

**Subsecretaría de Educación Superior
Dirección General de Educación Superior Tecnológica
Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

**“IMPLEMENTACIÓN EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN
DEL “TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY”**

Informe Técnico de Residencia Profesional que presenta el C.

Alumno: LUIS ANTONIO MAY MAGAÑA

N° de Control 10870130

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: M.en C. Gabriel Bravo Joachinillo

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2014

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **LUIS ANTONIO MAY MAGAÑA**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno M. en C. Gabriel Bravo Joachinillo, el asesor externo el C. Alfredo May Magaña, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **"IMPLEMENTACIÓN EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DEL TALLER CLUTCH Y FRENOS MAY"** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



M. en C. Gabriel Bravo Joachinillo

Asesor Externo



C. Alfredo May Magaña

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2014.

RESUMEN

La administración juega un papel protagónico frente a cualquier otra ciencia, técnica o disciplina, ya que en la práctica todo el quehacer humano debe hacer uso del proceso administrativo. Esto quiere decir que todo individuo, no importa su ocupación, profesión o sexo es un administrador, en este sentido la administración se convierte en la disciplina más practicada por el hombre.

El presente estudio se realizó con la finalidad de implementar los procesos de administración, logrando identificar el problema que padecía el “Taller de Clutch y Frenos May”, debido a que sufría una desorientación en sus procesos administrativos los cuales carecían de un orden, eso es lo que sin darse cuenta estaba generando pérdidas en varios aspectos, no solo en costos, también en tiempos, espacio y mano de obra.

Se logró identificar el problema y con ello se aplicó la solución más viable para generar un resultado a corto, mediano y largo plazo.

Logrando la satisfacción del administrador único, el señor Alfredo May Magaña, así demostramos que el gestor, tiene las competencias para poder llevar a cabo sus habilidades y conocimientos.

INDICE

I) INTRODUCCION.....	6
II) JUSTIFICACION	7
III) OBJETIVOS.....	8
IV) CARACTERIZACION DEL AREA DONDE SE PARTICIPO	9
Macro localización	
Micro localización	9
V) PROBLEMAS A RESOLVER CON SU RESPECTIVA PRIORIZACION	9
5.1.- La falta de una adecuada administración de los procesos, actividades y de los espacios, dificulta los procesos y actividades de los empleados.	9
VI) ALCANCES Y LIMITACIONES	11
6.1) ALCANCES	11
6.2) LIMITACIONES.....	11
VII) FUNDAMENTO TEORICO.....	12
ANTECEDENTE DE LA EMPRESA	12
FUNDAMENTOS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL TALLER (CARACTERISTICAS DEL AREA, PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCION DE ACTIVIDADES).	14
PLANEACION	19
ORGANIZACIÓN.....	21
ORGANIZACIÓN.....	22
DIRECCION	26
CONTROL.....	29
VIII) PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	34
DIAGRAMA DE PARETO	35
El análisis FODA.....	36
LAS 5 S herramientas básicas de mejora de la calidad de vida	38
DETECCION Y ANALISIS DEL AREA DE TRABAJO	43
ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	43
DESCRIPCION DEL PROBLEMA	46
HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS DEL PROBLEMA	47
DIAGRAMA ISHIKAWA.....	47
ANALISIS FODA.....	49
ANALISIS DE LOS SISTEMAS CON EL QUE CUENTA TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY.....	49

PROPUESTA TÉCNICA PARA EL TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY	50
Cornservacion de orden y limpieza	50
CREACION DE FORMATOS.....	56
IX) RESULTADOS	58
X) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
APORTE AL PERFIL PROFESIONAL.....	59
XI) FUENTES DE INFORMACION	60
REFERENCIAS.....	65

INDICE DE CUADROS Y FIGURAS

MACROLOCALIZACION.....	9
MICROLOCALIZACION.....	9
ORGANIGRAMA DEL TALLER CLUTCH Y FRENOS ANGEL.....	9
CUADRO SINÓPTICO DE LAS ETAPAS DE LA ADMIN ISTRACIÓN.....	14
TIPOS DE PLANEACIÓN.....	19
ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICOS.....	20
MAPA CONCEPTUAL DE DIRECCION.....	26
PROCESO DE DIRECCION.....	27
REQUISITOS PARA TOMAR DECISIONES.....	27
ETAPA DE LA TOMA DE DECISIONES.....	28
EJEMPLO DE DIAGRAMA DE PARETO.....	36
FIG. ASPECTOS MATRIZ FODA.....	38
FOTOGRAFIAS DEL TALLER.....	45
DIAGRAMA ISHIKAWA.....	48
ANALISIS FODA DEL TALLER.....	50
FORMATOS.....	51
FORMATOS DE VALES DE ENTRADA Y SALIDA.....	57

I) INTRODUCCION

El presente estudio se realizó en la empresa **“Taller de Clutch y Frenos May”** dedicado al servicio de clutch y también suspensión y afinación de automóviles.

Este proyecto está conformado por capítulos en donde se documenta temas relacionados con la administración.

Uno de los principales objetivos en el primer capítulo es profundizar en el giro de la empresa. Se exponen los servicios, su forma de trabajo, su ubicación, organigrama.

Para determinar el problema clave se emplearon diferentes herramientas de la ingeniería, como el diagrama Ishikawa, análisis FODA. A través de estas herramientas se observó que la administración del Taller de Clutch y Frenos May no es la más adecuada ya que generan desperdicios que con una buena organización se pueden disminuir considerablemente.

Para esto se hizo una propuesta técnica que consiste en proponer ciertos procesos o aplicar ciertas técnicas ya experimentadas para corregir el problema que se está viviendo.

II) JUSTIFICACION

La importancia de la administración comprende una serie de conocimientos, principios y herramientas que son indispensables para obtener la máxima eficiencia y calidad en los resultados de cualquier tipo de organización...Fundamentos de Administración, Munch Galindo pag.3

El contar con los registros de sus herramientas y equipo general beneficia a la empresa de cualquier anomalía que pueda surgir. Contar con un flujo de entradas y salidas, hojas de requerimientos, distribución orden, limpieza, son algunos puntos en los que se debe tener mayor énfasis al efectuarse ya que si no se lleva a cabo de la manera correcta las áreas tendrán problemas de manera frecuentes.

Una buena administración reduce costos y maximiza utilidades, agiliza tiempos y movimientos de producción, por lo que es importante optimizar los procesos administrativos, dirección, planeación, organización y control.

III) OBJETIVOS

3.1) OBJETIVO GENERAL

El objetivo de este proyecto fue presentar una propuesta técnica para mejorar los procesos administrativos; planificación, organización, dirección y control para mejorar su desempeño, debido al incumplimiento de los mismos, y con ello lograr la mejora en la calidad del servicio.

3.2) OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Conocer la situación actual de la empresa.
- ❖ Identificar las posibles causas de los problemas de la baja demanda del servicio
- ❖ Elaborar procedimientos para la recepción, elaboración del servicio y entrega del mismo.
- ❖ Describir las funciones y características de las 5'S.
- ❖ Diseñar formatos de entradas y salidas de vehículos.
- ❖ Diseñar un procedimiento más eficiente para un mato y control y mejorar la atención al cliente.
- ❖ Proponer un reglamento interno.

IV) CARACTERIZACION DEL AREA DONDE SE PARTICIPO

Macro localización

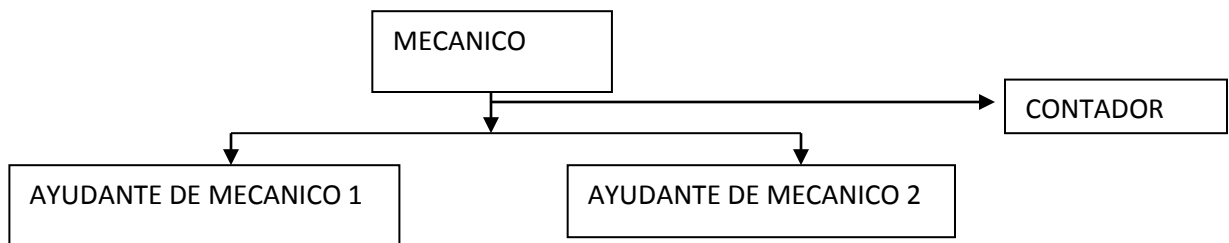


Micro localización



Taller de Clutch y Frenos May se encuentra ubicado en la ciudad de Chetumal Quintana Roo, en el municipio de Othón P. Blanco. Calle Sergio Butrón entre Nizuc y Sac-xan manzana 116 lote 5.

ORGANIGRAMA DEL TALLER CLUTCH Y FRENOS ANGEL



V) PROBLEMAS A RESOLVER CON SU RESPECTIVA PRIORIZACION

5.1.- La falta de una adecuada administración de los procesos, actividades y de los espacios, dificulta los procesos y actividades de los empleados.

5.2.- Se necesita buscar un modelo de administración adecuado para que el taller funcione mejor.

VI) ALCANCES Y LIMITACIONES

6.1) ALCANCES

Con el presente estudio se pretende conocer la situación actual de la empresa “TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY” con la finalidad de ubicar los problemas que afectan el desempeño del proceso de administración.

Y de esta manera poder desarrollar una propuesta de acuerdo a las necesidades que se tengan, a través de técnicas y métodos de trabajo para el correcto funcionamiento del área.

6.2) LIMITACIONES

Durante la realización de este estudio, se tuvieron algunas restricciones, una de ellas, es la resistencia al cambio y a la innovación, es difícil cambiar de forma de pensar cuando no se tienen los elementos suficientes para hacerlo, sin embargo considero que con el paso del tiempo poco a poco aceptarán las nuevas tecnologías, convirtiéndose en una fortaleza en lugar de una debilidad.

Toda empresa que comienza tiene muchas limitaciones de organización, pero con esfuerzo y dedicación de cada uno de los trabajadores que la componen, considero que con el tiempo serán superadas sus deficiencias.

Espero que con el trabajo realizado la empresa se mejore y de esta manera yo me sentiré feliz de haber colaborado con mi esfuerzo en relación a la implementación de los procesos administrativos.

VII) FUNDAMENTO TEORICO

ANTECEDENTE DE LA EMPRESA

El “Taller de Clutch y Frenos May” tiene sus inicios hacia el año 2012 por su fundador el señor Alfredo May Magaña quien nació en Peto Yucatán el 19 de febrero de 1984 de padres que vivían en la ciudad de Mérida Yucatán, desde su niñez y adolescencia trabajó en talleres mecánicos, en donde su padre fue su maestro, de quien aprendiera el oficio de mecánica, aproximadamente a los 18 años deja los estudios de la carrera de contaduría que recibía en el ITCH, para dedicarse a ejercer el oficio de Mecánica. Donde en el año de 2012 se independizó y creó la micro empresa “Taller de Clutch y Frenos May”, donde junto con dos ayudantes realizan los trabajos de reparación de automóviles.

ACTUALIDAD

En la actualidad el taller cuenta con dos trabajadores, manejándose con pocos ingresos, debido a que es un taller principiante y poco conocido en la ciudad. Pero se pretende que mediante la mejora en sus procesos y con una adecuada promoción pueda ir posicionándose en la región y seguir avanzando económicamente.

Con una nueva administración se logrará mejorar el ambiente interno, produciendo un servicio de calidad a sus clientes y lograr de esta manera, adquirir clientes nuevos. Manteniendo su misión, visión y valores.

Misión

Mantener en perfecto estado los vehículos de nuestros clientes y hacer que funcionen de la manera más eficiente y segura. Porque lo más importante de un vehículo seguro que lo lleve a su destino seguro.

Visión

- Establecer una jerarquía en soluciones para los vehículos.
- Mantener un crecimiento continuo basado en las recomendaciones de clientes satisfechos.
- Mejorar la calidad de vida de los clientes manteniendo los mejores precios y excelente servicio.

Valores

-Compromiso

Cumpliendo en tiempo y forma con las expectativas de nuestros clientes.

-Honestidad

Garantizando la buena calidad del trabajo así como las refacciones utilizadas.

-Respeto





Conduciéndonos de una manera equitativa y respetuosa ante nuestros semejantes.

Lealtad

Política de Calidad

Entregar un servicio satisfaciendo las necesidades del cliente a través de la mejora continua de los objetivos de calidad y el trabajo en equipo.

Objetivos de Calidad

-  Mantener el nivel de reclamaciones por debajo de las 2 incidencias mensuales
-  Mantener un nivel de satisfacción con un mínimo de 90 mensual.
-  Mantener las entregas en el tiempo acordado con los clientes.
-  Mantener siempre presente la misión de la empresa.

FUNDAMENTOS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL TALLER (CARACTERÍSTICAS DEL AREA, PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCION DE ACTIVIDADES).

ADMINISTRACION ORIGEN Y DESARROLLO



La tierra tiene una vida aproximada de 4,600 millones años y la vida inició hace 600 años, el hombre como homo sapiens 600,000 años y 25,000 como un ser evolucionado. A continuación se enlistan brevemente las etapas que dieron origen a la administración,

ETAPA	CARACTERÍSTICAS
COMUNIDAD PRIMITIVA	División natural del trabajo(sexo, edad) 1° caza y pesca, agricultura y pastoreo. 2° Caza y pesca, agricultura y pastoreo y oficios. 3°Excedente económico (aparición de comerciantes-trueque).
PERIODO AGRICOLA	Vida Sedentaria con la aparición del fuego. Aparición de clases dominantes y clases dominadas. Régimen ligado a formas de producción más desarrolladas (agricultura y ganadería). Desarrollo de grandes civilizaciones (administración empírica del trabajo colectivo)
MODO ASIATICO DE PRODUCCION (Regiones de Asia: Egipto, Persia, etc.	Régimen despótico tributario. Explotación del hombre por el hombre. Una comunidad explota colectivamente a otra. Propiedad común de la tierra. Formas de producción más desarrollada basada en la agricultura y ganadería. Marx le llamó esclavitud General.
ANTIGÜEDAD GRECOLATINA ESCLAVISMO	Administración bajo estricta supervisión y sanciones de tipo físico. Propiedad privada de los medios de producción. Explotación del hombre por el hombre. Mercaderes (moneda para intercambio de productos). Auge de la filosofía, astronomía, matemáticas y otras ciencias. Grecia y Roma, Fenicia, Babilonia, Aproximadamente en el siglo V. Administración bajo estricta supervisión y sanciones de tipo físico. Propiedad Privada de los medios de producción. Explotación del hombre. Mercaderes (moneda para el intercambio de productos). Auge de la filosofía, astronomía, matemáticas y otras ciencias. Grecia y Roma, Fenicia, Babilonia, aprox. En el siglo V.

FEUDALISMO	<p>Aparece el siervo (servidumbre) y el señor feudal.</p> <p>Feudo, es una porción de tierra más o menos amplia que le pertenece hereditariamente a un señor a cambio de que preste sus servicios militares de más alta jerarquía.</p> <p>Renta de la tierra (especie, trabajo o dinero)</p> <p>Sistema natural cerrado, se producía para satisfacer las necesidades del feudo y no para vender.</p> <p>Aparición de los talleres artesanales (maestros, oficios y aprendices).</p> <p>Oficios organizados en gremios, antecedentes de los sindicatos.</p> <p>Las ciudades surgen cuando se desarrollan los burgos a orillas de los feudos, representando centros comerciales y artesanales.</p> <p>El sistema Feudal dura prácticamente la edad media del siglo V al XV.</p>
REVOLUCION INDUSTRIAL	<p>Aparece la burguesía y el proletariado.</p> <p>Forma de Explotación, la plusvalía.</p> <p>El fin del capitalista es la obtención de ganancias.</p> <p>Centralizar la producción.</p> <p>Especialistas dedicados a problemas de administración</p>
CAPITALISMO	<p>El capitalismo se encuentra dividido en dos fases:</p> <p>Pre monopolista o libre competencia:</p> <p>Los capitalistas tienen su capital en la esfera del comercio (capitalismo comercial), luego amplió sus funciones a la producción, principalmente manufactura, a finales del siglo XVIII la producción mecanizada alcanzó un gran auge.</p> <p>Máquina de vapor (James Watt-1769)</p> <p>1780-1860 época de carbón y hierro.</p> <p>1860-1940 acero y electricidad.</p> <p>Máquina de hilar, telar mecánico, máquina desmontadora de algodón, sistemas de fabricación, transporte y comercio.</p> <p>Telégrafo-Alejandro Graham Bell</p> <p>Motor de combustión interna (Daimler)</p> <p>Benz y Ford</p> <p>Imperialismo:</p> <p>Concentración de la producción y el capital (monopolios).</p> <p>Fusión del capital bancario con el industrial.</p> <p>Exportación del capital a diferencia de las mercancías.</p> <p>Formación de asociaciones internacionales monopolistas de capitalistas, las cuales se reparten el mundo.</p> <p>Repartición del mundo entre las potencias capitalistas más importantes.</p>

Fuente: Méndez Morales Jose Silvestre. Fundamentos de economía. México 1996. Editorial McGraw Hill PP. 35-36

PROCESO

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo.

Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Proceso administrativo

Está compuesto por la fase mecánica y la dinámica en donde la:

Mecánica comprende a la planeación (trata más o menos de que cosas se van a realizar en la empresa, se realizan planes, programas, presupuestos, etc.) y la organización (de cómo se va a realizar y se cuenta con los organigramas, recursos, funciones...)

Dinámica aquí está la dirección que se encarga de ver que se realicen las tareas y para ello cuenta con la supervisión, liderazgo, comunicación,

Y motivación y por último, encontramos al control que es el encargado de decir cómo se ha realizado, que se hizo, como se hizo, y compara los estudios.

Proceso administrativo en detalle:

Fase mecánica: Planeación: propósitos, objetivos, estrategias, políticas, programas, presupuestos, procedimientos. Organización: División del trabajo y de la coordinación; jerarquización, departamentación, descripción de funciones.

Fase dinámica: Dirección: Toma de decisiones, integración, motivación, comunicación, y supervisión.

Control: Establecimiento de estándares, medición, retroalimentación y corrección.

El proceso según diferentes autores

Urwick: Define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con 7 elementos que se detallan a continuación:

Investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comandó.

Koontz y O' Donnell: Define el proceso administrativo con 5 elementos:

Planeación, designación de personal, control, organización, dirección.

Miner: Define el proceso administrativo con 5 elementos:

Planeación, organización, dirección, coordinación, control.

La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan.

Según el libro administración, una perspectiva global de los autores Harold Koontz y Heinz Weihrick, las funciones del administrador son: planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático. Fayol señala que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones, políticas, religiosas, filantrópicas y militares.

Planificación:

- Decisión sobre los objetivos
- Definición de planes para alcanzarlos
- Programación de actividades

Organización:

- Recursos y actividades para alcanzar los objetivos
- Órganos y cargos
- Atribución de autoridades y responsabilidad

Dirección:

- Designación de cargos
- Comunicación, liderazgo y motivación de personal
- Dirección para los objetivos

Controlar:

- Definición de estándares para medir el desempeño

- Corregir desviaciones y garantizar que se realice la planeación

Universalidad del proceso administrativo

El proceso tiene aplicación universal y los gerentes lo pueden aplicar, no importando el tipo de empresa de que se trate. Es utilizado donde varias personas trabajan juntas para el logro de objetivos comunes. Este proceso lo puede utilizar un gerente de una empresa constructora e igualmente lo utilizará un gerente de una tienda de departamentos. Así mismo, este proceso puede ser utilizado en cualquier nivel de la organización ya sea directivo o simplemente de supervisión.

La naturaleza del proceso administrativo se basa en:

Planeación

- Contribución de los objetivos
- Extensión de la planeación
- Eficacia de los planes

Organización

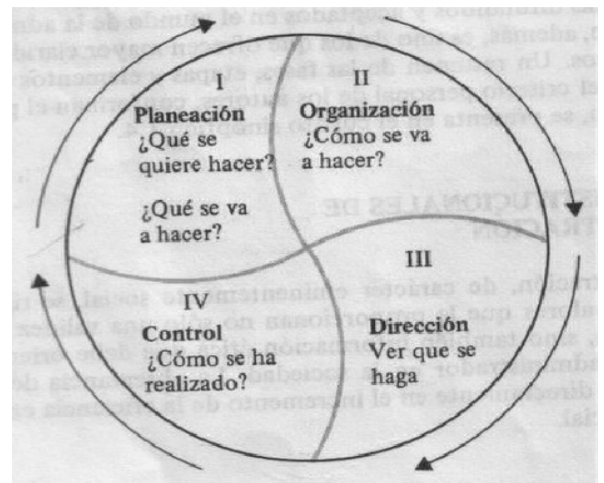
- Objetivos cuantificables
- Claro concepto de actividades o actividades involucradas
- Área clara y concisa de la autoridad o de la decisión

Dirección

- Propósito de la empresa
- Factores productivos
- Naturaleza del factor humano

Control

- Establecer estándares
- Medición
- Corrección
- Retroalimentación



Cita: Idalberto Chiavenato quinta edición pág.: 225-231., James stoner, Edward freeman, Daniel Gilbert JR. Sexta edición pág. 11. Harold koontz. Heinz wehrich. Décima edición pág. 21

PLANEACION

La planeación es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretenden obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar riesgos con la finalidad de lograr la misión y visión organizacional.

Importancia de la planeación

A través de la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación. Mediante la planeación se responde a las preguntas: ¿Qué queremos?, ¿Quiénes somos? ¿Hacia dónde nos dirigimos? De esta forma, con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados a alcanzar.

Algunas de las ventajas de la planeación son:

Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución.

Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro.

Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.

Establece la base para efectuar el control.

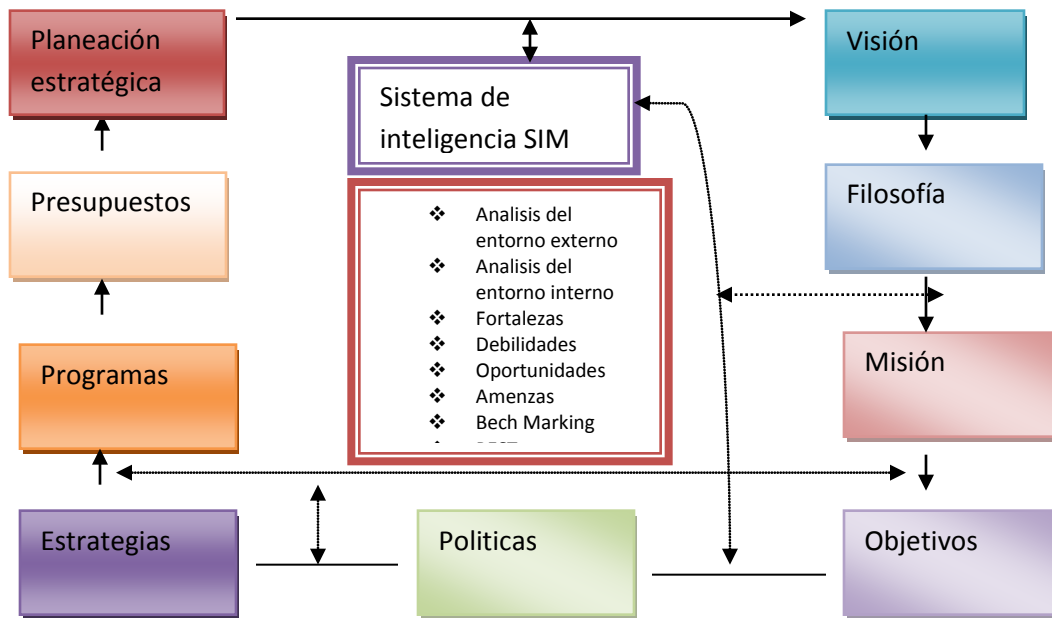


Elementos del plan estrtrégicos

- ✚ Filosofía
- ✚ Mision
- ✚ Visión
- ✚ Objetivos Estratégicos
- ✚ Políticas

- ✚ Estrategias
- ✚ Programas
- ✚ Presupuestos

Capitulo 3, 3.1 Lourdes Munch cita pag 37



Capitulo 3, 3.1 Lourdes Munch cita pág. 38

ORGANIZACIÓN



HERNANDEZ Y RODRIGUEZ CAP 9 PAG 200

Definición de organización

A continuación se presenta la definición de organización del autor de esta obra, junto con otras de autores reconocidos, con el fin de mostrar un abanico conceptual a partir del cual el lector genere un concepto propio y correcto del término.

Organización

Fase del proceso administrativo en el cual se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social; se definen las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puestos; se establece la autoridad en una materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, y se definen las líneas de comunicación formal que facilite la comunicación y la cooperación de los equipos de trabajo, a fin de alcanzar los objetivos y la estrategia.

Sergio Hernández

Organización

Organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Agustín Reyes Ponce

Organización

Organizar es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía y estableciendo las relaciones que entre dicha unidades deben existir

Eugenio Sisto Velasco

HERNANDEZ Y RODRIGUEZ 9.2 PAG 201

ORGANIZACIÓN

La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo.

IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN

El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes.

En esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo.

La organización implica múltiples ventajas que fundamentan la importancia de desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.

- **Reduce los costos e incrementa la productividad.**
- **Reduce o elimina la duplicidad.**
- **Establece la arquitectura de la empresa**
- **Simplifica el trabajo**

El proceso de organización

El proceso de organización está constituido por las siguientes etapas:

- División del trabajo
- Coordinación

División del trabajo

La división del trabajo es la delimitación de las funciones con el fin de realizar las actividades con mayor precisión, eficiencia y especialización mediante la simplificación de los procesos y el trabajo.

1.-Describir los procesos: es el primer paso para llevar a cabo la organización; es la descripción de los procesos básicos, macro procesos, o funciones principales que se desempeñan en la organización. Como ya se mencionó, un proceso es la secuencia de etapas para realizar una actividad

2.- Definir las funciones más importantes.

3.- Clasificar y agrupar funciones de acuerdo con los macro procesos.

4.- Establecer líneas de comunicación e interrelación.

5.-Definir los micro procesos una vez que han definido los macro procesos se procede a organizar los procesos de los departamentos o áreas de la empresa.

Jerarquización

La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa estableciendo centros de autoridad y comunicación que se relacionen entre sí con precisión.

Los niveles jerárquicos deben ser los mínimos e indispensables. Se debe propiciar la creación de las organizaciones planas; es decir, con los mínimos niveles jerárquicos.

Definir claramente el tipo de autoridad ya sea lineal, funcional y/o staff de cada nivel

Departamentalización

La departamentalización es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas con base a su similitud.

La departamentalización se logra mediante una división orgánica que permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades.

Al realizar la departamentalización es conveniente seguir esta secuencia.

- Definir los procesos
- Listar todas las funciones
- Clasificarlas de acuerdo a su similitud.
- Ordenarlas en relación con su jerarquía.
- Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas; departamentos o áreas funcionales.
- Especificar las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las funciones y los puestos.
- Establecer líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos.

El tamaño, la existencia y el tipo de organización de un área deberán relacionarse con el tamaño y las necesidades específicas de la empresa.

Descripción d actividades

Cuando se han definido los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, se requiere definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades de trabajo o puestos de los distintos departamentos o áreas de la organización. Esta etapa de la división del trabajo consiste en determinar y clasificar todos los factores y actividades necesarios para llevar a cabo, de la mejor manera, un trabajo. La descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades.

Estructuras de organización

Dependiendo de las características y requerimientos de cada empresa, es posible utilizar diversos tipos de organización aplicables a la estructuración de departamentos o áreas; las más usuales son:

- Funcional.
- Por productos
- Geografica o por territorios.

- Clientes.
- Por procesos o equipos.
- Secuencia.

Coordinación

Es indispensable que la división del trabajo se sustente en la coordinación, la cual consiste en lograr la unidad de esfuerzos de forma tal que las funciones y los resultados se desarrollen sin duplicidades, tiempos ociosos y fugas de responsabilidad.

La importancia de la coordinación puede ejemplificarse de una manera sencilla con la organización de un equipo de remo: de nada servirá contar con magníficos remeros especialistas en su área; y haberles asignado su posición (división del trabajo), si no existe sincronización, armonía, comunicación y coordinación entre los integrantes durante la competencia. Por más hábiles que sean los deportistas individualmente, sus esfuerzos se nulificarán si no existe coordinación.

La eficacia de cualquier sistema organizacional estará en relación directa con la coordinación, misma que se obtiene a través del establecimiento de líneas de comunicación y autoridad fluidas.

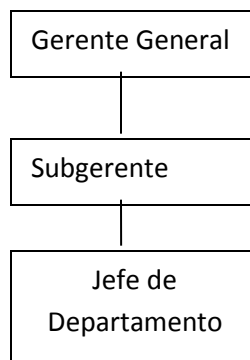
Modelos de organización

Se refiere a los distintos tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar en una empresa.

La determinación de la clase de organización o estructura más adecuada depende de los factores tales como el giro, magnitud, características, recursos, objetivos, tipo y volumen de producción de la empresa. Los tipos de estructuras más comunes son:

Lineal o militar

Se caracteriza por que la autoridad se concentra en una sola persona, que toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica de mando.



Líneo-funcional

La organización líneo-funcional es la que se usa con mayor frecuencia por ser la más práctica. Se basa en agrupar las funciones de acuerdo con las áreas funcionales de las empresas. Las más comunes son: mercadotecnia, recursos humanos, finanzas, producción y sistemas.

Staff

Este tipo de estructura surge de la necesidad de las empresas de contar con la ayuda de especialistas en el manejo de conocimientos, capaces de proporcionar información experta y asesoría a los departamentos de línea. Es aconsejable en las empresas medianas o grandes.

La organización staff carece de autoridad de línea o poder para imponer sus decisiones.

Técnicas de organización

Las técnicas de organización que se utilizan en el proceso de organización deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada empresa. A continuación se describe las principales técnicas de organización.

Organigramas

Un organigrama es una representación gráfica de la estructura formal de una organización; muestra las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y las líneas de autoridad.

A través de un organigrama es posible entender cómo están estructuradas las funciones, así como los niveles de autoridad o jerarquía y las áreas funcionales que conforman a la empresa. También se les denomina gráficas de organización o cartas de organización.

Manuales

Los manuales son documentos que contienen en forma sistemática, información acerca de la organización.

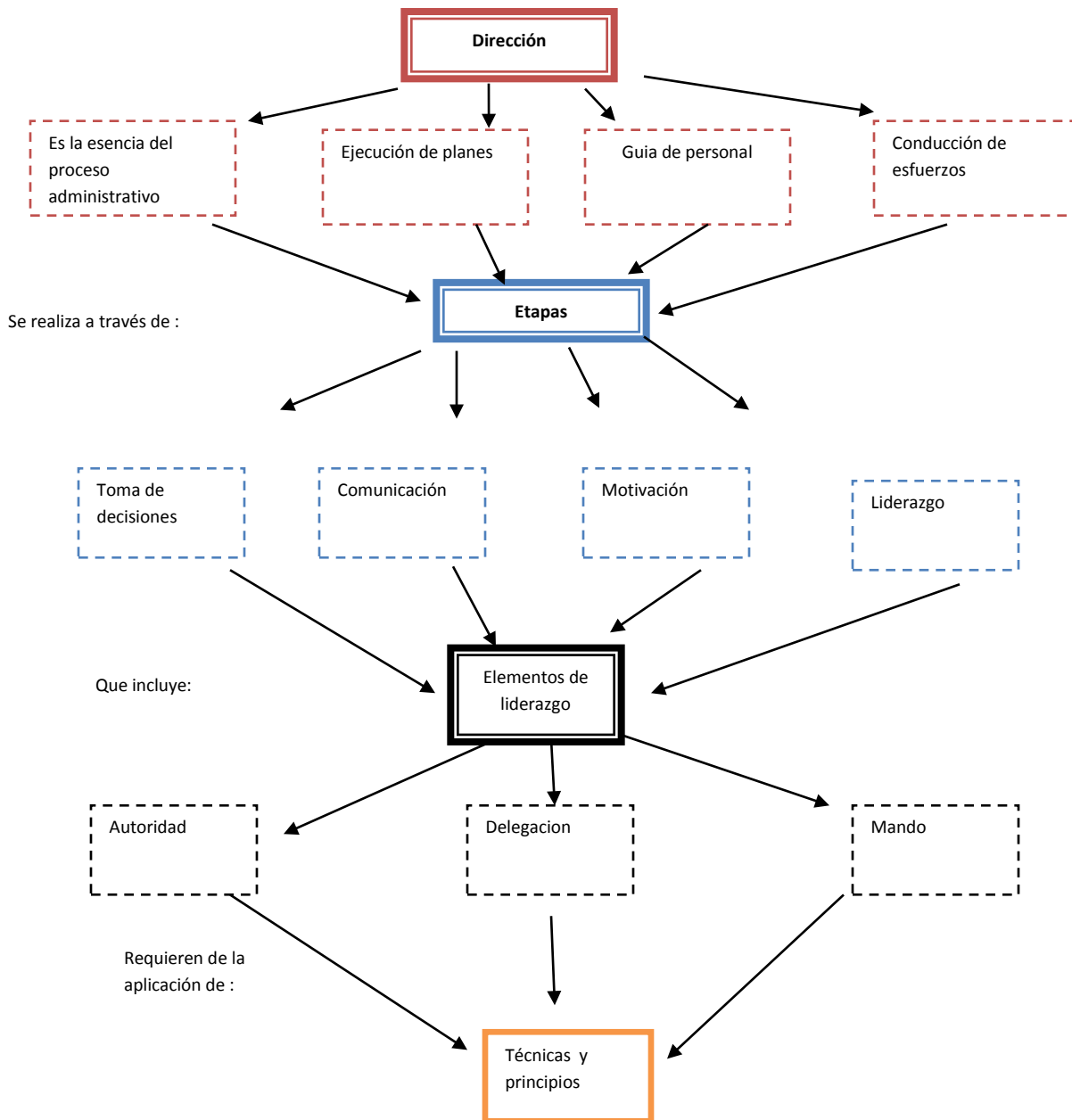
Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, técnicos y de puestos.

Enseguida se presentan algunas de las ventajas de los manuales:

- Son un medio para lograr que se observen y se respeten la estructura formal y los procesos,
- Promueven la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y cómo debe hacerse.
- Evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- Son una base para el mejoramiento de sistemas, procesos y operaciones

DIRECCION

Mapa conceptual



La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo.

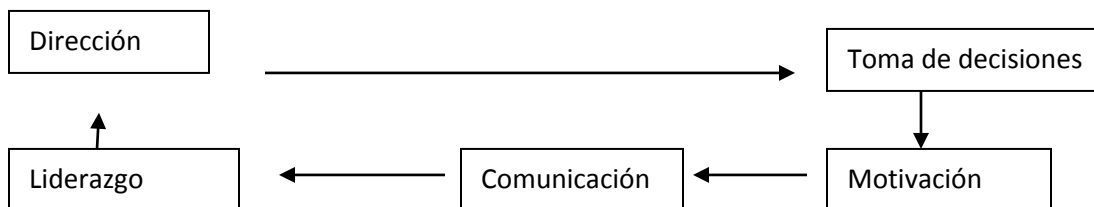
La dirección y su importancia

Si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten igual importancia, es en la dirección donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan propiamente todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. Así en inglés se utiliza el término Management para referirse indistintamente a la dirección o a la administración. De hecho, al dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo y el éxito de cualquier empresa se deriva en gran parte de una acertada dirección.

El proceso de dirección

La dirección comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo.

Proceso de Dirección



Mediante la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización. A través de la comunicación se transmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, planes actividades. Con la motivación se obtienen comportamientos, actitudes y conductas del personal para trabajar eficientemente y de acuerdo con los objetivos de la empresa. Por último, el liderazgo incluye el poder, la autoridad, la supervisión, la delegación y el mando.

Toma de decisiones

La toma de decisiones es de gran importancia porque tiene repercusiones internas en la empresa en cuanto a las utilidades, el producto y el personal y externas ya que influye en proveedores, clientes, entorno, economía, etc., las decisiones poseen un efecto multiplicador que a su vez origina efectos no solo en las áreas de organización sino en los diversos segmentos del entorno tales como los clientes, el personal y la sociedad.

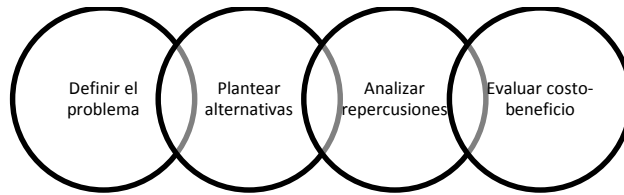
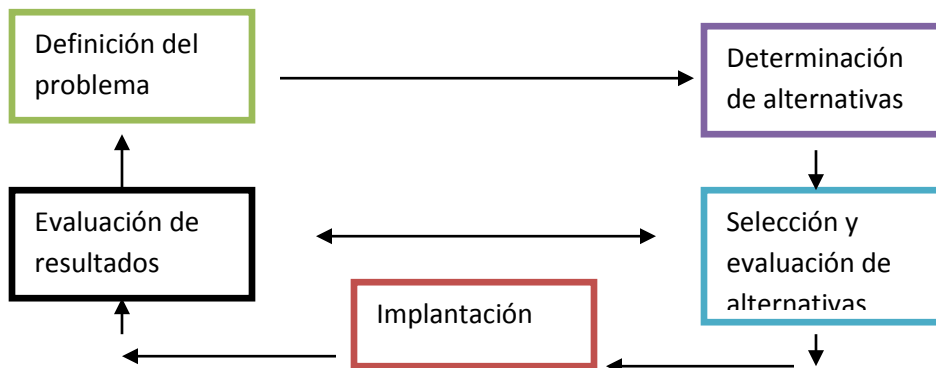


Fig. Requisitos para tomar decisiones.

Etapa de la toma de decisiones

El proceso lógico y racional de toma de decisiones se efectúa a través de los sig. Pasos:



Definición y análisis del problema

De una correcta definición del problema depende el planteamiento de alternativas adecuadas de una solución. Algunos lineamientos para identificar el problema son:

- Basarse en información completa, fidedigna y oportuna (estadísticas, informes, proyecciones, etc.)
- No confundir el problema con las causas ni con los efectos.
- Aplicar técnicas para definir las causas.
- Definir parámetros, variables y restricciones.

Algunas técnicas para identificar y definir el problema correctamente son: tormenta de ideas, Delphi y las herramientas de Ishikawa. Una vez que se han detectado las causas del problema es posible plantear la alternativa de solución óptima, que es aquella que se enfoca a solucionar las causas que originan el problema o la situación que se desea resolver.

Determinación y selección de alternativas

Cuando se han identificado varias alternativas se elige la óptima de acuerdo con el costo-beneficio. Los resultados de cada alternativa deben ser evaluados con relación a los resultados esperados y los posibles efectos. Es conveniente que al elegir la alternativa óptima se

minimicen riesgos, estableciendo estrategias alternas para el caso de que la alternativa elegida no resulte de acuerdo con lo planeado.

Implantación

Una vez que se ha elegido la alternativa óptima, se deberán establecer todas las actividades para implantarla y para efectuar un seguimiento de los resultados para lo cual puede elaborarse un programa de acción.

La motivación

La motivación es una de las labores más importantes de la dirección, a la vez que la más compleja, pues por medio de ésta se logra que los colaboradores ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos, además de que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano. Existen varias teorías relacionadas con la motivación, la más importante es la jerarquía de Maslow.

Cap. 6 Munch pág. 100-103

CONTROL

Dentro del contexto del proceso administrativo y después de haber analizado la planeación, la organización y dirección, es fundamental comparar los resultados que cualquier organismo social que emplee y aplique el proceso administrativo a obtenido al final de un periodo o etapa; para esto es necesario apoyarse en lo que confiere al

CONTROL que precisamente se va encargar de revisar si los elementos anteriores fueron llevados a cabo bien en forma breve diremos que el control tiene como propósito las siguientes funciones:

- Comparar los resultados con los planes en general.
- Avaluar los resultados contra los estándares de desempeño
- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunicar cuales son los medios de medición.
- Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y variaciones.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones.

Concepto e importancia

El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.(Burt K. Scanlan.)

Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos. (Carmichael Eckles.)

Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. (George R. Terry.)

La medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan eficaz y económicamente. (Robert C. Appleby.)

Es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos. (Javier Benavides Pañeda)

El control es importante por:

1. Establecer medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
2. Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
3. Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
4. Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
5. Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
6. Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
7. Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

Etapas del control

Establecimiento de normas o estándares de ejecución

Debido a que los planes son los criterios con los que los gerentes crean controles, el primer paso en el PROCESO DE CONTROL, por lógica, sería establecer planes. Sin embargo, puesto que los planes varían en cuanto a detalle y complejidad, y debido a que los gerentes normalmente no pueden vigilar todo, se establecen estándares especiales.

Estándar:

Es una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control.

Representa el estado de ejecución deseado.

Consiste en fijar las unidades de medida que sirven como puntos de referencia y que están basados en los objetivos: los estándares fijados están relacionados, por ejemplo con:

- Niveles de producción
- Cuotas de ventas
- Índices de productividad
- Posición en el mercado
- Cargas de trabajo
- Utilidades, etc.

Los estándares son los puntos seleccionados en un programa completo de planeación en el cual se toman medidas de desempeño en forma tal, que los gerentes puedan recibir señales de cómo van las cosas, y por consiguiente, no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de los planes. No deben limitarse a establecer niveles operativos de los trabajadores, sino que, preferentemente, deben abarcar las funciones básicas y áreas clave de resultados.

Ejemplo:

Tasas de rendimiento.- Es la expresión de los beneficios obtenidos por la empresa que resulta de la comparación, o relación entre las utilidades y el capital empleado en cada una de las funciones.

Posición en el mercado.-Estándares utilizados para determinar la aceptación de algún producto en el mercado, y la efectividad de las técnicas de mercadotecnia empleadas.

Productividad (índices de productividad).-Se determina con base en medidas como horas-máquina, horas-hombre, etc.

Calidad del producto.-Su objeto es medir los programas de desarrollo de la gerencia y su efectividad.

Evaluación del desempeño.-Establece las condiciones que deben existir para que el trabajo se desempeñe satisfactoriamente; sirve para determinar, objetivamente, los límites de productividad del personal de la empresa.

Es virtualmente imposible mencionar todas las unidades de medida susceptible de aplicarse; algunas otras pueden ser, tiempo por pieza producida, porcentaje de material rechazado, horas-máquina utilizadas, etc.

Factores que comprende el control

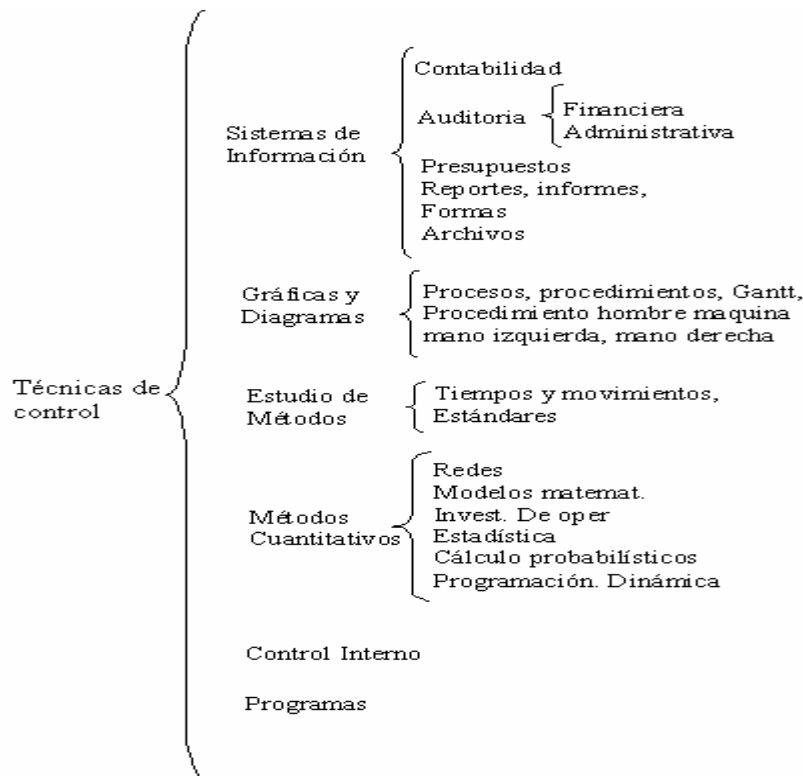
Existen cuatro factores que deben ser considerados al aplicar el proceso de control. Los tres primeros son de carácter cuantitativo y el último es eminentemente cualitativo.

- a) Cantidad.- El factor cantidad se aplica a actividades en la que el volumen es importante.
- b) Tiempo.- A través del factor tiempo se controlan las fechas programadas.
- c) Costo.- El costo es utilizado como un indicador de la eficiencia administrativa, ya que por medio de él se determinan las erogaciones de ciertas actividades.
- d) Calidad.- La calidad se refiere a las especificaciones que debe reunir un cierto producto o ciertas funciones de la empresa.

Controles utilizados con más frecuencia en los factores del control

Cantidad	Tiempo	Costo	Calidad
Presupuestos	Estudios de tiempos	Presupuestos	Evaluación de la actuación
Estimaciones	Fechas límite	Costo por metro cuadrado	Pruebas psicológicas
Productos terminados	Programas	Costos estándar	Inspecciones visuales
Unidades vendidas	Tiempo - máquina	Pronósticos	Coeficientes
Unidades rechazadas	Medición del trabajo	Contabilidad	Rendimiento del personal
Inventarios de personal	Procedimientos	Productividad	Informes
Medición del trabajo	Estándares	Rendimiento s/inversión	Procedimientos
Pronósticos			Estándares
Control de inventarios			Calificación de méritos

Técnicas de control



Sistemas de control

Preferentemente debe abarcar las funciones básicas y áreas clave de resultados como:

Control de producción.

La función del control en esta área busca el incremento de la eficiencia, la reducción de costos, y la uniformidad y mejora de la calidad del producto aplicando técnicas como estudios de tiempos y movimientos, inspecciones, programación lineal, análisis estadísticos y gráficas.

Control de calidad.

Se refiere a la vigilancia que debe hacerse para comprobar una calidad específica tanto en materias primas como en los productos terminados; establece límites aceptables de variación en cuanto al color, acabado, composición, volumen, dimensión, resistencia, etc.

Control de inventarios.

Se encarga de regular en forma óptima las existencias en los almacenes tanto de refacciones como de herramientas, materias primas, productos en proceso y terminados; protegiendo a la empresa de costos innecesarios por acumulación o falta de existencias en el almacén.

Control de compras.

Esta función verifica el cumplimiento de actividades como:

- a) Selección adecuada de los proveedores.
- b) Evaluación de la cantidad y calidad especificadas por el departamento solicitante.
- c) Control de los pedidos desde el momento de su requisición hasta la llegada del material.
- d) Determinación del punto de pedido y reorden.
- e) Comprobación de precios.

Control de mercadotecnia.

Se efectúa mediante el estudio de informes y estadísticas donde se analiza si las metas mercadológicas se han cumplido o no; comprende áreas tales como ventas, desarrollo de productos, distribución, publicidad y promoción.

Control de ventas.

Los pronósticos y presupuestos de ventas son esenciales para el establecimiento de este control. La función de este sistema sirve para medir la actuación de la fuerza de ventas en relación con las ventas pronosticadas y adoptar las medidas correctivas adecuadas.

Control de finanzas.

Proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa y del rendimiento en términos monetarios de los recursos, departamentos y actividades que la integran.

Control de recursos humanos.

Su función es la evaluación de la efectividad en la implantación y ejecución de todos y cada uno de los programas de personal y del cumplimiento de los objetivos de este departamento, aplicando la evaluación al reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, motivación, sueldos y salarios, seguridad e higiene y prestaciones.

VIII) PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

1.-Investigue lo referente a los procesos de administración.

2.- integre la información más importante para darle el enfoque y ser mas efectivo.

- 3.-elabore una grafica referente a los problemas de mayor importancia.
- 4.- hice un análisis foda para conocer en que nos podemos apoyar y en que podemos mejorar
- 5.-investigue sobre herramientas y contenedores que podrían facilitar el manejo del material y herramientas.
- 6.- hice formatos para el manejo y administración de materiales.
- 7.-obtuve información para poder dar recomendaciones sobre la mejora y manejo de los sistemas de administración empleados.

DIAGRAMA DE PARETO

Es una herramienta que se utiliza para priorizar los problemas o las causas que los genera. El diagrama de Pareto, también llamado curva 80-20 o Distribución A-B-C, es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras.

El nombre de Pareto fue dado por el Dr. Juran en honor del economista italiano VILFREDO PARETO (1848-1923) quien realizó un estudio sobre la distribución de la riqueza, en el cual descubrió que la minoría de la población poseía la mayor parte de la riqueza y la mayoría de la población poseía la menor parte de la riqueza.

El diagrama permite mostrar gráficamente el principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales), es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos graves. Mediante la gráfica colocamos los "pocos vitales" a la izquierda y los "muchos triviales" a la derecha.

El diagrama facilita el estudio comparativo de numerosos procesos dentro de las industrias o empresas comerciales, así como fenómenos sociales o naturales, como se puede ver en el ejemplo de la gráfica al principio del artículo.

Hay que tener en cuenta que tanto la distribución de los efectos como sus posibles causas no es un proceso lineal sino que el 20% de las causas totales hace que sean originados el 80% de los efectos. Según este concepto, si se tiene un problema con muchas causas, podemos decir que el 20% de las causas resuelven el 80 % del problema y el 80 % de las causas solo resuelven el 20 % del problema.

El Dr. Juran aplicó este concepto a la calidad, obteniéndose lo que hoy se conoce como la regla 80/20.

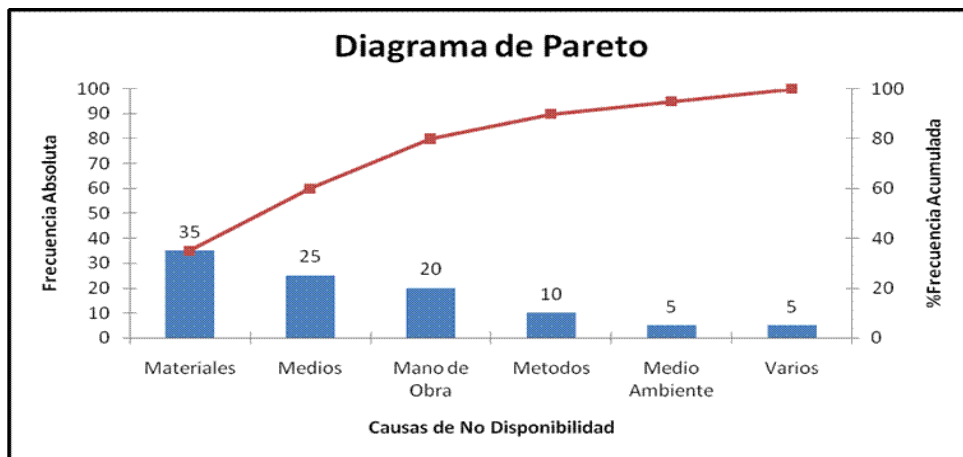
Seta basada en el conocido principio de Pareto, esta es una herramienta que es posible identificar lo poco vital dentro de lo mucho que podría ser trivial, ejemplo: la siguiente figura muestra el número de defectos en el producto manufacturado, clasificado de acuerdo a los tipos de defectos horizontales.

Procedimientos para elaborar el diagrama de Pareto:

1. Decidir el problema a analizar.

2. Diseñar una tabla para conteo o verificación de datos, en el que se registren los totales.
3. Recoger los datos y efectuar el cálculo de totales.
4. Elaborar una tabla de datos para el diagrama de Pareto con la lista de ítems, los totales individuales, los totales acumulados, la composición porcentual y los porcentajes acumulados.
5. Jerarquizar los ítems por orden de cantidad llenando la tabla respectiva.
6. Dibujar dos ejes verticales y un eje horizontal.
7. Construya un gráfico de barras en base a las cantidades y porcentajes de cada ítem.
8. Dibuje la curva acumulada. Para lo cual se marcan los valores acumulados en la parte superior, al lado derecho de los intervalos de cada ítem, y finalmente una los puntos con una línea continua.
9. Escribir cualquier información necesaria sobre el diagrama.

Para determinar las causas de mayor incidencia en un problema se traza una línea horizontal a partir del eje vertical derecho, desde el punto donde se indica el 80% hasta su intersección con la curva acumulada. De ese punto trazar una línea vertical hacia el eje horizontal. Los ítems comprendidos entre esta línea vertical y el eje izquierdo constituyen las causas cuya eliminación resuelve el 80 % del problema.



<http://julilogistica.blogspot.mx/2010/12/diagrama-de-pareto.html>

El análisis FODA

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses,opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir cuáles son las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

¿Cómo identificar las fortalezas y debilidades?

Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con ciertos atributos psicológicos y la evidencia de su competencia (McConkey, 1988; Stevenson, 1976). Otro aspecto identificado como una fortaleza son los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización como un logro que brinda ésta o una situación favorable en el medio social. Una debilidad se define como un factor que hace vulnerable a la organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, lo que la coloca en una situación débil (Henry, 1980). Para Porter (1998), las fortalezas y oportunidades son, en conjunto, las capacidades, esto es, los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras (productos, distribución, comercialización y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, costos generales, estructura financiera, organización, habilidad directiva, etc.). Estos talones de Aquiles pueden generar en la organización una posición competitiva vulnerable (Vandenberg y Lance, 1992).

Para el análisis FODA, una vez identificados los aspectos fuertes y débiles de una organización se debe proceder a la evaluación de ambos.

Es importante destacar que algunos factores tienen mayor preponderancia que otros: mientras que los aspectos considerados fuertes de una organización son los activos competitivos, los débiles son los pasivos también competitivos. Pero se comete un error si se trata de equilibrar la balanza. Lo importante radica en que los activos competitivos superen a los pasivos o situaciones débiles; es decir, lo trascendente es dar mayor preponderancia a los activos.

El éxito de la dirección es diseñar estrategias a partir de las que la organización realiza de la mejor manera, obviamente tratando de evitar las estrategias cuya probabilidad de éxito se encuentre en función de los pasivos competitivos (Wilhelm, 1992).

Identificar oportunidades y amenazas

Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. La oportunidad en el medio es un factor de gran importancia que permite de alguna manera moldear las estrategias de las organizaciones. Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales. Las oportunidades y amenazas no sólo pueden influir en el atractivo del estado de una organización, sino que establecen la necesidad de emprender acciones de carácter estratégico; pero lo importante de este análisis es evaluar sus fortalezas y debilidades, las oportunidades y las amenazas y llegar a conclusiones.

En el Cuadro 1 se muestran los aspectos que deben considerarse para elaborar los listados de la matriz FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Capacidades fundamentales en áreas claves. Recursos financieros adecuados. Buena imagen de los compradores. Ser un reconocido líder en el mercado. Estrategias de las áreas funcionales bien ideadas. Acceso a economías de escala. Aislada (por lo menos hasta cierto grado) de las fuertes presiones competitivas. Propiedad de la tecnología. Ventajas en costos. Mejores campañas de publicidad. Habilidades para la innovación de productos. Dirección capaz. Posición ventajosa en la curva de experiencia. Mejor capacidad de fabricación. Habilidades tecnológicas superiores.</p>	<p>No hay una dirección estratégica clara. Instalaciones obsoletas. Rentabilidad inferior al promedio. Falta de oportunidad y talento gerencial. Seguimiento deficiente al implantar la estrategia. Abundancia de problemas operativos internos. Atraso en investigación y desarrollo. Línea de productos demasiado limitada. Débil imagen en el mercado. Débil red de distribución. Habilidades de mercadotecnia por debajo del promedio. Incapacidad de financiar los cambios necesarios en la estrategia. Costos unitarios generales más altos en relación con los competidores clave.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Atender a grupos adicionales de clientes. Ingresar en nuevos mercados o segmentos. Expandir la línea de productos para satisfacer una gama mayor de necesidades de los clientes. Diversificarse en productos relacionados. Integración vertical (hacia adelante o hacia atrás). Eliminación de barreras comerciales en mercados foráneos atractivos. Complacencia entre las compañías rivales. Crecimiento más rápido en el mercado.</p>	<p>Entrada de competidores foráneos con costos menores. Incremento en las ventas y productos sustitutos. Crecimiento más lento en el mercado. Cambios adversos en los tipos de cambio y políticas comerciales de gobiernos extranjeros. Requisitos reglamentarios costosos. Vulnerabilidad a la recesión y ciclo empresarial. Creciente poder de negociación de clientes o proveedores. Cambio en las necesidades y gustos de los compradores. Cambios demográficos adversos.</p>

Fuente: Thompson y Strickland (1998).

LAS 5 S herramientas básicas de mejora de la calidad de vida

¿Qué son las 5 S?

Es una práctica de Calidad ideada en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos.

En Inglés se ha dado en llamar “**housekeeping**” que traducido es “ser amos de casa también en el trabajo”.

Japones

- SEIRI CLASIFICACION Y DESCARTE
- SEITON ORGANIZACIÓN
- SEISO LIMPIEZA
- SEIKETSU HIGIENE Y VISUALIZACION
- SHITSUKE DISCIPLINA Y COMPROMISO

¿Por qué las 5 S?

Es una técnica que se aplica en todo el mundo con excelentes resultados por su sencillez y efectividad

Su aplicación mejora los niveles de:

1.- Calidad

2.- Eliminación de Tiempos Muertos.

3.- Reducción de Costos.

La aplicación de esta Técnica requiere el compromiso personal y duradera para que nuestra empresa sea un autentico modelo de organización, limpieza, seguridad e higiene.

Los primeros en asumir este compromiso son los Gerentes y los Jefes y la aplicación de esta es el ejemplo más claro de resultados acorto plazo.

Resultado de Aplicación de las 5s

Estudios estadísticos en empresas de todo el mundo que tienen implantado este sistema demuestran que:

Aplicación de 3 primeras S

- Reducción del 40% de sus costos de Mantenimiento.
- Reducción del 70% del número de accidentes.
- Crecimiento del 10% de la fiabilidad del equipo.
- Crecimiento del 15% del tiempo medio entre falla

¿QUÉ BENEFICIOS APORTAN LAS 5S?

1. La implantación de las 5S se basa en el trabajo en equipo
2. Los trabajadores se comprometen
3. Se valoran sus aportaciones y conocimiento
4. LA MEJORA CONTINUA SE HACE UNA TAREA DE TODOS

Conseguimos una MAYOR PRODUCTIVIDAD que se traduce en

1. Menos productos defectuosos
2. Menos averías
3. Menor nivel de existencias o inventarios
4. Menos accidentes
5. Menos movimientos y traslados inútiles
6. Menor tiempo para el cambio de herramientas

Lograr un MEJOR LUGAR DE TRABAJO para todos, puesto que conseguimos

1. Más espacio
2. Orgullo del lugar en el que se trabaja
3. Mejor imagen ante nuestros clientes
4. Mayor cooperación y trabajo en equipo
5. Mayor compromiso y responsabilidad en las tareas
6. Mayor conocimiento del puesto.

La 1° S: Seiri (Clasificación y Descarte)

Significa separar las cosas necesarias y las que no la son manteniendo las cosas necesarias en un lugar conveniente y en un lugar adecuado.

Ventajas de Clasificación y Descarte

1. Reducción de necesidades de espacio, stock, almacenamiento, transporte y seguros.
2. Evita la compra de materiales no necesarios y su deterioro.
3. Aumenta la productividad de las máquinas y personas implicadas.
4. Provoca un mayor sentido de la clasificación y la economía, menor cansancio físico y mayor facilidad de operación.

Para Poner en práctica la 1ra S debemos hacernos las siguientes preguntas

1. ¿Qué debemos tirar?
2. ¿Qué debe ser guardado?
3. ¿Qué puede ser útil para otra persona u otro departamento?
4. ¿Qué debemos vender?
5. ¿Qué deberíamos reparar?

Otra buena práctica sería, colocar en un lugar determinado todo aquello que va ser descartado

Y el último punto importante es el de la clasificación de residuos. Generamos residuos de muy diversa naturales: papel, plásticos, metales, etc. Otro compromiso es el compromiso con el medio ambiente ya que nadie desea vivir en una zona contaminada.

Analice por un momento su lugar de trabajo, y responda a las preguntas sobre Clasificación y Descarte

1. ¿Qué podemos tirar?
2. ¿Qué debe ser guardado?
3. ¿Qué deberíamos reparar?
4. ¿Qué puede ser útil para otra persona u otro departamento?
5. ¿Qué podemos vender?

SEITON (Organización) La 2da S

La organización es el estudio de la eficacia. Es una cuestión de cuán rápido uno puede conseguir lo que necesita, y cuán rápido puede devolverla a su sitio nuevo.

Cada cosa debe tener un único, y exclusivo lugar donde debe encontrarse antes de su uso, y después de utilizarlo debe volver a él. Todo debe estar disponible y próximo en el lugar de uso.

Tener lo que es necesario, en su justa cantidad, con la calidad requerida, y en el momento y lugar adecuado nos llevará a estas ventajas.

1. Menor necesidad de controles de stock y producción
2. Facilita el transporte interno, el control de la producción y la ejecución del trabajo en el plazo previsto.
3. Menor tiempo de búsqueda de aquello que nos hace falta
4. Evita la compra de materiales y componentes innecesarios y también de los daños a los materiales o productos almacenados.
5. Aumenta el retorno de capital
6. Aumenta la productividad de las máquinas y personas
7. Provoca una mayor racionalización del trabajo, menor cansancio físico y mental, y mejor ambiente

Para tener claros los criterios de colocación de cada cosa en su lugar adecuado, responderemos las siguientes preguntas

1. ¿Es posible reducir el stock de esta cosa?
2. ¿Esto es necesario que esté a mano?
3. ¿Todos llamaremos a esto con el mismo nombre?
4. ¿Cuál es el mejor lugar para cada cosa?

Y por último hay que tener en claro que

1. Todas las cosas han de tener un nombre, y todos deben conocerlo
2. Todas las cosas deben tener espacio definido para su almacenamiento o colocación, indicado con exactitud y conocido también por todos.

Analice por un momento su lugar de trabajo y responda las preguntas sobre organización:

1. ¿De qué manera podemos reducir la cantidad que tenemos?
2. ¿Qué cosas realmente no es necesario tener a la mano?
3. ¿Qué objetos suelen recibir más de un nombre por parte de mis compañeros?
4. ¿Fíjese en un par de cosas necesarias ¿Cuál es el mejor lugar para ellas?

EISO (Limpieza) : La 3° S

La limpieza la debemos hacer todos.

Es importante que cada uno tenga asignada una pequeña zona de su lugar de trabajo que deberá tener siempre limpia bajo su responsabilidad. No debe haber ninguna parte de la empresa sin asignar. Si las persona no asumen este compromiso la limpieza nunca será real.

Toda persona deberá conocer la importancia de estar en un ambiente limpio. Cada trabajador de la empresa debe, antes y después de cada trabajo realizado, retirara cualquier tipo de suciedad generada.

Beneficios.

Un ambiente limpio proporciona calidad y seguridad, y además:

1. Mayor productividad de personas, máquinas y materiales, evitando hacer cosas dos veces.
2. Facilita la venta del producto.
3. Evita pérdidas y daños materiales y productos.
4. Es fundamental para la imagen interna y externa de la empresa.

Para conseguir que la limpieza sea un hábito tener en cuenta los siguientes puntos:

1. Todos deben limpiar utensilios y herramientas al terminar de usarlas y antes de guardarlos.
2. Las mesas, armarios y muebles deben estar limpios y en condiciones de uso.
3. No debe tirarse al suelo
4. No existe ninguna excepción cuando se trata de limpieza. El objetivo no es impresionar a las visitas sino tener el ambiente ideal para trabajar a gusto y obtener la calidad total.

Analice por un momento su lugar de trabajo y responda las preguntas sobre Limpieza

1. ¿Cree que realmente puede considerarse como “Limpio”?
2. ¿Cómo cree que podría mantenerlo Limpio siempre?
3. ¿Qué utensilios, tiempo o recursos necesitaría para ello?
4. ¿Qué cree que mejoraría el grado de Limpieza?

SEIKETSU (Higiene y Visualización). La 4° S

Esta S envuelve ambos significados: Higiene y visualización. La higiene es el mantenimiento de la Limpieza, del orden. Quien exige y hace calidad cuida mucho la apariencia. En un ambiente Limpio siempre habrá seguridad. Quien no cuida bien de sí mismo no puede hacer o vender productos o servicios de Calidad.

Una técnica muy usada es el “visual management”, o gestión visual. Esta Técnica se ha mostrado como sumamente útil en el proceso de mejora continua. Se usa en la producción, calidad, seguridad y servicio al cliente.

Consiste en grupo de responsables que realiza periódicamente una serie de visitas a toda la empresa y detecta aquellos puntos que necesitan de mejora.

Una variación mejor y más moderna es el “colour management” o gestión por colores. Ese mismo grupo en vez de tomar notas sobre la situación, coloca una serie de tarjetas, rojas en aquellas zonas que necesitan mejorar y verdes en zonas especialmente cuidadas

Normalmente las empresas que aplican estos códigos de colores nunca tiene tarjetas rojas, porque en cuanto se coloca una, el trabajador responsable de esa área soluciona rápidamente el problema para poder quitarla.

Las ventajas de uso de la 4ta S

1. Facilita la seguridad y el desempeño de los trabajadores
2. Evita daños de salud del trabajador y del consumidor
3. Mejora la imagen de la empresa interna y externamente
4. Eleva el nivel de satisfacción y motivación del personal hacia el trabajo.

Recursos visibles en el establecimiento de la 4ta. S

1. Avisos de peligro, advertencias, limitaciones de velocidad, etc.
2. Informaciones e Instrucciones sobre equipamiento y máquinas
3. Avisos de mantenimiento preventivo
4. Recordatorios sobre requisitos de limpieza
5. Aviso que ayuden a las personas a evitar errores en las operaciones de sus lugares de trabajo.
6. Instrucciones y procedimientos de trabajo

Hay que recordar que estos avisos y recordatorios

1. Deben ser visibles a cierta distancia.
2. Deben colocarse en los sitios adecuados.
3. Deben ser claros, objetivos y de rápido entendimiento.
4. Deben contribuir a la creación de un local de trabajo motivador y confortable.

Analice por un momento su lugar de trabajo y responda las preguntas sobre Higiene y visualización

1. Qué tipo de carteles, avisos, advertencias, procedimientos cree que faltan
2. Los que ya existen son adecuados? ¿Proporcionan seguridad e higiene.
3. En general ¿Calificaría su entorno de trabajo como motivador y confortable.
4. En caso negativo ¿Cómo podría colaborar para que si lo fuera

SHITSUKE (Compromiso y Disciplina) : la 5°S

Disciplina no significa que habrá unas personas pendientes de nosotros preparados para castigarnos cuando lo consideren oportuno. Disciplina quiere decir voluntad de hacer las cosas como se supone se deben hacer. Es el deseo de crear un entorno de trabajo en base de buenos hábitos.

DETECCION Y ANALISIS DEL AREA DE TRABAJO

ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

En el área de almacén del TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY se tiene una problemática actual, la falta de organización por falta de estantería, clasificación, limpieza, orden, además de que no cuenta con un control de entradas y salidas de herramientas, materiales y servicios prestados a los diferentes clientes.

Todo esto conlleva a tener un descontrol en la administración de toda la empresa, el no tener un lugar específico para cada herramienta o material provoca pérdida, deterioro, retrasa el avance de la obra. La limpieza es un factor importante que afecta el caso actual ya que de maneja directa

afectan a todos aquellos aparatos que son sensibles en su componente y esto provoca disfuncionalidad en el mismo.

Las entradas y salidas del material que no se registran afectan de manera directa en los costos para el taller, ya que al no tener un control, no existen datos de la existencia de dicho material, y esto provoca pérdidas o pedir el mismo material dos veces

De igual manera no existe una base de datos de los clientes que solicitan el servicio, en que periodo, cada cuando, para poder detectar a los clientes frecuentes, cada cuando necesitan regresar para el mantenimiento del vehículo, debido a que se desconoce datos del mismo, para poder estar en contacto, afectando de tal manera que no se está dándole su importancia al cliente para que decida regresar y recomendar el taller.

Una nueva filosofía que aplican las empresas es que no solo se deben tener trabajadores especializados, si no que todos los empleados necesitan tener un desempeño multifuncional con amplias capacidades que les permitan participar e impactar en el proceso de cambio y mejoramiento de la empresa.

Aquí se muestran las condiciones del taller



Esta fotografía da a conocer un poco de mal manejo que se tenía en el lugar del trabajo y en el almacén, se busca identificar todo tipo de detalles que impidan que el servicio se entregue en tiempo y forma.

Algunas de las observaciones que se hicieron más relevantes en el área son las siguientes:

Lista de los problemas del proceso de Refacciones.

- El jefe de almacén al recibir la mercancía nueva no alcanza a revisarla en tiempo oportuno.
- El encargado de mostrador no realiza vales de salida de las piezas de balatas.
- El encargado de mostrador entrega pieza sin llevar control de salida
- El encargado de mostrador no realiza actividades de su perfil de puesto.
- Los rollos de balatas no están contabilizados.
- No se notifica al personal de las piezas que están en back order
- No se realiza la destrucción o donación de las piezas obsoletas.

En el almacén

- Materiales y herramientas apiladas.
- Sin limpieza.
- Distribución inadecuada
- Manejo inadecuado de materiales y herramientas (cajas de cartones, cubetas, piso)
- Falta estanterías.
- Espacios reducidos.
- Parte del almacén a la intemperie.
- No cuenta con un responsable en el turno de la noche.
- Falta de herramienta y equipo en general.
- No hay registros de herramientas.
- Falta un reglamento de almacén
- No cuenta con requerimientos de materiales.
- No cuenta con registro de entradas y salidas.
- No cuenta con espacio suficiente.

Lista de problemas del proceso de Ventas.

- No siempre realizan la búsqueda del cliente para ofrecer promociones o nuevos servicios
- No ofrecen el servicio en otros medios de comunicación.
- No dan seguimiento a los clientes después del primer servicio
- No llevan una base de datos
- No existe organización en los procesos
- No tiene una caja de cobro.
- No tiene control de sus ingresos y egresos.

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Caso 1

Los materiales y herramientas apilados ocasionan problemas en el proceso, ya que no es posible identificarlos de manera rápida lo que conlleva a tener una pérdida de tiempo en la espera de ellos.

Caso 2

En este caso se expone que el almacén carece de limpieza e higiene, esto provoca que los materiales estén sucios y en mal estado, esto puede ocasionar que algunos equipos al estar en contacto directamente con la tierra, el agua, el polvo puedan fallar su funcionamiento, ya que existe equipo electrónico que es muy importante y consecuente si llega a tener fallas puede retrasar el avance del trabajador.

Caso 3

El manejo de los materiales está dándose en cajas de cartón, cubetas, botellas de plásticos, cubetas de plástico, y en el piso, tener los equipos y materiales en esas condiciones precarias no es el adecuado, a continuación se enumeran las razones del porque, no tenerlos en esos recipientes.

1. El cartón es un material que puede romperse fácilmente y el material puede estropearse, por la caída de la caja, o simplemente porque se humedezca, y se esto se ve afectado en los costos del negocio.
2. Tenerlos en cubetas de plásticos es razonable, pero no tanto hacia la estética de un buen taller que brinda calidad en el servicio. La imagen dice más que mil palabras.

Caso 4

La falta de estanterías es el principal problema, existen anaqueles de madera rustica que no tienen divisiones y son de dos o tres repisas que se encuentran sin uso, todos las piezas pequeñas, como tornillos, arandelas, tuercas etc. no tienen un estante asignado.

Caso 5

El espacio reducido afecta por qué no se cuenta con la disponibilidad para tener el movimiento necesario de los materiales y vehículos, si al espacio reducido se agrega apilamiento de estos, se tiene un problema más.

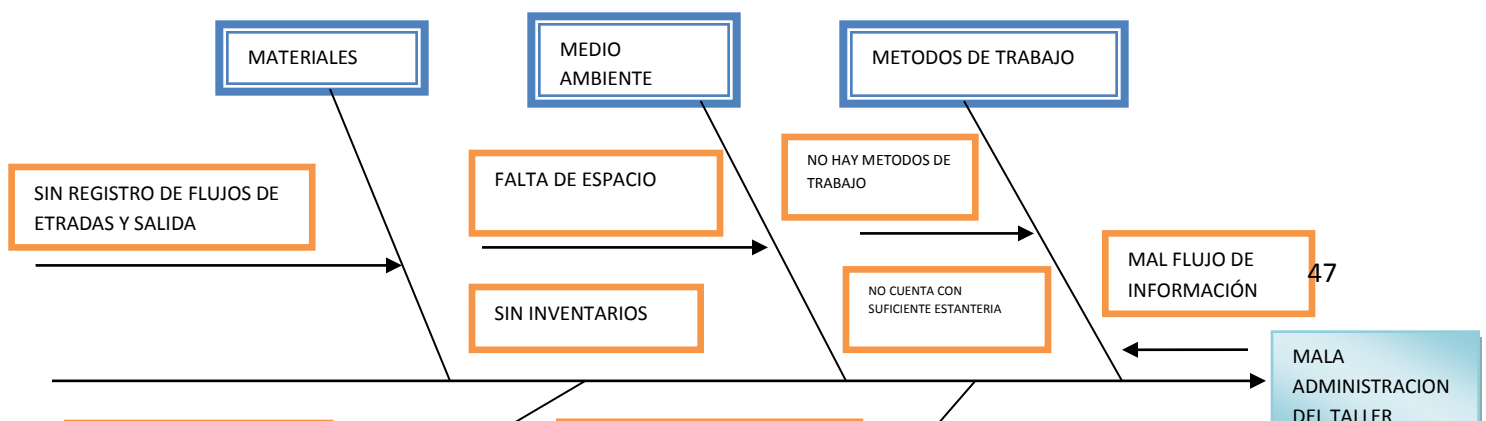
Caso 6

La falta de una base de datos afecta debido a que no conocemos a los clientes, otro aspecto es que no pueden organizarse las entradas y salidas del material como los servicios que presta el taller, por lo tanto no se pueden ofrecer servicios y no se puede estar en contacto con los clientes, causando la baja demanda del servicio.

HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS DEL PROBLEMA

DIAGRAMA ISHIKAWA

Se muestra un método o diagrama de Ishikawa, también llamado de causa efecto el cual fue realizado en base al problema identificado, se determinan las principales causas que contribuyen al problema, en una representación o esquema en el que puede verse una línea en el plano horizontal, representando el problema y en las espinas se van determinando las diferentes causas que lo afectan





El análisis del diagrama Pareto es una herramienta para estudiar las fuentes de los problemas y prioridades relativas de sus causas

Se graficaron los resultados de una consulta en donde se les preguntó a los trabajadores cuál era su opinión acerca del funcionamiento del taller, los resultados obtenidos se muestran en la siguiente tabla donde se puede observar que el mayor problema se encuentra el medio ambiente

causas	frecuencia	% acumulado	80-20
causas 1	26	27%	80%
causas 2	19	47%	80%
causas 3	18	66%	80%
causas 4	14	80%	80%
causas 5	12	93%	80%
causas 6	7	100%	80%

Tabla 1. Consulta realizada en el Taller de Clutch y Frenos May.

Causa 1- Espacio reducido

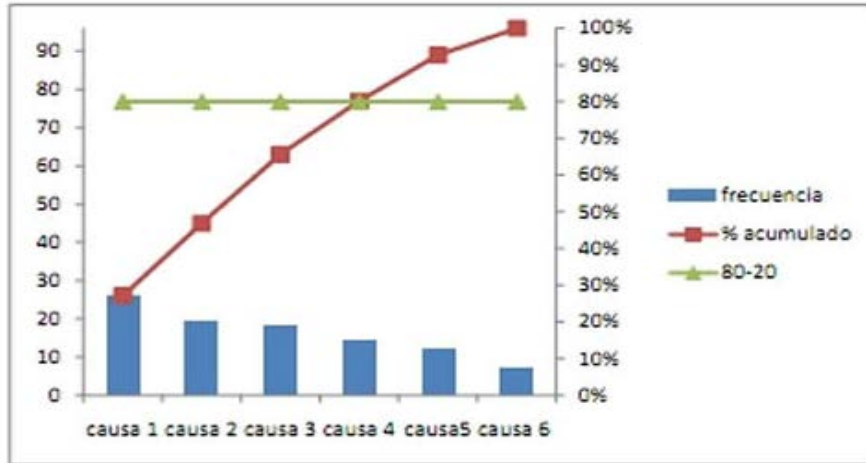
Causa 2 – No hay métodos de trabajo

Causa 3- herramientas apiladas

Causa 4- No hay registro de los servicios y de los materiales

Causa 5 -Flujos de entrada y salida

Causa 6-Falta de limpieza



En este gráfico se puede observar que la principal causa que afecta el 80% de los problemas es el espacio reducido.

ANALISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal comprometido Disponibilidad en el administrador Precios accesibles	Resistencia al cambio de los trabajadores Falta de inventarios Espacio reducido Deficiente promoción de los servicios
OPORTUNIDADES	AMENZAS
Existen diversas técnicas para una mejor administración.	Proveedores competencia

ANALISIS DE LOS SISTEMAS CON EL QUE CUENTA TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY

CLUTCH Y FRENOS MAY cuenta con un sistema de atención personalizada para la reparación de los sistemas de clutch, frenos, cambio de balatas, valeros y amortiguadores.

El mecánico recibe los vehículos y realiza la evaluación del mismo para diagnosticar qué servicio va a brindar. Las refacciones que se requieran se enlistan y se le solicita al cliente para su compra, en dado caso que no haya en existencia.



ALMACEN DE HERRAMIENTAS: un almacen de herramientas y equipo, bajo seguridad del administrador.






ALMACEN DE MATERIAS PRIMAS: Este almacen tiene como funcion principal el abastecimiento oportuno de materias primas o partes o partes componentes.



PROPUESTA TÉCNICA PARA EL TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY

Cornservacion de orden y limpieza

En gestión de proyectos un cronograma, del griego (kronos) tiempo, (gramaas) actividad, consiste en una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final. Un cronograma es importante por que sirve para toar decisiones, por ejemplo saber la implicación de un retraso en una actividad o de la modificacion del alcance.

		TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY				
ACTIVIDADES DE LIMPIEZA Y ORDEN EN EL ÁREA DE ALMACEN						
Objetivo: Mantener constante la Limpieza y orden en el Amacen de herramientas						
NOMBRE DEL AREA: ALMACEN DE HERRAMIENTAS				PERIODO DE DURACIÓN: Programa piloto de implementacion 5's (seiso)		
RESPONSABLE DEL AREA: ALFREDO MAY PALOMO						
ACTIVIDADES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
Limpieza de manera general en el área	X		X		X	
Limpieza de estanterias		X				X

Limpieza de los artículos						
Reacomodo de los artículos						

 TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY 	EVALUACION DE ORDEN Y LIMPIEZA	FECHA DE EVALUACION: FECHA DE REVISION:
REALIZADO POR:		
CALIFICACIÓN OTORGADA	SI	NO
¿Los suelos están limpios, secos sin desperdicios ni materiales innecesarios?		
¿Los pasillos están libres de obstáculos?		
¿Los materiales se apilan o se cargan de manera segura, limpia y ordenada?		
¿Los materiales y sustancias almacenados se encuentran correctamente identificados?		
¿Se establece claramente donde tiene que estar cada cosa de modo que al buscarla se pueda encontrarla con facilidad?		
¿Las herramientas y equipos se encuentran libres de material innecesario?		
¿Las herramientas están almacenadas en los lugares adecuados?		
Existe cumplimiento por parte de todos los trabajadores?		

FORMA DE IMPLEMENTAR SEITON-ORDENAR

Objetivo de implementar seiton: El proposito de seiton pretende ubicar los elementos necesarios en sitios donde se pueda encontrar fácilmente para su uso y nuevamente retornarlos al correspondiente sitio.

Las metodologías utilizadas en Seiton facilitan su codificación, identificación, y marcación de áreas para facilitar su conservación en un mismo sitio durante el tiempo y en perfectas condiciones.

Responsable de seiton: Participa el administrador y los ayudantes.

Beneficios de Seiton: Seguridad- que no se pueden caer, que no se pueden mover, que no estorben.

Calidad: que no se deterioren, que no se oxiden, no se golpeen, no se mezclen.

Eficacia: minimizar tiempos.

Para esto se deben de considerar los siguientes criterios

Cuando más se usa más cerca debe de estar, de acuerdo al tipo de herramientas que se tiene en el almacén.	
1.- Gato,cruzeta	7. Desarmadores,llaves
2.- Martillos	8.- Caja de herramientas básicas
3.-Extensiones de corriente	9.- Máquina de soldar
4.-Tornillo,tuercas,arandelas,conexiones	10.-Equipo de soldar
5.- calces	11.-Equipo de proteccion personal

Definir y preparar los lugares de almacenamiento

De acuerdo con lo visto anteriormente se ubicaron las herramientas y equipos que con mas frecuencia se ocupan en el área, de acuerdo a la importancia de cada uno de los equipos y herramientas será el lugar que tomen en el estante.

Identificar el mueble y lugar de almacenamiento.

Las estanterías deben colocarse de tal manera que su acceso sea simple y seguro.

Criterios para ubicar el lugar de cada objeto

La altura debe permitir un accesos sencillo y seguro.

Los repuestos y piezas se organizan siguiendo el criterio de que el primero que ingresa es el primero que se retira.

Las herramientas de mano deben estar ubicadas de forma tan que el tiempo de acceso y retorno se minimice.

Propuesta de los equipos y sistemas de almacenamiento

Hay diversos tipos de armarios o gabinetes para guardar herramientas, generalmente construidos bajo ciertos requisitos que dependen del número y tipo de herramientas.

En la mayoría de los casos son armarios o gabinetes, estanterías, anaqueles o racks metálicos especialmente fabricados para este propósito.

Un aspecto muy importante en la planeación estratégica es la elección de los sistemas y equipos para guardar las herramientas.

1.- Armarios metálicos con cajones

Estos armarios tienen características esenciales, ya que no ocupan un gran espacio en el almacén, son ligeros, cuentan con cajones y estos a su vez con divisiones, para su rápido control visual de las herramientas, esto es ideal para herramientas de mano, y accesorios de una medida media.



2.- Armarios para herramientas

Esto es lo más parecido a tener un tablero de herramientas ayuda a tener un control visual, disminuye espacio, tiene gran capacidad para herramientas, ligero y con buena estética.



3.- Anaqueles metálicos o de plástico con 5 pisos

Ventaja por su fácil armado, existen de dos materiales metálicos o de plásticos, aquí se tiene que analizar qué es lo que se va almacenar si es una carga ligera o pesada.

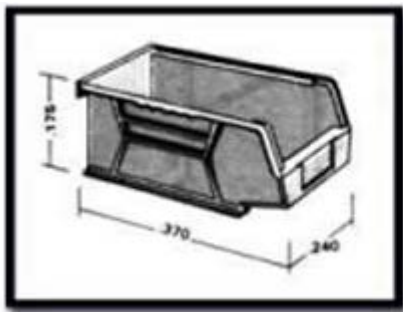
Características:

Económicos, resistentes, ajustables, durable, versátil, fácil de armar y durable.



4- Gavetas de plásticos

Esto es ideal para piezas pequeñas, como tornillos, tuercas, arandelas, válvulas, tuercas, etc. Además de la ventaja que se pueden identificar de manera rápida por sus colores.



5.- Armarios de usos múltiples



Esto es esencial ya que aquí puede ir equipo que tenga un mayor valor y no sea en gran cantidad, ya que estos armarios cuentan con una cerradura. Aquí podría encontrarse equipo pequeño y costoso como taladros, brocas, equipo de protección personal.




CREACION DE FORMATOS

Objetivo: controlar entradas y salidas

		TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY			
VALE DE SALIDA DE RESGUARDO DE HERRAMIENTAS					
FECHA			FOLIO		
COMPAÑÍA			CIUDAD		
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	MARCA Y/O MODELO		
1	PZA.	GATO	TRUPER		
2	PZA.	MARTILLO	TRUPER		
3	PZA.	ESMERILADORA ANG. 9"	MAKITA		
ENTREGA			RECIBE		
NOMBRE Y FIRMA			NOMBRE Y FIRMA		

 TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY 			
VALE DE ENTRADA A SERVICIO			
FECHA		CIUDAD	
NOMBRE DEL CLIENTE:		HORA DE ENTRADA:	
		TELEFONO:	
VEHICULO: AUTOMOVIL	MARCA Y/O MODELO NISSAN	PLACAS: WVDM45	COLOR AZUL
SERVICIO			
AFINACION ,CAMBIO DE BALATAS TRASERAS			
ENTREGA		RECIBE	
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA	

 TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY 			
VALE DE SALIDA DE SERVICIO			
FECHA		CIUDAD	
NOMBRE DEL CLIENTE:		HORA DE SALIDA:	
CORREO ELECTRONICO O FACEBOOK:			
VEHICULO: AUTOMOVIL	MARCA Y/O MODELO NISSAN	PLACAS: WVDM45	COLOR AZUL
SERVICIO			
CAMBIO DE BALATAS TRASERAS Y CAMBIO DE CLUTCH			
ENTREGA		RECIBE	
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA	

IX) RESULTADOS

Se logró detectar cual era el mayor problema de la empresa, con base a la observación y análisis realizado, dando como resultado el medio ambiente, debido al espacio reducido por la falta de organización de los materiales y /o herramientas. Dando una mala imagen por la falta de higiene, otro punto es que también pueden causar algún accidente al personal interno como externo.

Se logró realizar una base de datos de los clientes para estar más pendientes de ellos.

Se logró hacer otro tipo de publicidad

Se realizó una encuesta para conocer la satisfacción del cliente

Se logró un control de la ubicación e identificación de los materiales.

Se agilizó el acceso a toda la información referente a la empresa para realizar una base de datos

Se facilitaron las tareas de registro de actividades por medio de los formatos.

Se optimizaron los materiales consumibles y refacciones existentes.

X) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El estudio realizado en el TALLER DE CLUTCH Y FRENOS MAY tuvo como objetivo principal encontrar el área con mayor debilidad en su forma de trabajo.

Teniendo este punto de partida, se analizaron los principales problema que afectan a esta área, como lo es, retraso en los requerimientos de material, falta de orden y limpieza, pérdida de herramientas, no contar con un sistema de entradas y salidas.

Todo esto en conjunto tiene consecuencias como el retraso en los avances del trabajo, tiempos muerto para los trabajadores y mayor costo a la empresa.

Por lo cual es necesaria una mejor organización, además de contar con sistemas de entradas y salidas, un control de herramientas eficientes, mejorar los espacios distribuidos y estanterías, Todo esto tendrá un beneficio en tiempos y reducción de costos.

Se recomienda:

Además de darle prioridad a estos puntos que determinan una solución al problema

- Mantener en constante orden y limpieza el almacén
- Realizar evaluaciones de limpieza por periodos cortos.

- Implementar la técnica de 5's para una mejor distribución y evitar la falta de espacios que genere problemas
- Utilizar formatos de entradas y salidas de material y servicios.

APORTE AL PERFIL PROFESIONAL

El trabajo parte en base al concepto de competencia; "partir de una formación profesional que además de promover el desarrollo de ciertos atributos (habilidades, conocimientos, actitudes, aptitudes y valores), considere la ocurrencia de varias tareas (acciones intencionales) que suceden simultáneamente dentro del contexto empresarial (y la cultura del lugar de trabajo) en el cual tiene lugar la acción; y a la vez permita que algunos de estos actos intencionales sean generalizables (Gonczy, 1996 citado por Huerta Amezola).

De acuerdo a la aplicación en este trabajo de los procesos administrativos, que se fundamenta en los diferentes autores que nos brindan el conocimiento de términos, procesos y nos cultivan para ser personas competentes, al salir de casa para trabajar, nos damos cuenta que en la vida profesional, la situación que se presenta obliga a que se busquen continuamente formas de ser más competitivo.

En el ambiente empresarial y/o laboral, se dice que: "el cliente recurre al profesional que considera competente, es decir, capacitado para resolver su problema. Por lo demás, no todas las personas dotadas de competencia formal en virtud del título profesional que les ha sido otorgado gozan de reputación como especialistas competentes. Lo decisivo en este caso es la capacidad real para resolver determinados problemas.

Por tanto, se ha de distinguir entre la competencia formal, como atribución conferida, y la competencia real, como capacidad adquirida.

*"La planificación a largo plazo no es pensar en decisiones futuras, si no en el futuro de las decisiones presentes" **Peter Drucker***

XI) FUENTES DE INFORMACION

<http://profeyrma.wikispaces.com/file/view/Fundamentos+de+Administracion+MUNCH+GALINDO++Parte+01+PRACTICA.pdf>

Fuente: Méndez Morales Jose Silvestre. Fundamentos de economía. México 1996. Editorial McGraw Hill PP. 35-36

- Introducción a la teoría general de la administración. Idalberto Chiavenato quinta edición pág.: 225-231.
- Administration: James stoner, Edward freeman, Daniel Gilbert JR. Sexta edición pág. 11.
- Administración una perspectiva global. Harold koontz. Heinz wehrich. Décima edición pág. 21.

<http://genesis.uag.mx/edmedia/material/adm/unidad6.pdf>

http://www.cecuc.ipn.mx/v3/pdfs/Fundamentos_Administracion.pdf

http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Ponce_Talancon.pdf

ANEXOS

FOTOS DEL TALLER DE CLUTCH Y FRENOS ANGEL





OTRAS FORMAS DE PUBLICIDAD

TARJETA DE PRESENTACION



PAGIANA DE RED SOCIAL FACEBOOK



ENCUESTA DE SATISFACCION

Nombre: _____

Número _____ Correo
Electronico _____

1.-¿ES LA PRIMERA VES QUE TRAE SU VEHICULO?

SI ___ NO ___

2.-¿CÓMO NOS CONOCIÓ?

3.-RECIBIO ATENCION INMEDIATA.

SI ___ NO ___

4.-LE EXPLICARON EL PROBLEMA DE SU VEHICULO.

SI _____ NO _____

5.-LA REPARACION FUE EFECTUADA EN SU VEHÍCULO.

SI _____ NO _____

7.-ESTA SATISFECHO CON LA RAPIDEZ DE LA REPARACION.

SI _____ NO _____

8.-LE PARECEN ACCESIBLES LOS PRECIOS.

SI _____ NO _____

9.-LE PARECE ACCESIBLE EL HORARIO

SI _____ NO _____

HORARIO QUE RECOMENDARIA _____

10.-¿RECOMENDARÍA NUESTRO TALLER A OTRAS PERSONAS?

Si

No__ ¿porqué? _____

ESCRIBA AQUÍ SI TIENE ALGÚN COMENTARIO O SUGERENCIA QUE HACERNOS.

REFERENCIAS

<http://profeyrma.wikispaces.com/file/view/Fundamentos+de+Administracion+MUNCH+GALINDO++Parte+01+PRACTICA.pdf>

Fuente: Méndez Morales Jose Silvestre. Fundamentos de economía. México 1996. Editorial McGraw Hill PP. 35-36

- Introducción a la teoría general de la administración. Idalberto Chiavenato quinta edición pág.: 225-231.
- Administration: James stoner, Edward freeman, Daniel Gilbert JR. Sexta edición pág. 11.
- Administración una perspectiva global. Harold koontz. Heinz wehrich. Décima edición pág. 21.

<http://genesis.uag.mx/edmedia/material/adm/unidad6.pdf>

[http://www.cecuc.ipn.mx/v3/pdfs/Fundamentos Administracion.pdf](http://www.cecuc.ipn.mx/v3/pdfs/Fundamentos_Administracion.pdf)

http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Ponce_Talancon.pdf