en la empresa.

4.3.2 El Plano Funcional

En este plano se investiga cómo y de qué forma realiza la organización sus actividades productivas, para lo cual el analista se puede valer de herramientas tales como los cuadros de distribución de trabajo, diagramas de flujo, cuadros estadísticos, entre otros.

Uno de los fines más importantes de la investigación de este plano, es el determinar cómo poder mejorar y hacer más efectivos los procesos productivos de la organización.

4.3.3 El Plano Estructural

Las estructuras organizacionales deben investigarse con el fin de mejorarlas cada vez, y así brindar al cliente un servicio que llene sus expectativas.

4.3.4 El Plano Comportamental

Las empresas actuales, conscientes de la importancia del recurso humano, han implementado programas de desarrollo organizacional con el fin de preparar para el cambio a sus apreciados colaboradores, connotantemente con una efectiva capacitación técnica.

4.4 LAS ETAPAS QUE INTEGRAN EL DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO PUEDEN RESUMIRSE EN:

- Recopilación de información
- Análisis organizacional o administrativo
- Obtención de conclusiones
- Propuesta y plan de acción.

4.4.1 Recopilación de información:

La información que se recoge debe ser lo más exacta posible, pues representa la base para las futuras conclusiones, cuando el analista es experto en diagnósticos bastará la información objetiva con solo observar o intuir cual es el problema directo o al menos tratar de comprender los síntomas directos; la información deberá ser procesada y analizada con mucho cuidado pues de ella dependerán las posibles soluciones a los problemas detectados, es necesario indicar que cada fuente de información es variada y diferente en relación a la fuente original y que cada una de ellas agrega valor al analizarla y contribuye a la solución final. En todo proceso de recolección de datos existe la información a substituir, si se tiene a mano se procesa y analiza en forma inmediata, si no se cuenta con ella se crea, es decir se recopila de fuentes personales con información verbal directa y luego se ampara con fuentes

legales y otros documentos del área afectada, para realizar en forma breve y rápida el análisis de lo recolectado que facilite la finalización del diagnóstico en el menor tiempo posible.

También es necesario analizar la información proveniente de fuentes externas, pues indicará las características, las posibilidades y la situación particular del medio de cada elemento, sus funciones o actividades que puedan desarrollar en consonancia con el análisis del problema. Esta información es necesaria para obtener otros criterios que ayuden a normalizar y orientar el estudio.

5 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL O ADMINISTRATIVO:

Esta fase del Diagnóstico Administrativo tiene como objetivo comparar la información registrada en la etapa de análisis y los aspectos técnicos establecidos, a efecto de enumerar los hallazgos y determinar los puntos críticos que afectan al buen desempeño del área evaluada.

5.1 DENTRO DE SUS PRINCIPALES OBJETIVOS ESTÁN:

- Recolectar datos que permitan obtener una idea general de la empresa.
- Determinar con datos reales la evolución de la empresa en un período más o menos largo, en lo referente a capital, ventas o servicios, recursos, etc. para analizar sistemáticamente si ha existido crecimiento o se ha desarrollado tanto en sus aspectos administrativos como también en los operativos.
- Investigar al personal, sus actividades, funciones, relaciones, etc.

Se realiza a través del análisis de los siguientes aspectos organizacionales:

5.1.1 Análisis de la estructura:

Comprende el estudio de cada una de los componentes que integran la estructura organizacional, para determinar si la forma en la que se encuentran organizados ayuda a cumplir con la misión, visión y objetivos de la misma y de la empresa en general.

5.1.2 Los aspectos que se deben evaluar como mínimo son los siguientes:

- Organigrama estructural.
- Niveles jerárquicos.
- Tipo y línea de autoridad.
- Tramos de control.
- Recursos existentes.
- Dependencia y relación con otras áreas.

5.3 ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES:

Comprende el estudio de las funciones asignadas al área objeto de estudio, así como las atribuciones y obligaciones que tienen que cumplir para el desempeño del trabajo.

La base para este tipo de análisis la representa cada uno de los puestos de trabajo que integran la estructura organizacional, por lo tanto es importante verificar:

- Funciones principales del área objeto de estudio.
- Relación existente entre las funciones que se desempeñan en cada puesto de trabajo con los objetivos del área y si se encuentran normadas adecuadamente o simplemente se realizan en forma empírica.
- Duplicidad u omisión de funciones dentro del área en relación a los objetivos de la misma.
- Grado de complejidad y especialización que se necesita para realizar cada una de las funciones.
- Descripción y perfiles de los puestos de trabajo

5.3.1 Análisis de los procesos:

Comprende el estudio de los procesos que se desarrollan dentro del área objeto de estudio, así como el aporte que ofrecen parcialmente a los procesos generales de la organización en los cuales se ve involucrada.

La base para este tipo de análisis la representa la secuencia de cada una de las actividades que se desarrollan dentro del área objeto de estudio.

- Procesos principales
- Sub-procesos
- Procesos contingentes
- Actividades que se llevan a cabo que corresponden a procesos de otras áreas.

Es de mucha utilidad para realizar este análisis basarse en el Manual de Normas y procedimientos que se desarrollan dentro del área.

5.3.2 Análisis de relaciones:

Comprende el estudio de la coordinación, comunicación y dependencia que existe entre los elementos integrantes de la organización en general y que se relacionan con el área objeto de estudio.

5.3.3 Obtención de conclusiones:

Todas las etapas del diagnóstico administrativo están íntimamente ligadas, cada una de ellas puede producir conclusiones, aún antes de finalizar la recolección de los datos, y por simple observación al inicio del estudio dando resultados comprobados posteriormente por medio de la información obtenida.

Para realizar un análisis más completo es importante revisar sobre la evolución y desarrollo que han sufrido a través del tiempo y comparación de esos datos con otros similares, ya sean de otras áreas o departamentos dentro de la empresa o bien con otras empresas similares y finalmente verificar o comprobar si se ha logrado el objetivo fijado mediante un control efectivo de la situación.

Siguiendo las etapas o fases anteriores es justo indicar que también se deben analizar tanto la organización del área afectada como las técnicas de dirección empleadas para su funcionamiento, actividades y relaciones entre sus elementos, crecimiento del área y la etapa en la que se encuentra determina que objetivos persigue, que políticas y procedimientos emplea cuál es su estructura formal y que reglamentos la establecen, cuáles son los canales de comunicación y distribución utilizados, en qué manera se motiva o incentiva al personal y si se ha considerado el eventual retiro de alguno de ellos.

Por último, se debe elaborar un listado de las cosas que están mal y producen fallas dentro de la organización, para obtener conclusiones parciales de los problemas y la forma de resolverlos en importancia relativa a la solución final, seleccionar las posibles soluciones y establecer o estructurar un plan de acción.

5.3.4 Propuesta y plan de acción:

Es la sincronización del detalle de las acciones a tomar, tanto para llevar en orden la investigación, el análisis de la información y para tener la facilidad de soluciones posibles en la organización o reorganización que determina cuales fases son necesarias para una investigación real, que áreas son afectadas en el estudio, que objetivo se persigue, cuáles recursos son necesarios para el análisis, obtener conclusiones que permitan recomendar las posibles soluciones o alternativas para un mejor resultado, evaluando el tiempo necesario, sus costos de y para la operación y la metodología a adoptar en el nuevo sistema indicado en todo el proceso de estudio.

6 ORGANIGRAMA

El organigrama es la representación gráfica de la estructura formal de autoridad y división especializada de trabajo de una organización por niveles jerárquicos. (Orozco, 2007) En síntesis el organigrama es la representación gráfica simplificada de la estructura formal de una organización en un momento determinado.

6.1 VENTAJAS DEL ORGANIGRAMA

Para Valencia (2002) entre sus principales ventajas se pueden mencionar:

- Simplifica la representación mediante la utilización de símbolos.
- Es una herramienta eficaz de comunicación y análisis.
- Permite identificar errores en la organización del trabajo.
- Facilita la comparación entre dos o más modelos alternativos.
- Es fácil de actualizar.
- Es simple de interpretar.

6.2 NATURALEZA DEL ORGANIGRAMA

En el organigrama, cada órgano representa una unidad de trabajo que agrupa personas y unidades menores. De acuerdo con el nivel jerárquico donde estén situados, los órganos pueden ser denominados Direcciones, Divisiones, Departamentos, Secciones. Cada cargo representa un conjunto de actividades desempeñadas por un colaborador que tiene una posición definida en el organigrama, lo cual posee un nivel jerárquico en un determinado órgano. (Orozco, 2007)

6.3 CLASES DE ORGANIGRAMAS

Para Franklin (2004) los organigramas de clasifican de la siguiente manera:

1. Por su naturaleza
2. Por su ámbito
3. Por su contenido
4. Por su representación

6.4 USO E IMPORTANCIA DEL ORGANIGRAMA

Los organigramas se utilizan para representar gráficamente la estructura formal de las organizaciones. Son utilizados con el fin de diagnosticar y analizar esas mismas estructuras, en aras de replantearlas y adecuarlas a los cambios que suceden en el entorno, y que pueden afectar de manera positiva o negativa a la Empresa. Un punto a destacar sobre la importancia de los organigramas es que, son un instrumento de información que proporciona una imagen formal de la organización, por ende facilitando al personal el conocimiento de ubicación y relación de la estructura orgánica. En síntesis, ayudan en el análisis, conocimiento y diseño de la organización. (Orozco, 2007)

6. 5 Diagrama de flujo.

Concepto Para Franklin (2004) “es una representación gráfica de la sucesión en que se efectúan las operaciones de un procedimiento y el recorrido de formas o materiales”.

Los diagramas de flujo son modelos representativos que muestran el movimiento de los materiales por departamentos de la organización. Para Orozco (2007) los diagramas de flujo representan la secuencia de las operaciones de un proceso con las unidades responsables implicadas en su ejecución.

6. 6 Diagrama de Flujos de Bloques.

Este tipo de diagrama, consiste en una gráfica con forma de matriz que relaciona cuatro variables del procedimiento, las cuales son: tareas, responsables, tiempos y algoritmos. En síntesis, un diagrama de flujo de bloques es la descripción gráfica de un proceso determinado de una organización.

6. 6.1 Usos e importancia.

La importancia de los diagramas de flujo reside principalmente en ser un instrumento efectivo en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo a través de actividades que simplifican su uso.

a. En la planeación sistemática.

La elaboración de un fluxograma exige un previo ordenamiento de la información disponible, así como su análisis sistemático y detallado elaborar un fluxograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y preciso de los diferentes procesos.

b. En la actualización de sistemas.

Los cambios realizados en los procedimientos son fácilmente representables a través de cambios incluidos en el fluxograma, lo que permite visualizar las nuevas operaciones de trabajo incluidos en el sistema.

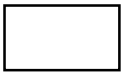
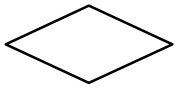
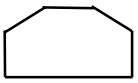
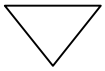
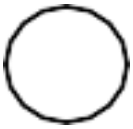
c. Simplicidad en los sistemas.

La utilización de diagramas de flujo concede claridad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.

d. Ahorro de tiempo y costo.

El empleo del diagrama de flujo hace más asequible el análisis de los procedimientos de la Empresa y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.

6. 6. 2 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS FLUXOGRAMAS 2 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS FLUXOGRAMAS.

ACCIÓN	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Proceso		Rectángulo: Representa una instrucción que debe ser ejecutada. Operaciones, procesamiento
Decisión		Rombo: Elección. Representa una pregunta e indica el destino de flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
Preparación		Hexágono: Acondicionar. Proceso predefinido. Hace referencia a un proceso ya establecido, puede ser parte o un todo de otro sistema.
Documento		Rectángulo segmentado: Indica lectura o escritura de un documento, o producto impreso.
Archivo		Triángulo: Archivo, guardar o almacenamiento.
Entrada /Salida		Romboide: Tramite. Operación burocrática rutinaria. Indica entrada y/o salida de información.
Extracción de archivo		Triángulo: Significa “sacar de archivo” o “extracción”, des almacenar.
Conector interno		Círculo: Conexión con otro pasó. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro del mismo sistema, pero que por razones de diseño es poco accesible.
Flechas		Línea con punta: Flujo de información. Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema.
Conector externo		Cuadrado con punta: Conexión con otro proceso. El conector externo se usó para unir un sistema o una

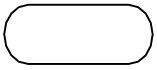
		parte de él, con otro sistema.
Terminal		Rectángulo con los lados cóncavos: Inició /fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
Tarjeta		Rectángulo sin una esquina: Representa tarjeta, ficha o cheque
Documento original y copias		Rectángulos segmentados. Representa a un documento original y "n" número de copias
Cinta magnética		Círculo con tangente: Representa cinta magnética de grabación o video.
Cajas o mercadería		Rectángulos segmentados superpuestos: Representa bultos, paquetes, cajas o mercadería.

Tabla # 2: Simbología del diseño de los fluxogramas.

7 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS.

Los manuales de procedimiento tienen como objetivo estandarizar el trabajo de modo que proporcione la calidad deseada. Sirven de guía para la ejecución de los procesos, facilitan la formación y ayudan a comprobar la conformidad de las actividades, además de convertirse en una importante fuente de información.

Un buen manual de procedimientos debe contener:

- La representación gráfica del proceso
- Las condiciones de inicio
- La interfaz con otros procesos
- Las actividades
- Las rutas de ejecución del proceso.

Además, se deben incluir textos auxiliares con diversas informaciones sobre cada actividad, tales como reglas del negocio, entrada, salida, área responsable, entre otras.

Los manuales de procedimientos son un material importante para las empresas que buscan estandarizar los procesos.

7.1 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN LAS EMPRESAS?

Con el uso de las nuevas tecnologías las empresas han tenido que adaptar sus procesos de trabajo para poder tener una mayor competitividad en sus industrias y además aprovechar los beneficios de su implementación. Algunos de los procesos que las empresas han tenido que implementar en los últimos años son la digitalización documental, la estandarización y la gestión de documentos.

En esta ocasión hablaremos más sobre el punto de la estandarización de procesos y el impacto que tiene en la gestión de las organizaciones. La estandarización consiste en la implementación de normas precisas y claras para realizar un procedimiento específico, actuar ante alguna situación o responder a una necesidad.

Implementar una normatividad tiene como fin prever problemas que pueden presentarse en las actividades diarias y establecer la forma en la que se va a solucionar, también ayuda a conocer cuáles son las maneras correctas de actuar ante un reto, acelerar la curva de aprendizaje de nuevos colaboradores, prever la necesidad de adquirir herramientas para desarrollar el trabajo y delimitar responsabilidades.

7.2 Estandarizar los procesos permite tener una guía de actuación y una pauta que facilitará la gestión de las actividades de la empresa y otorgará beneficios como:

- Ahorros tanto en recursos económicos como en el tiempo de trabajo.
- Elevar el potencial de competencia de la empresa.
- Minimizar los tiempos de respuesta de los proyectos, así como de los problemas que se pueden presentar.
- Aumentar la eficiencia individual de los colaboradores y por ende de la misma organización.
- Limitar las líneas de actuación para los colaboradores sin importar en dónde se ubiquen, ya sea en la oficina centralizada de la empresa o incluso en una filial en otro país. Todos sabrán cómo actuar de acuerdo al mensaje que quiera comunicar la empresa.
- Prevenir los errores humanos por falta de información o conocimiento sobre los procesos.
- Romper las barreras del idioma o preparación académica de cada empleado y delinear una misma metodología.
- Generar una buena imagen empresarial al actuar todos bajo los mismos estándares.
- Fortalecer los lazos entre los mismos colaboradores y la empresa.

La estandarización de procesos es un pilar para la competitividad de las empresas, para lograrlo se tiene que realizar un trabajo en conjunto con el uso de otras tecnologías que permitan potencializar su eficacia.

8 CONCEPTO DE EFICIENCIA Y EFICACIA.

8.1 Eficiencia: hacer bien las cosas. Es decir, realizar una tarea buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. La eficiencia tiene que ver con el «cómo». El modelo para la mejora de la eficiencia se apoya en tres pilares básicos: personas, procesos y clientes. Y se logra con personas competentes o con capacidades, actitudes, aptitudes, habilidades y experiencias. Se necesitan flujos rápidos, efectivos y continuos de actividades que añaden valor al producto o al servicio para el cliente con procesos eficientes, analizando dichas actividades y calidad.

8.2 Eficacia: hacer las cosas correctas. Es decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados. Tiene que ver con que cosas se hacen. Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

8.3 Efectividad: hacer bien las cosas correctas. Es decir, que las tareas que se lleven a cabo se realicen de manera eficiente y eficaz. Tiene que ver con «qué» cosas se hacen y como.

9 LOS PRINCIPALES BENEFICIOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA.

- Conocer el desempeño de los trabajadores, procesos y organizaciones. El medir estos indicadores servirá a la organización para conocer los rendimientos de los distintos trabajadores, procesos o empresas que desempeñen trabajos para ellos.

- Conocer done se puede mejorar o quien debe hacerlo. Conocer que dos trabajadores, realizando el mismo trabajo y empleando el mismo tiempo tienen eficacias distintas y uno cumple los objetivos de forma sobrada y otro no, puede implicar que uno esté desarrollando el proceso de una forma mejor que el otro (no quiere decir que uno lo esté haciendo mal, sino que el otro lo está haciendo mejor). Esto podrá servir a la organización para mejorar sus procesos y lograr más beneficios.

- Adecuar los compromisos a la realidad. El conocer estas métricas permitirá a las empresas adecuar los recursos disponibles y los plazos determinados a la realidad, pudiendo mejorar o ser más realistas en cuenta a las acciones que pueda y deba llevar a cabo la organización.

- Mejorar en el establecimiento de los objetivos. Establecer unos objetivos empresariales ajustados a la realidad permitirá a la empresa cumplir sus estándares de calidad, además de poder ofrecer a los clientes los productos o servicios reales sin la posibilidad de perjudicarles.

- Mejorar su competitividad en el mercado. Ajustar todas las anteriores variables gracias al conocimiento de estas métricas y algunas otras, permitirán a la organización ofrecer lo mejor de esta a los clientes y de la forma más ajustada. Esto implicará que los clientes obtienen de las organizaciones os mejores resultados a los precios más competitivos.

- Mejorar de forma continua. La mejora de estos parámetros permitirá a la organización una mejora continua de sus procesos, productos y servicios, permitiendo conocer los puntos débiles y punto fuerte y así poder destacar y ensalzar sus puntos fuertes y trabajar sobre los débiles para mejorarlos.

10 PLAN O SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS.

Las empresas hoy más conscientes de que la calidad no es un gasto sino más bien una inversión que ciertamente traerá múltiples beneficios, se esfuerzan por obtener altos niveles de calidad para situarse por sobre sus competidores que no lo hacen.

La calidad de define, se mejora y se controla; las empresas deben tomar conocimiento de ello para crear un adecuado sistema de administración de calidad para su organización.

Lo primero que se debe considerar a la hora de implementar un sistema de administración de calidad es que la organización esté consciente de los beneficios de implementar el sistema y lo segundo es que asimile el concepto de calidad.

Por lo general en las empresas los empleados se dedican a realizar sus actividades rutinarias sin preguntar las razones por las cuales las realizan, no existe por ende una visión de los objetivos de la empresa y por lo tanto no se realizan los esfuerzos necesarios para lograrlos, este sería el primer aspecto que se debe tocar para saber en que beneficia al logro de los objetivos de la empresa el implementar un sistema de administración de la calidad.

Cualquier organización de carácter privado con fines de lucro ha sido creada con el objeto de percibir ingresos, que es llamado utilidades en el caso de propietarios y accionistas, y recibe el nombre de salario en el caso de los empleados. Una empresa que obtiene ingresos podrá permanecer en el mercado, aquella que no los obtiene está destinada a desaparecer. Las empresas conseguirán los ingresos necesarios solo en la medida que puedan vender los productos y servicios que producen, pero para poder vender estos productos se requiere que llamen la atención de quienes los adquieren, es decir, el producto o servicio debe poseer características que coincidan con los requisitos del cliente, requisitos que en última instancia son sus necesidades y expectativas, solo así el cliente estaría dispuesto a pagar por el producto.

Con lo revelado anteriormente se puede vislumbrar con mayor claridad la importancia de implantar un sistema de administración la calidad, ya que con dicho sistema se estaría garantizando con una alta probabilidad que las características del producto o servicio satisfacen las necesidades del cliente, lo cual a su vez garantiza el nivel de ventas necesario para la sustentabilidad y duración de la empresa en el tiempo.

En lo que respecta a la asimilación del concepto de calidad se hace necesario que los miembros de la organización lo internalicen, lo comprendan y lo apliquen en cada una de las funciones que les corresponde realizar. Calidad no se refiere sólo a la calidad de un producto, sino a la realización de un buen trabajo y de cualquier tarea que es asignada al personal, tanto el trabajo de la recepcionista como el del Presidente, el del contador, etc., en todas las funciones se debe cuidar la CALIDAD.

Para la implantación de un sistema de calidad se debe contar obligatoriamente con el compromiso de la gerencia, con esto se tiene gran parte del trabajo realizado, el resto lo compone la planificación estratégica previa para saber el camino a seguir, los tiempos de capacitación propuesta en donde se intenta modificar la cultura de la organización, creación de un ambiente de éxito por medio de las mejoras continuas, incentivos adecuados para que cada empleado actúe como si fuera propietario, y promover la superación profesional y personal dentro de un grato clima laboral.

CAPÍTULO:

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

En este capítulo se expone la concepción y los procedimientos metodológicos del presente estudio. La función de la metodología es mostrar cómo y por cuáles medios se va a adquirir la información, cómo se van a procesar los datos y cómo se van a derivar las conclusiones.

Define su problema es “Los procesos administrativos de CANACO SERVYTUR VERACRUZ no se encuentran estandarizados” en este momento.

Conceptos:

En la redacción de los procesos estandarizados buscar la implementación de todo el personal de la empresa. De esta forma, se conseguirá un sentido de pertenencia de todos los empleados hacia el Sistema de servicio, y así lograremos que el sistema sea más eficaz al ser elaborado en base a mayor información.

Son una serie de actividades (paso a paso) que me llevaran hasta cumplir el objetivo general.

- Conocer y analizar los procesos administrativos, a través de recorridos para tener una información más completa de dichos procesos.
- Recabar información de las actividades administrativas.
- Entrevista con los encargados de los distintos departamentos para conocer más a detalle de las actividades que le competan.
- Consultar a miembros de dichos departamentos para conocer sus necesidades y opiniones.
- Documentarse para el diseño de los procedimientos estadísticos
- Documentarse para el diseño de los formatos
- Documentarse para el diseño de las descripciones de puestos.
- Capacitar al personal involucrado, antes de la implementación de los procedimientos y formatos.
- Analizar los procesos de las capacitaciones que presenten durante el periodo transcurrido al personal capacitado.
- Realizar y dar a conocer un reglamento apropiado para los departamentos.
- Recolectar y dar conclusión para presentarla ante la directiva general.

La elaboración de un procedimiento se puede dividir en las siguientes fases:

Fase de Elaboración del borrador: Se analizó la información obtenida con las personas designadas para la elaboración de procedimiento, para realizan un primer borrador del documento, qué será la revisión 0.

Fase de Lanzamiento: El borrador redactado en la fase anterior, se distribuye a los departamentos y al asesor externo para que puedan sugerir modificaciones que mejoren la comprensión del procedimiento estandarizados, La fase de lanzamiento finaliza con la redacción definitiva, en base al borrador y las sugerencias recibidas.

Fase de Aprobación: Antes de su distribución, el documento debe ser aprobado por L.C.P Luis Cumplido Arroyo (Dirección en Jefe) el cual da aprobación (ELABORACION E IMPLEMENTACIONELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTANADARIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CANACO VERACRUZ), al equipo directivo (Presidente de CANACO VERACRUZ) para la elaboración del procedimiento se puede dividir en las siguientes fases:

Fase de Distribución: Una vez aprobado, el documento debe es distribuido de forma controlada a los colaboradores y los departamentos, para conservando un registro de su distribución para asegurar que siempre se mantiene la última versión vigente.

Fase de Revisión: La revisión de los documentos puede ser puesta en marcha tanto a solicitud de un empleado como de un cliente, para mejorar algún aspecto de los mismos.

En este caso, se seguirían las fases anteriormente expuestas.

Es importante que los procedimientos sean escritos pensando en el destinatario. Los detalles excesivos y el uso de terminología no familiar pueden afectar adversamente la implementación, efectividad y eficacia de los procedimientos estandarizados, si son mal diseñados son fuente común de frustraciones y pueden desprestigiar el procedimiento entero.

A continuación, se ofrecen algunas recomendaciones generales para la redacción de los procedimientos:

- Evitar términos ambiguos.
- Escribir las frases en presente y en orden cronológico
- Ser exacto
- Plantear los objetivos que se pretende cubrir con el procedimiento y una vez redactado, comprobar que el documento los cumple.
- Utilizar diagramas de flujo, que permita obtener una visión global del procedimiento.

Para la realización de los procedimientos estandarizados se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Determinar la forma de los procedimientos trabajo.

2. Seleccionar las técnicas de los departamentos a aplicar:

3. Recopilar la información necesaria de la empresa.

4. Obtener los datos para la elaboración de la problemática en la empresa y sus antecedentes.

5. Analizar e interpretar la información recabada.

6. Elaborar el manual de organización.

7 Elaborar el manual de procedimientos.

CONCEPTO: DETERMINAR LA FORMA DE LOS PROCEDIMIENTOS.

1 Determinar la forma de trabajo:
Se realizó un cronograma de actividades donde se especificó cuanto tiempo se tendría que invertir en cada actividad durante la realización de este proyecto residencial.

2 Seleccionar las técnicas de los departamentos a aplicar:
Entre las técnicas de investigación se consideraron las siguientes:

- La observación.
- El cuestionario.
- La entrevista presenciales.

3 Recopilación de la información en la empresa:
Se recabo la información necesaria en CANACO VERACRUZ para así de esta manera tener la capacidad de desarrollar la ELABORACION E IMPLEMENTACIONELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTANADARIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CANACO VERACRUZ.

4 Obtener los datos para la elaboración de la problemática en la empresa y sus antecedentes:
Recabar de él encargado de departamento de la empresa los datos necesarios para analizar y evaluar la información para la problemática en la empresa y sus antecedentes.

5 Análisis e interpretación de la información recabada:
Con base a los datos obtenidos se procedió a interpretar de forma detallada la información.

6 Elaborar el manual de organización:
El manual de organización contiene la información detallada referente a antecedentes, problemática, y funciones en los diferentes departamentos, así como descripción de puestos.

7 Elaborar el manual de procedimientos:
El manual contiene sus objetivos, así como el alcance con el que se cuenta.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Exploratoria
El presente proyecto inició con la implementación de la investigación tipo exploratoria, con el propósito de recolectar información de la Empresa, específicamente en función de los departamentos que se estudiaron las cuales fueron: Afiliación, sistemas y SIEM, capacitación y eventos, Y comunicación e imagen y Radio tv.

Se recolectó información por medio de la aplicación de técnicas como la entrevista, y el cuestionario. Con respecto al cuestionario, se diseñó con el propósito de recolectar la información más relevante que se generó diariamente en los departamentos mencionados, por lo que se brindó un diagnóstico objetivo de cómo se ejecutaron los procedimientos.

Gracias a la implementación de la investigación exploratoria, se generó conocimiento en relación a las variables que influyeron en la ejecución de los procedimientos, así como la aclaración de conceptos para facilitar la comprensión de la información recolectada.

Investigación Descriptiva.
La investigación Descriptiva fue la base utilizada para diseñar: Elaboración E Implementación De Procedimiento Para La Estandarización De Los Procesos De Los Departamentos De Canaco Veracruz, ya que el objetivo principal del trabajo fue describir los procesos más relevantes que se ejecutan diariamente en los departamentos, Afiliación, Sistemas y SIEM, Capacitación y Eventos, y Comunicación e Imagen y Radio tv.

La implementación de ésta metodología se caracterizó por adquirir, analizar y describir la información de las principales acciones que los colaboradores ejecutan diariamente en sus puestos de trabajo, con el objetivo de realizar las mejoras pertinentes a los procedimientos que lo ameritan.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Primarias
La información que se recolectó en esta etapa se realizó de manera directa utilizando principalmente estas técnicas: cuestionarios, entrevistas, reuniones y observación directa.

Secundarias
Esta etapa consistió en estudiar e investigar:

A. Libros referentes al tema de Análisis Administrativo
B. Guía para la elaboración de un Manual de Procedimientos
C. Documentos e información proporcionada por la Empresa
D. Páginas y artículos de internet.

SUJETOS DE INFORMACIÓN

Los sujetos de información que se utilizaron para elaborar esta investigación, fue toda aquella persona física que desempeña sus funciones en los departamentos de, Afiliación, sistemas y SIEM, capacitación y eventos, Y comunicación e imagen y Radio tv de la empresa CANACO SERVYTUR VERACRUZ.

La colaboración brindada por los trabajadores de la empresa fue muy valiosa, ya que gracias a ellos se logró reunir la información necesaria para redactar y documentar la Elaboración E Implementación De Procedimiento Para La Estandarización De Los Procesos De Los Departamentos De Canaco Veracruz.

MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información que se logró almacenar en esta etapa fue de gran relevancia para la consecución del presente proyecto, porque a partir de la información recolectada se elaboró (Elaboración E Implementación De Procedimiento Para La Estandarización De Los Procesos De Los Departamentos De Canaco Veracruz). Para la confección del presente proyecto se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de la información:

1. Cuestionarios Para poder (elaborar un Manual de Procedimientos) de forma eficiente, es necesario implementar una herramienta metodológica que sea útil, precisa y estructurada por lo cual se tomó la decisión de implementar un cuestionario. Dicho cuestionario se diseñó en función de recolectar la información más importante, con la premisa de obtener datos tangibles que justificaran la realización de: Elaboración E Implementación De Procedimiento Para La Estandarización De Los Procesos De Los Departamentos De Canaco Veracruz. (Ver apéndice #1)

2. Entrevistas.

Las entrevistas que se realizaron para recolectar la información fueron de tipo personal no estructurada, y se realizaron con el objetivo principal de evacuar dudas respecto a algún procedimiento, que no haya quedado claro en la aplicación del cuestionario.

3. Observación Directa.

Se efectuaron visitas en los departamentos, Afiliación, sistemas y SIEM, capacitación y eventos, y comunicación e imagen y Radio tv, con la finalidad de constatar que los datos e información suministrada en el cuestionario coincidiera con la ejecución de los procedimientos para evitar posibles errores de interpretación.

4. Reuniones.

Se programaron reuniones con los trabajadores y coordinadores de cada departamento, con la finalidad de analizar, revisar y validar los procedimientos que se documentaron en el proyecto.

Se realizó un cronograma de actividades donde se especificó cuanto tiempo se tendría que invertir en cada actividad durante la realización de este proyecto residencial.

CRONOGRAMA DE DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

Los procesos administrativos de CANACO SERVYTUR VERACRUZ no se encuentran estandarizados en este momento.

PERIODO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Semana #1	Durante la primera semana se realizó un recorrido por todas las instalaciones de la Empresa Canaco Servytur Veracruz, en donde se pudo conocer todos los departamentos de la empresa. En esa misma semana se realizó una reunión con el contador del departamento subdirección en Jefe, donde nos planteó de manera global, cuál era el objetivo y alcance del proyecto a documentar.
Semana #2	En la segunda semana se realizó el primer enlace, con nuestro asesor el cual requirió el cambiar el nombre del proyecto (Esto fue por parte de la institución), el cual se dialogó y fue aceptado con nuestro asesor externo y en la empresa Canaco Veracruz.
Semana #3	En la tercera semana se enlazo vía internet con el asesor, con el objetivo principal de escoger de manera conjunta los departamentos de CANACO VERACRUZ (Afiliación, Sistemas y SIEM, Capacitación y Eventos, y Comunicación e Imagen y Radio tv) en el cual se documentaran los procedimientos de los departamentos.
Semana#4	En la semana cuatro, se nos brindó información de cada uno de los departamentos, en la cual se analizó y se obtuvo nueva información de los departamentos mencionados.
Semana#5	En la semana cinco, después de toda la información recolectada se realizó el objetivo general y específico con la justificación.
Semanan#6	En la semana seis, se procedió a implementar el cuestionario a los colaboradores de los departamentos para recolectar la información necesaria para desarrollar el proyecto residencial. En esa misma semana se coordinó una reunión con el subdirector en jefe, L.C.P Luis Cumplido Arroyo, para solicitarle el apoyo a la hora de realizar las entrevistas al personal de los departamentos.
Semana#7	En la semana siete, se terminó la tabulación de la información suministrada por los colaboradores de los departamentos se comenzó a elaborar el proyecto residencial respectivamente
Semana#8	En esa misma semana se inició el levantamiento de la información para elaborar el Marco teórico, por lo cual se indagó y se investigó en libros de textos, material académico y en bases de datos para realizar dicha tarea.
Semana#9	Semana nueve, se concluyó el Marcó teórico. Continuamos a proceder los últimos puntos de finales del presente proyecto.

Semana#10	En la semana diez, se está llevando a cabo la realización del cronograma de actividades.
Semana#11	Se continuó con la elaboración final del trabajo y se coordinó una reunión con el profesor asesor para que revisara el resultado final del proyecto.
Semana#12	Se redactaron las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

Tabla # 3: Cronograma de Actividades Realizadas en Canaco.

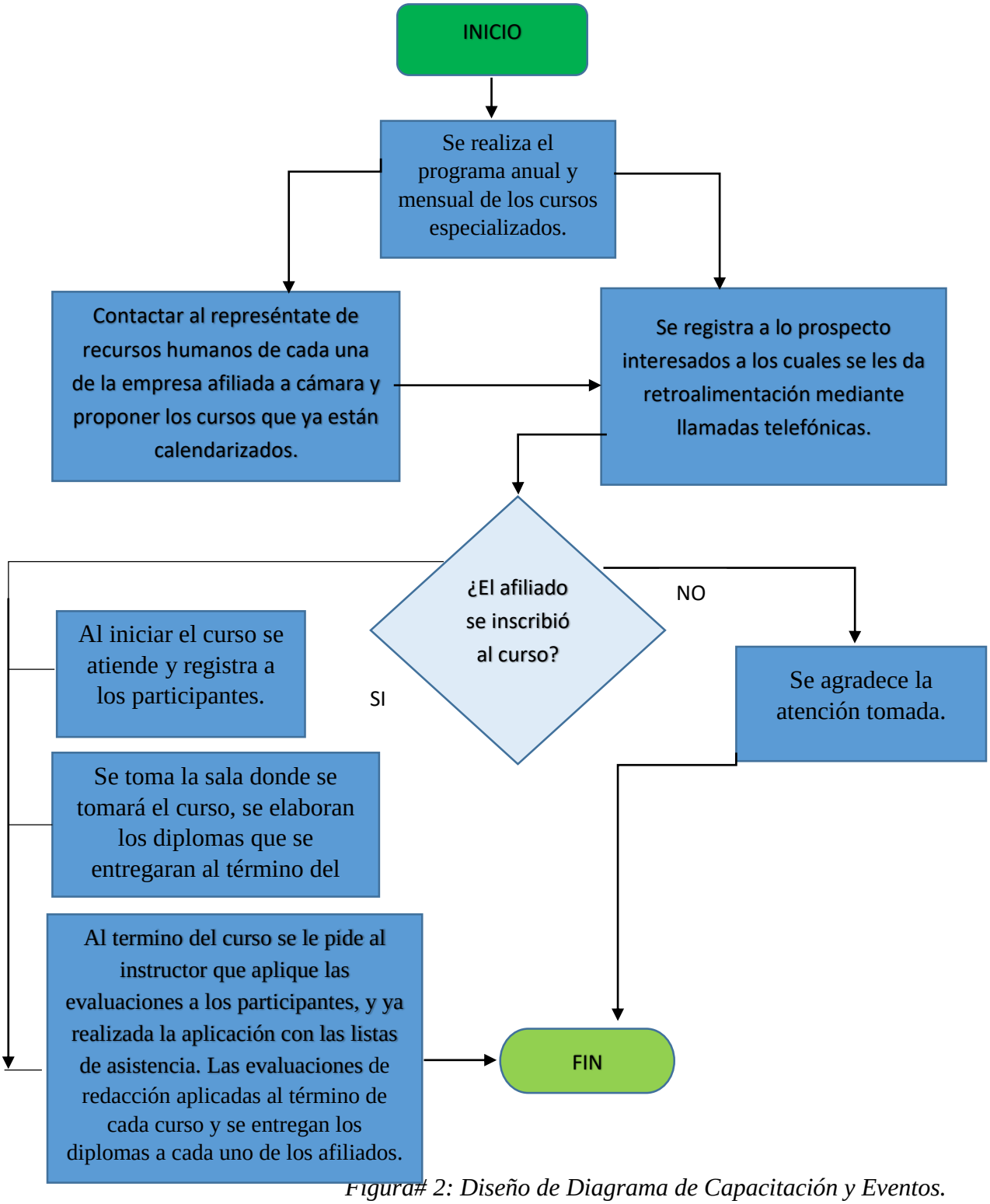
RESULTADOS

PROCEDIEMIENTOS DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y EVENTOS.

Área	Actividad	Descripción
Capacitación Y Eventos	1	Elaboramos el programa anual y mensual de cursos especializados y sencillos, el programa se cubre con tema (objetivo temario. horario e instructor).
	2	Se elabora el programa de capacitación de acuerdo a las necesidades de las empresas.
	3	Organizar cursos especializados que se aplica por lo menos 6 cursos al año como reformas fiscales, recursos humanos, seguridad social y ventas.
	4	Contactar al represéntate de recursos humanos de cada una de la empresas, afiliadas a cámara y proponer los cursos que ya están calendarizados.
	5	Durante la publicidad del curso se registra a lo prospecto interesados a los cuales se les da retroalimentación mediante llamadas telefónicas envíos de correo como recordatorios.
	6	Al inicia el curso se a tienda y registra a los participantes para llevar un control de asistencia. Mediante una lista de asistencia deberán entregar al instructor.
	7	Se instala coffe break en cada curso que se organiza en la cámara en el transcurso se elaboran los diplomas que se entregaran al termino del curso.
	8	Al termino del curso se le pide al instructor que aplique las evaluaciones a los participantes, ya realizada la aplicación con las listas de asistencia. Las evaluaciones de redacción aplicadas al término de cada curso y se entregan los diplomas a cada uno de los afiliados.
	9	Organizar cursos de manera particular a empresas que solicitan este servicio en ocasiones en sus instalaciones o en las instalaciones de la cámara de comercio.

	10	Renta de salones, organizarlo a tal fin, siendo como prioridad la atención de los clientes. Realizar los montajes requeridos por los clientes y cubrir con lo solicitado. Logística de eventos como: desayunos, empresariales, juntas de consejo, ruedas de prensa, (instalando todo lo requerido del área).

DIAGRAMA DE FLUJO
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y EVENTOS



Figura# 2: Diseño de Diagrama de Capacitación y Eventos.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: Departamento de Capacitación y Eventos.	
Área: Administrativa.	**Puesto Principal:** Subdirección de Capacitación y Eventos.
Jefe directo: LUZ DEL CARMEN LOPEZ CASTRO	

Objetivo del puesto: Desarrollo laboral y humano a través de programas de capacitación para satisfacer las principales necesidades de las empresas, así como cumplir la normativa STPS (Secretaria de Trabajo y Prevención Social).

Responsabilidades:

Capacitación:

- Registra personas de canaco para cubrir el registro STPS y cumplir la normativa.
- Organizar programa de capacitación gratuita en atención a nuestros afiliados (Tema sector Privado y temas de Gobierno).
- Organización mensual para la atención de afiliados y programas en general.

Eventos:

Organizar la logística de Asociaron de eventos:

- Desayunos Empresariales
- Eventos de Presidencia
- Reta de salones

Función Principal:

- Liderazgo en organización de cursos y eventos.

Depende Directamente de:	**Reporta Directamente:**
Presidencia	Ing. José Antonio Mendoza García
Dirección en jefe	L.C.P Luis Cumplido Arroyo.

Generalidades del puesto	
Horario:	(L – V) 9.00 am. – 4.00 pm. (Sábado) 9.00 am. – 2.00 pm
Personas a Cargo:	2 personas • Asistente • Mantenimiento

Formación.
Experiencia en trabajos de oficina. • Papelería Ofix • Gmail.com. • Outlook.com

			• Drive

Habilidades.
• Experiencia en ventas. • Atención al cliente. • Trabajo en equipo. • Comunicación.

Educación.
Ing. Gestión Empresarial

Experiencia.
De 1 año en puestos similares.

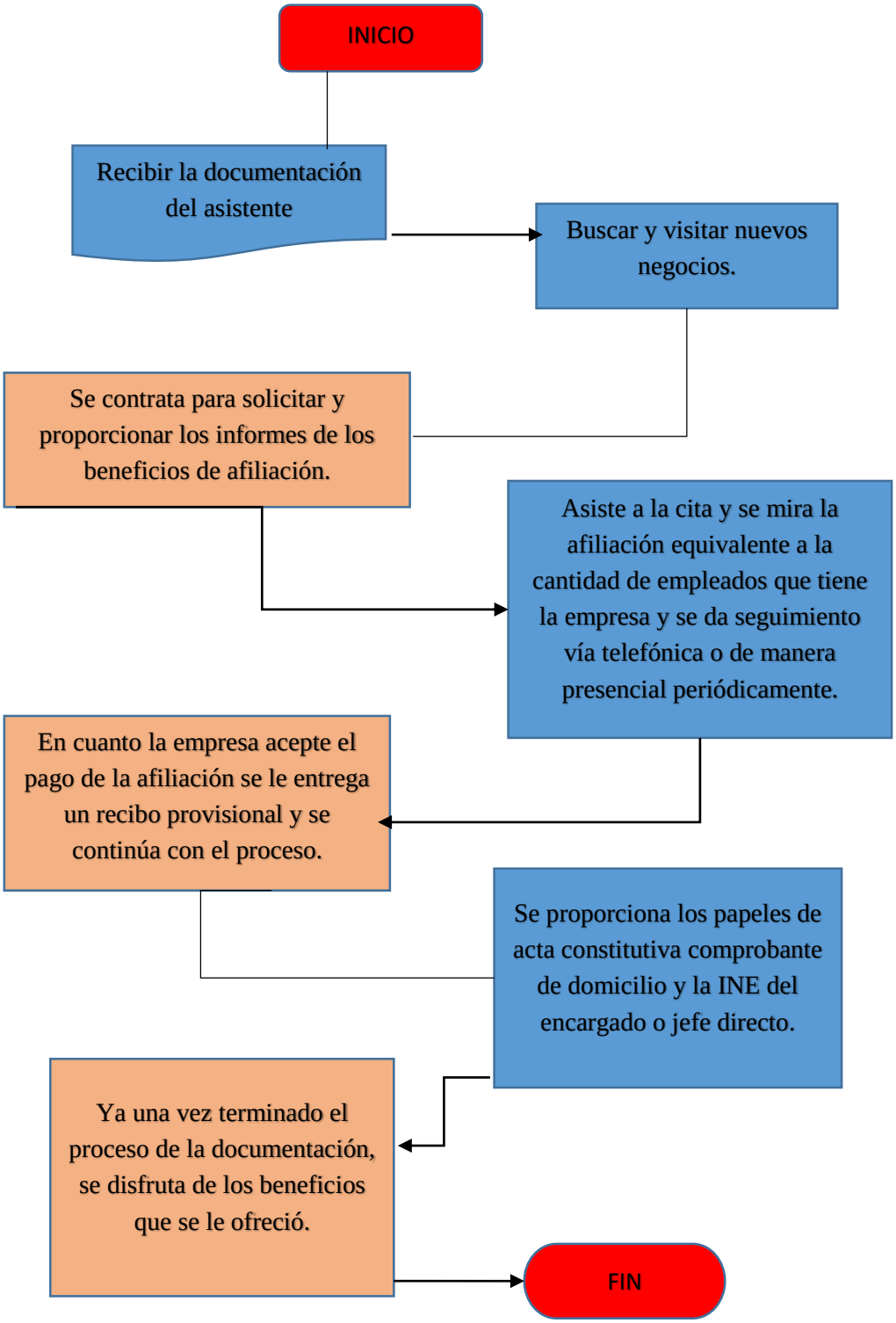
Otras características del puesto.
• Experiencia en realizar programas de C. • Realización de expediente de instructivo de expertos en el tema relacionado. • Elaboración de DNC (Detección de Necesidades de Capacitación). • Aplicación de reacciones y evaluación de conocimiento.

La afiliación; se dice que es la unidad encargada de promover los servicios que ofrece CANACO SERVYTUR de Veracruz a los empresarios y/o dar a conocer a esta como una entidad interesada en apoyar a las empresas, en su etapa de crecimiento y maduración. Obtener la afiliación Ofrecen ventajas competitivas ante otros organismos al otorgar descuentos, convenios y servicios basados en las necesidades reales del mercado.

PROCEDIEMIENTOS DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Afiliación nueva	1	Se localiza desde una empresa nueva o de alguna que no esté afiliado con la cámara de comercio.
	2	Se contrata para solicitar y proporcionar los informes de los beneficios de afiliación.
	3	Asiste a la cita y se mira la afiliación equivalente a la cantidad de empleados que tiene la empresa y se da seguimiento vía telefónica o de manera presencial periódicamente.
	4	En cuanto la empresa acepte el pago de la afiliación se le entrega un recibo provisional y se continúa con el proceso a partir de número 4 al 7.
	5	Una vez aceptado el pago tiene que proporcionar los papeles de acta constitutiva comprobante de domicilio y la INE del encargado o jefe directo.
	6	Ya una vez tenido la documentación y el comprobante de pago , puede hacer uso de beneficios que se le ha proporcionado como publicidad ,asesoría legal ,etc.

DIAGRAMA DE FLUJO DE AFILIACION NUEVA



Figura# 3: Diseño de Diagrama de Afiliación nueva.

LAS AREAS GEOGRAFICAS DE ACCION

CANACO SERVYTUR de Veracruz en funciones relacionadas al Sistema De Información Empresarial. Tiene facultad de aplicación en las siguientes zonas geográficas estado de Veracruz.

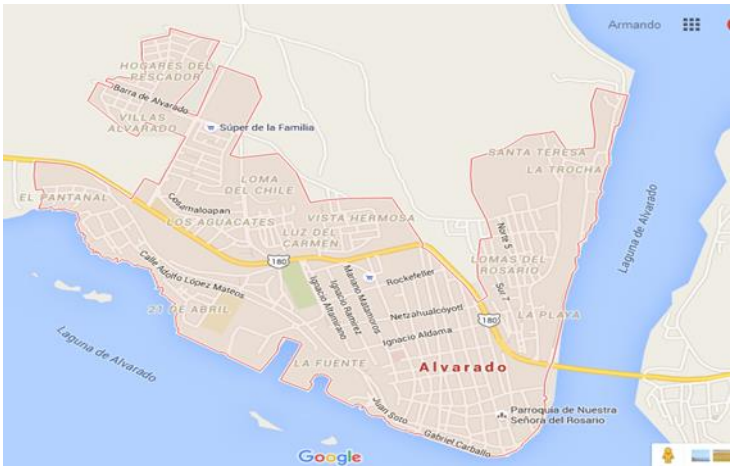
Medellín.

Figura# 4: Fotografía área de Medellín- Veracruz.

Veracruz.

Figura# 5: Fotografía área de Veracruz -Veracruz.

Alvarado.

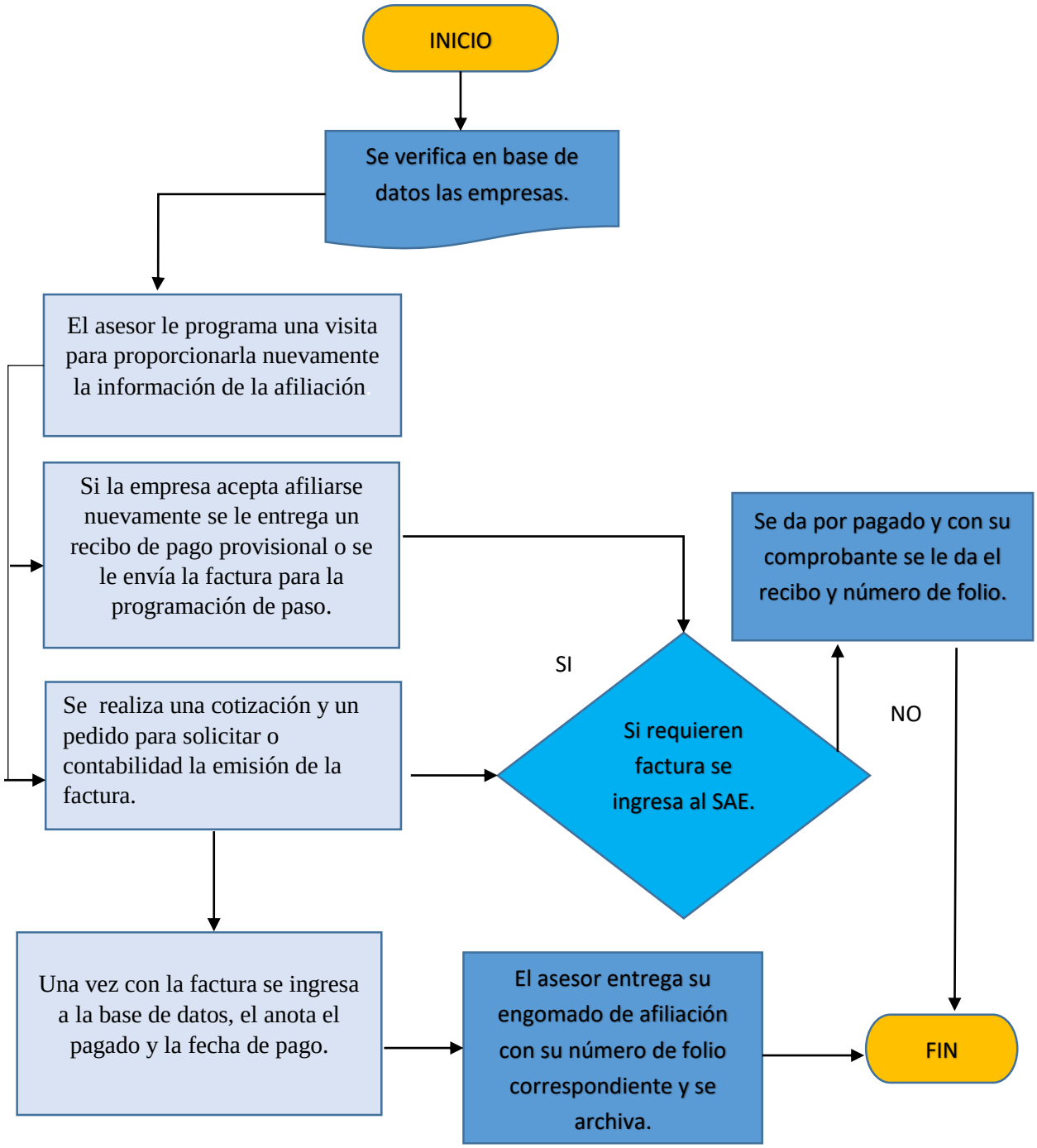


Figura# 6: Fotografía área de Alvarado - Veracruz.

PROCEDIEMIENTOS DEPARTAMENTO DE RE AFILIACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Afiliación Re afiliaciones	1	Se verifica en base de datos las empresas que **se** unen y se asignan a un asesor empresarial para su visita o se trata desde oficina.
	2	El asesor le programa una visita para proporcionarla nuevamente la información de la afiliación.
	3	Si la empresa acepta afiliarse nuevamente se le entrega un recibo de pago provisional o se le envía la factura para la programación de paso.
	4	Si requieren factura se ingresa al SAE a realizar una cotización y un pedido para solicitar o contabilidad la emisión de la factura.
	5	En cuanto se realiza el pago se ingresa el documento o el efectivo a caja para la facturación del mismo.
	6	Una vez con la factura se ingresa a la base de datos, el anota el pagado y la fecha de pago.
	7	El asesor entrega su engomado de afiliación con su número de folio correspondiente y se archiva**.**

DIAGRAMA DE FLUJO DE RE- AFILIACION



Figura# 7: Diagrama de Flujo de Re- Afiliación.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: Departamento de Afiliación.	
Área: Administrativa.	**Puesto Principal:** Subdirección de Afiliación.
Jefe directo: DIEGO TRONCOZO DELGADO	

Objetivo del puesto: Incrementar el número de afiliado en la Canaco Veracruz.

Responsabilidades:

- Seguimiento a las solicitudes de Afiliación.
- Trabajar con promotores para las re afiliaciones.
- Realización de pedidos y solicitud de facturas de afiliación.
- Integración de expedientes y afiliados.

Función Principal:

- Captación de Nuevos Afiliados.
- Seguimiento a las solicitudes de Servicio a los Afiliados.

Depende Directamente de:	**Reporta Directamente:**
Dirección en jefe /	L.C.P Luis Cumplido Arroyo.

Generalidades del puesto	
Horario:	(L – V) 9.00 am. – 4.00 pm. (Sábado) 9.00 am. – 2.00 pm
Personas a Cargo:	2 personas • Asistente de Afiliación • Asesor de Afiliación (horarios abierto)

Formación.
Experiencia en trabajos de oficina. • Papelería Ofix • ASPEL SAE • ABLAUF

Habilidades.
Comunicativos y Hablar Fluido

Educación.
Posgrado:

Experiencia.
De 2 años en puestos similares.

Otras características del puesto.
• Facilidad de palabra. • Trato con personas conflictivas. • Tolerancia a la frustración. • Trabajo en equipo.

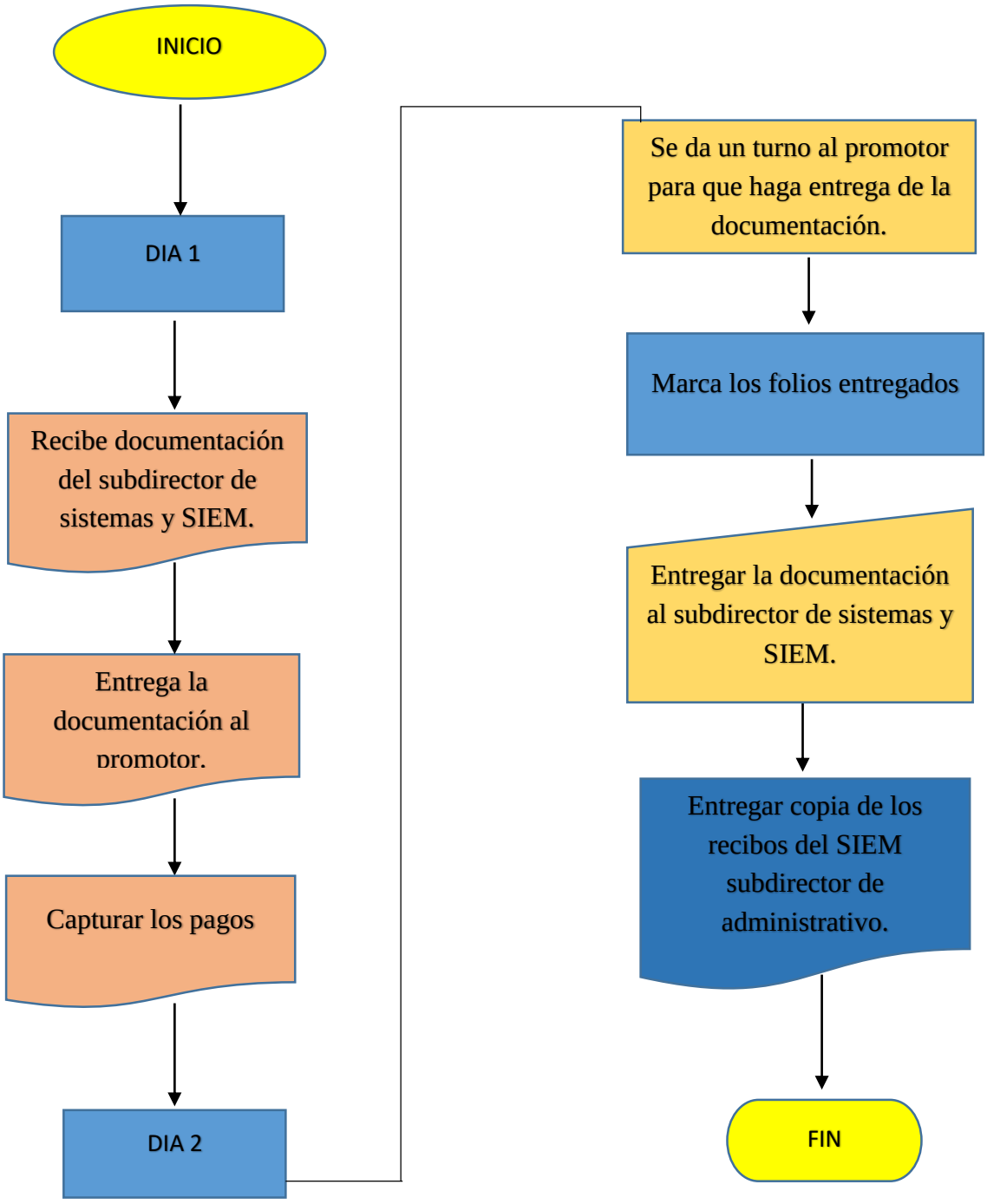
_____

PROCEDIEMIENTOS DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Y SIEM.

Área	Actividad	Descripción
Sistemas y SIEM	1	Se envía en el mes noviembre a la secretaria de economía (dirección general de normatividad mercantil) la solicitud de prórroga para operar el SIEM en el siguiente ejercicio anexar el plan de promoción y difusión del SIEM.
	2	En la 2da. Quincena de diciembre asignar por zonas de trabajo a los promotores para iniciar en el mes de enero el cobro del registro SIEM, solicitar también en la 2da. Quincena de diciembre el material de trabajo que utilizaran los promotores en el mes de enero
	3	Una vez recibida la autorización para la operación del SIEM. En los primeros días del mes de enero iniciar con el trabajo de la visita de los promotores a las empresas para el cobro del registro.
	4	Preparar el material de trabajo para ser distribuido al equipo de trabajo de promotor SIEM. A cada promotor se le hace la entrega de recibos con folios consecutivos, engomados del SIEM, engomados de red de micro empresarios, formatos del SIEM, controles internos de manejo de efectivo.
	5	Al realizar el trabajo de los promotores en el campo, a diario es entregado el dinero al departamento de ingresos, posteriormente una vez recibido el dinero por esta área, canalizan el recibo, formato SIEM al área del SIEM para su validación y verificación de la información y en control de los ingresos Por este rubro.
	6	Una vez revisado se procede a reponer el material de trabajo a cada uno de los integrantes del equipo de promotores.
	7	Ya una vez validada la información de los formatos y recibos, se procede a la captura de los pagos en control interno de los ingresos, también se verifica que a diario los promotores suban a portal del SIEM la información de las empresas visitadas y que cumplieron con el pago de su registro.

Sistemas y SIEM	8	En dado caso que el pago fue efectuado en las oficinas de canaco o cobrado por algún otro miembro de colaboradores, la captura de la información se hace por parte del encargado del SIEM o por el personal de apoyo en dicha área.
	9	Posteriormente se procede a resguardar los formatos con la información de las empresas como lo marca la ley, también se lleva un control de los recibos cobrados, en un archivo.
	10	A partir del mes de febrero se programan visitas a los municipios que se encuentran fuera de la zona conurbada Veracruz- boca del rio, los cuales ya los promotores tienen asignados sus respectivos municipios.
	11	A la par de las visitas a otros municipios, se pide mediante oficio dirigida a la secretaria de economía la operación alterna de aquellos municipios que no son atendidos por alguna cámara, una vez autorizada la cámara para operar el registro del SIEM de manera alterna esos municipios se proceden a planear las visitas para realizar el registro del SIEM y promoción de la afiliación a la cámara.

DIAGRAMA DE FLUJO DE SISTEMAS Y SIEM



Figura# 8: Diagrama de Flujo de Sistemas y SIEM.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: DEPARTAMENTO DE SISTEMAS **Y** SIEM	
Área: Administrativo	**Puesto Principal:** Subdirector de SISTEMAS Y SIEM
Jefe directo: LUIS CUMPLIDO ARROYO	

Objetivo del puesto: Mantener un alto nivel de registro en el SIEM (AFILIADOS)

Misión del Puesto: Mantener e incrementar los registros del SIEM cada ejercicio en la plataforma del padrón Empresarial para que la Cámara de Comercio Servicios y Turismo de Veracruz, se mantenga en los primeros lugares a nivel nacional y contar cada año con la autorización de la operación del SIEM por parte de la Secretaria de Economía.

Responsabilidades del Puesto:

- Coordinar al equipo de Promotores para el desempeño óptimo de sus funciones.
- Asignarles las zonas de Trabajo de cada uno los promotores.
- Proveerlos del material de Trabajo y equipo para el desempeño de su puesto.
- Vigilar la debida operación del Registro y cumplir así con las Leyes y reglamentos vigentes.
- Mantener cada mes los ingresos del Registro de acuerdo al presupuesto asignado en el ejercicio en curso.
- Enviar cada año la documentación requerida por parte de la SE para la autorización de la prórroga y operación del SIEM de cada Ejercicio.
- Llevar el control de la fecha de certificación de los Promotores del SIEM en el Estándar de competencia Laboral ECO445 (Captación de la Información Empresarial).

Funciones:

- Recibir la productividad diaria de los promotores
- Validar la información que traen en los formatos.
- Capturar los ingresos diarios en el control interno del SIEM.
- Supervisar a Diario que la información de los registros se vaya subiendo al portal del SIEM.
- Entregar material a diario a cada uno de los promotores que así lo requieran (Engomados, recibos y formatos).
- Solicitar recibos, engomados, a la imprenta para su elaboración, así como demás material que se requieren para el material de trabajo utilizado en el campo de trabajo.
- Supervisar y mantener el archivo tanto de formatos y recibos al corriente para un mejor control.
- Estar al pendiente de los comunicados por parte de la Secretaria de Economía y la Confederación de Cámaras CONCANACO y responder cuando así sea requiera cada uno de los comunicados se pasan a firma con el presidente para después ser

enviados de manera electrónica y por mensajería los documentos originales y con copia a la Confederación de Cámaras Con canaco,

- Estar en constante comunicación con el director de la Zona Sur sureste de Con canaco en cuestiones de seguimiento a trámites referente al SIEM.
- Dar seguimiento a llamadas solicitando información del SIEM para realizar los pagos o bien canalizar en caso necesario con la Cámara que le corresponda captar su registro en el caso que la actividad comercial no corresponda a esta Cámara.

Depende Directamente de:	**Reporta Directamente:**
Presidencia	Ing. José Antonio Mendoza García
Dirección en jefe	L.C.P Luis Cumplido Arroyo.

Generalidades del puesto	
Horario:	(L – V) 9.00 am. – 4.00 pm. (Sábado) 9.00 am. – 2.00 pm
Lugar:	CANACO VERACRUZ
Personas a Cargo:	Promotores Guillermo mayoral crespo Karen vela valle José María Guzmán García

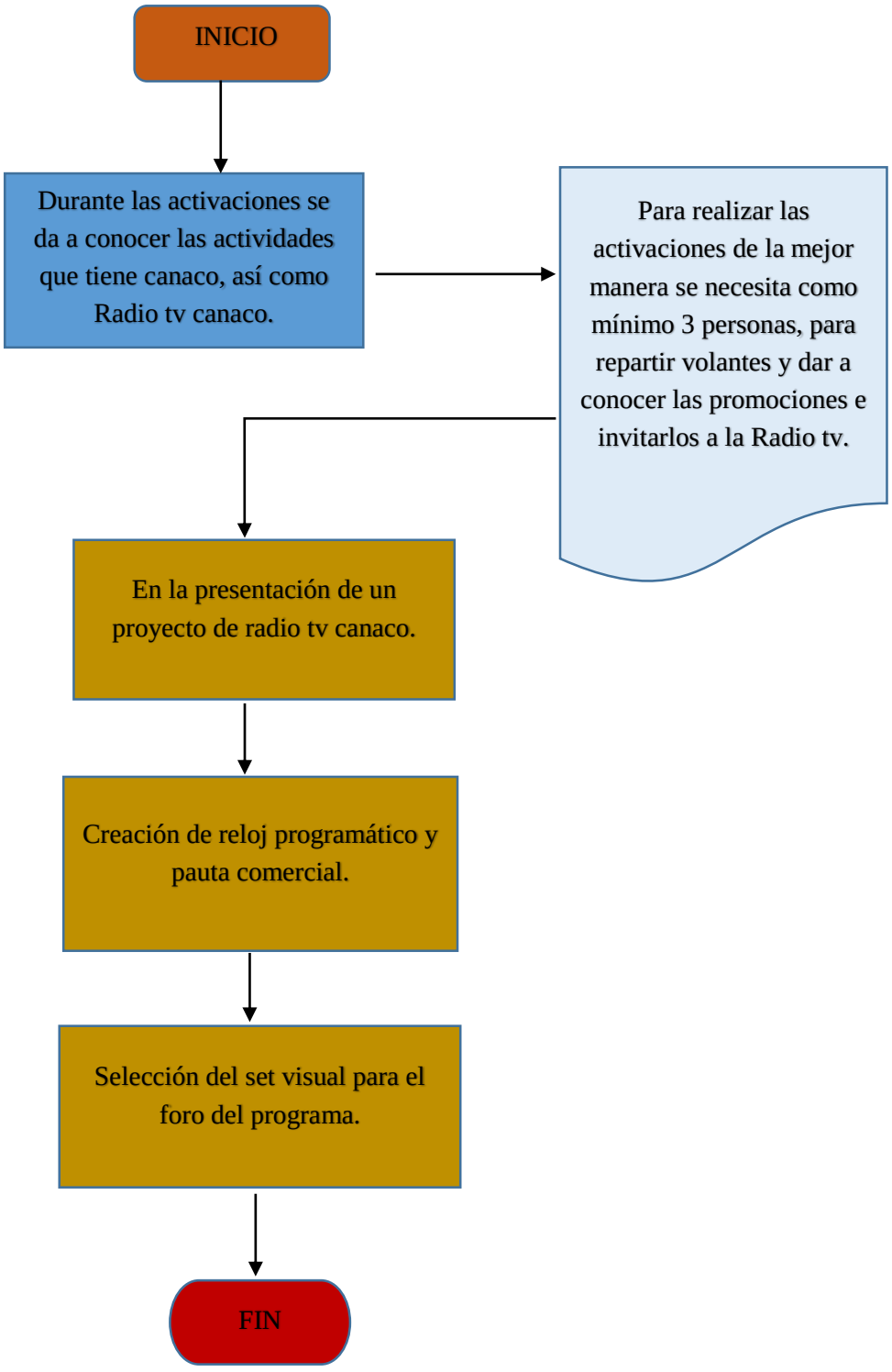
Formación.
Experiencia en trabajos de oficina. . Auxilia contable 5 años

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN Y RADIO TV.

Área	Actividad	Descripción
Comunicación e Imagen y Radio tv.	1	Durante las activaciones se da a conocer las actividades que tiene canaco, así como radio tv canaco, también se dan a conocer las promociones de la empresa, se entregan volantes a fuera de la empresa y se realiza un vídeo en vivo para publicitar la empresa en donde se dan a conocer sus promociones.
	2	Para realizar las activaciones de la mejor manera se necesita como mínimo 3 personas, para repartir volantes y dar a conocer las promociones e invitarlos a que conozcan la tienda, una persona tiene que hacer la activación, mientras que una segunda persona graba, la tercera persona cuida y sigue repartiendo volantes.
	3	Para que el en vivo sea transmitido en buena calidad, se necesita un nuevo iPod que no se salga a la mitad e la transmisión, uno de los micrófonos tiene que ser para celular así el audio será mejor.
	4	Se necesita una bocina con micrófono para llamar la atención de automovilistas y transeúntes dándonos a conocer y a la empresa, el stand debe estar bien forrado con la información de radio tv canaco y sus logos que también esté en buen estado, las banderas llaman la atención a personas que están lejos del establecimiento y hacen presencia en el lugar, se debe adquirir un buen soporte para las banderas.
	5	Cada persona deberá contar con el uniforme requerido para las activaciones, tener una buena presentación, así como de asegurarse que todo lo que se necesita para la activación esté en orden y se lleve completo para lograr un buen trabajo.
	6	En la presentación de un proyecto de radio tv canaco.
	7	Creación de reloj programático y pauta comercial.

Comunicación e imagen y Radio tv.	8	Selección del set visual para el foro del programa.
	9	Establecer un horario de grabación y salida al aire.
	10	Presentación oficial en redes sociales.
	11	Proyección y por asentamiento del mismo

DIAGRAMA DE FLUJO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN Y RADIO TV.



Figura# 9: Diagrama de Flujo Comunicación E imagen y Radio tv.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: Departamento de comunicación e imagen y Radio tv Cancano.	
Área: Comunicación	**Puesto Principal:** Subdirectora de comunicación e imagen y Radio tv Cancano.
Jefe directo: Maricela cruz Ramírez	

Objetivo del puesto: Mantener informados a los socios adheridos al organismo empresarial sobre los beneficios que la cámara tiene para ellos.
Misión del puesto: Mantener la comunicación y retro alimentación con los socios.

Responsabilidades:

- Coordinar la programación de radio tv canaco digital.
- Coordinar los departamentos de mercadotecnia y ventas.
- Cubrir la agenda del presidente.
- Activación de las redes sociales.
- Generación del reporte para el consejo directivo (el reporte es de las actividades de residencia).
- Coordinar la relación de los departamentos de plataforma digitales.
- Coordinación de la revista resiliencia empresarial CANACO.

Función Principal:

- Recabar información de las necesidades de los empresarios para que hagan uso de los beneficios tales como spots, menciones, promos, cintillos, entrevistas, o la implementación de un programa de tv.
- Generación de carpeta de los socios para el expediente de uso de beneficios.
- Medir el rating de los programas de radio tv digital.
- Realizar expedientes de continuidad de pautas comerciales.
- Comercializar los productos y servicios en el gremio empresarial.

Depende Directamente de:	**Reporta Directamente:**
Presidencia	Ing. José Antonio Mendoza García
Dirección en jefe	L.C.P Luis Cumplido Arroyo.

Generalidades del puesto	
Horario:	(L – V) 9.00 am. – 4.00 pm. (Sábado) 9.00 am. – 2.00 pm
Lugar:	CANACO VERACRUZ
Personas a Cargo:	Erika Velázquez tlahuele Productora Javier Mendoza Jiménez Promotor

Formación.
Experiencia en trabajos de oficina. . Coordinadora de la mejor FM. Coordinadora de la exa FM radio.

Habilidades.
• Relaciones interpersonales • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Puntual • Responsable • Disponibilidad para atender a los afiliados.

Educación.
Nivel Licenciatura. • LIC. Comunicación • MTR. Administración de empresas. Especialidad: Comunicación publicas

Experiencia.
De 2 años en puestos similares. De la radio EXA FM 4 AÑOS DE EXPERIENCIA

Otras características del puesto.
• Variedad de habilidades • Autonomía Retroalimentación del trabajo

TABLA DE RESULTADOS.

Grafica de Gantt:

Es una herramienta para planificar y programar tareas a lo largo de un periodo determinado, permite realizar el seguimiento y el control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto.

Este diagrama fue creado por Henry Laurence Gantt a principios del siglo XX. El desarrollador puso en marcha esta técnica con el fin de establecer una relación entre tiempo y carga de trabajo. Gráficamente, esta representación visual está formada por un sistema de coordenadas con dos ejes. En vertical se localizan todas las tareas que se incluyen en el proyecto, mientras que en el eje horizontal se sitúan los tiempos.

Por lo cual se decidió que sería de gran apoyo para llevar el control de las actividades que se iban realizando.

Periodo	Actividad	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Objetivo y alcance de proyecto.																								
2	Enlace y camino del Nombre del proyecto.																								
3	Enlace, y selección de Dep. de Canaco																								
4	Información de los departamentos.																								
5	Realización de Objetivos y justificación.																								
6	Entrevistas y cuestionarios a colaboradores.																								
7	Termino de tabulación de la Inf. Por colaboradores.																								

8	Inicio para elaborar el M.T, el cual se indago en libros y material Académico.																								
9	Se concluyó en Marco Teórico, y puntos finales.																								
10	Realización de Cronogramas de Actividades.																								
11	Elaboración final y revisión del asesor Académico.																								
12	Conclusión y finalización de proyecto.																								

Tabla # 4: Tabla de Resultados (Grafica de Gantt).

CONCLUSIONES

El haber realizado este proyecto como residencia profesional en la empresa CANACO SERVYTUR VERACRUZ fue de gran beneficio debido a que nos ayudaron a desarrollarnos profesionalmente y poder aplicar los conocimientos. Se desarrolló un proyecto donde los resultados fueron favorables debido a que se cumplen los objetivos establecidos en un inicio de proyecto los cuales se trataban de Diseñar los formatos y procedimientos necesarios, a través del análisis de los procesos administrativos, para estandarizar de dichas actividades. Es un proyecto que queda abierto a actualizaciones y mejoras debido a que la base de datos siempre debe estar con la información adecuada y capturada a la información nueva.

Durante mi estancia en CANACO SERVYTUR VERACRUZ. Fue una etapa muy buena donde se obtuvo grandes conocimientos de parte del asesor y de todo el personal que colaboro conmigo en el desarrollo del proyecto y gracias a ellos me fue más fácil mi adaptación y poder identificarme con los grandes valores que tiene esta empresa.

Agradezco a CANACO SERVYTUR VERACRUZ por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de desarrollar el proyecto, a mis asesores por la dedicación, tiempo, puntos de vista, consejos y todos sus aportes que hicieron que este proyecto concluyera con los resultados deseados.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Para la elaboración de este proyecto se desarrollaron y aplicaron conocimientos que se adquirieron durante la carrera licenciatura en Administración en donde se destacan las materias: Consultoría empresarial Debido a que esta asignatura aporta al perfil del Licenciado en Administración la habilidad para diagnosticar una situación problemática y proponer mejoras en las prácticas empresariales para apoyar el desempeño de las organizaciones. Su aplicación implica un proceso en el que se lleva a cabo una intervención a una organización con la finalidad de identificar su problemática o situación actual para llegar a una solución de acuerdo con los fines empresariales y a las demandas del entorno.

También durante este proyecto se vio vinculada la materia de Diagnóstico y evaluación empresarial, ya que esta asignatura aporta al perfil del Licenciado en Administración la capacidad de ser un agente de cambio con la habilidad de potenciar el capital humano para la solución de los problemas y la toma de decisiones que las organizaciones afrontan, integrar los procesos gerenciales, de administración, de innovación y las estrategias de dirección para la competitividad y productividad, apoyándose en el diagnóstico minucioso de las condiciones en que operan las organizaciones. Y por último englobamos las materias de Taller I y II que son muy importantes para el desarrollo del proyecto debido a que estas materias los estudiantes adquirimos la competencia para elaborar un protocolo de investigación, con el cual se apropien de las herramientas metodológicas que les permitan problematizar la realidad, pero además, aplicar conocimientos, desarrollar un sentido crítico y propositivo, mismo que se verifica al exponer y socializar sus proyectos. Se propone que las asignaturas de Taller de investigación I y II, sean guiadas por especialistas del área, con experiencia en investigación, con la finalidad de que oriente al estudiante en los aspectos técnicos de su campo profesional. Todo esto fue planteado a lo largo de la carrera lo cual se aplicaron los conocimientos para la realización del proyecto que concluyó de manera satisfactoria para la empresa debido a que se cumplieron los objetivos.

FUENTES DE INFORMACION

REFERENCIAS

Bibliografía y referencias Albin, S., L. Kang y G. Shea (1997), "An X and EWMA Chart for Individual Observations", Journal of Quality Technology, vol. 29 (1), pp. 41-48. Asokan, M.V. (1997

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Albin, S., L. Kang y G. Shea (1997), "An X and EWMA Chart for Individual Observations",

Journal of Quality Technology, vol. 29 (1), pp. 41-48.

Asokan, M.V. (1997), "On the estimation of gauge capability", Quality Engineering, 10, 263-266.

Boyles, R.A. (1991). "The Taguchi capability index'', Journal of Quality Technology, 23,1.

Cotnareanu, T. (1999), "Old tools-new uses: equipment FMEA", Quality Progress, vol. 32,

núm.12, pp. 48-52.

Chrysler Corporation, Ford Motor Company, General Motor Company (1995), FMEA-Potential

Failure Mode and Effects Analysis Reference Manual, 2a. ed.

Deming, W.E. (1989), Calidad, productividad y competitividad, Madrid, Díaz de Santos.

Dolezal, K.K., Burdick, R.K. y Birch, N.J. (1998), "Analysis of two-factor R&R study with

fixed operators", Journal of Quality Technology, 30, 163-170.

Doty, L.A. (1991), Statistical Process Control, Industrial Press, Nueva York.

Duncan, A.J. (1989), Control de calidad y estadística industrial, Alfaomega, México.

Eroles, A., Barnes, J., Lapuente, L., Estivill, V. y Viesca, G. (1999). Su Empresa de Clase Mundial:

un Enfoque Latinoamericano, Ed. Panorama, Mexico.

Gutiérrez-Pulido, H. (2005), Calidad total y productividad, 2a. ed., McGraw-Hill, México.

Gutiérrez-Pulido, H. y O. Camacho Castillo (1998), "Modificación de las cartas para atributos p, np, c y u para mejorar su aproximación a la significancia bajo normalidad", Revista Agrociencia, vol. 32, núm. 4.

Gutiérrez-Pulido, H. y De la Vara Salazar, R. (2008), Diseño y análisis de experimentos, 2a. ed.,

McGraw-Hill, México.

Juran, J.M y F.M. Gryna (1995), Análisis y planeación de la calidad, México, McGraw-Hill.

Hahn, J.G., Doganaksoy, N. y Hoerl, R. (2000), Quality Enginering, 12(3), 317-326.

Harry, M.J. (1998), "Six Sigma: A Breakthrough Strategy for Profitability", Quality Progress, 31,

núm. 5, pp. 60-64.

Harry, M.J. (2000), "Six Sigma Focuses On Improvement Rates", Quality Progress, 33, núm. 6,pp. 76-80.

Harrington, H.J. (1998), Administración Total del Mejoramiento Continuo, McGraw-Hill.

Hay, E.J. (1989), Justo a tiempo, Norma, Bogotá.

Kocaoz, S., Samaranayake, V.A. y Nanni, A. (2005), "Tensile characterization of glass FRP

bars, Composites Part B": Engineering, vol. 36, Issue 2, pp. 127-134.

Kushler, R.H. y Hurley, P. (1992), "Confidence Bounds for Capability Indices," Journal of

Quality Technology, 24, 188-195.

Lore, J. (1998), "An Innovative Methodology: The Life Cycle FMEA", Quality Progress, vol. 31,núm. 4, p. 144.

Nelson, W., How to Analyze Reliability Data, Quality Press, Milwaukee, E.U.

Mackertich, N.A. (1990), "Precontrol vs. control charting: a critical comparison", Quality

Engineering 2, pp. 253-260.

McNeese, W.H. y Klein, R.A. (1991), Statistical Methods for the Process Industries, Marcel Dekker,

E.U.

Meeker, W.Q. y Escobar, E. (1998), Statistical methods for reliability data, Wiley, Nueva York.

Montgomery, D.C. (2005), Introduction to Statistical Quality Control, 5a. ed., John Wiley,

Singapure.

MSA (2002), Measurement Systems Analysis Reference Manual, Automotive Industry Action

Group (AIAG), E.U.

Page, E.S. (1954). Continuos Inspection Schemes. Biometrics, vol. 41.

Pande, P.S. y Holpp, L. (2002), What is Six Sigma?, McGraw-Hill, Nueva York.

Bibliografía y referencias

Plexus (2001), Análisis del modo y efecto de las fallas-FMEA, 3a. ed., Plexus Corporation, MN,

E.U.

Roberts, S.W. (1959), "Control chart tests based on geometric moving averages", Technometrics,

1, pp. 239-250.

Senge, P., A. Kleiner, C. Roberts, R. Ross, G. Roth y B. Smith (2000), La danza del cambio,Norma, Bogotá.

Shainin, D. y Shainin, P. (1989), "Pre-control versus X-R charting: continuos or inmediate qua-lity improvement?", Quality Engineering 1, pp. 419-429.

Shigeo S. y Bodek, N. (1986), Zero Quality Control: Source Inspection and the Poka-Yoke System,Productivity Press, Nueva-York.

Shigeo, S. y Dillon, A.P. (1989), A Study of the Toyota Production System, Productivity Press.

Schilling, E.G. y Neubauer, D.V. (2009), Acceptance sampling in quality control, 2a. ed., Nueva

York, Marcel-Decker, 2009.

Smith, G.M. (1998), Statistical Process Control and Quality Improvement, Prentice Hall, New

Jersey.

Snee, R. (2001), "Dealing with the achilles, heel of six sigma initiatives", Quality Progress, 34,

núm. 3, pp. 66-72.

Taguchi, G. (1986), Introduction to quality engineering, Asian Productivity Organization, Tokio.

Vandenbrande, W.W. (1998), "How to use FMEA to reduce the size of your quality toolbox",

Quality Progress, vol. 31, núm. 11, pp. 97-100.

Welch, J. (2001), Hablando claro, Vergara|Business, Barcelona.

Womack, J.P. y Jones, D.T. (1996), Lean Thinking, Simon & Schuster Trade,

https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html

https://www.alborum.com/la-estandarizacion-los-procesos-garantia-exito-industrial/

https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lii/rivera_a_f/capitulo2.pdf

https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/

ANEXOS.

CARTA DE NO INCONVENIENTE

Cámara Nacional de Comercio,
Servicios y Turismo de Veracruz

VERACRUZ, VER A 30 JUNIO DEL 2021

ASUNTO: CARATA DE NO INCONVENIENTE PARA TITULACION

A QUIEN CORRESPONDA

Por medio de este documento le envió un cordial saludo y aprovecho la ocasión para saber su conocimiento que, el proyecto denominado **ELABORACION E IMPLEMENTACION DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CANACO VERACRUZ,** que las alumnas **María Magdalena Ramírez Reyna e Ingrid De Jesús Galán Martínez** con número de control **16990844, y 16990581** perteneciente a la carrera de Administración de Empresas , el cual tuvo lugar en nuestra organización , se realizó satisfactoriamente.

Motivo por lo cual no tengo inconveniente alguno para que se utilice el proyecto de residencia profesional para efectos de titulación de las residentes antes referida.

Sin otro particular por el momento, quedo como su atento y seguro servidor.

ATENTAMENTE

JOSE ANTONIO MENDOZA GARCÍA

Av. Allende No. 1389 Col. Centro
Veracruz, Ver. CP 19700
(229) 9 89 02 70 // (229) 9 38 12 17

www.canacoveracruz.com.mx