



Conference: Congreso Interdisciplinario de Energías Renovables -
Mantenimiento Industrial - Mecatrónica e Informática

Booklets



RENIECYT
Registro Nacional de Instituciones
y Empresas Científicas y Tecnológicas

2015-20795

CONACYT

LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - E-Revistas - Google Scholar
DOI - REBID - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID

Title: Estudio de los procesos operativos a un corporativo de servicios integrales al sector petrolero en estado de Tabasco, para la generación de una propuesta de mejora

Authors: Hortensia ELISEO DANTÉS, Jucelly CASTRO DE LA CRUZ, Iris Cristel PÉREZ PÉREZ, Brissa Roxana DE LEÓN DE LOS SANTOS

Editorial label ECORFAN: 607-8324
BCIERMIMI Control Number: 2017-02
BCIERMIMI Classification (2017): 270917-0201

Pages: 9
Mail:

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.

244 – 2 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

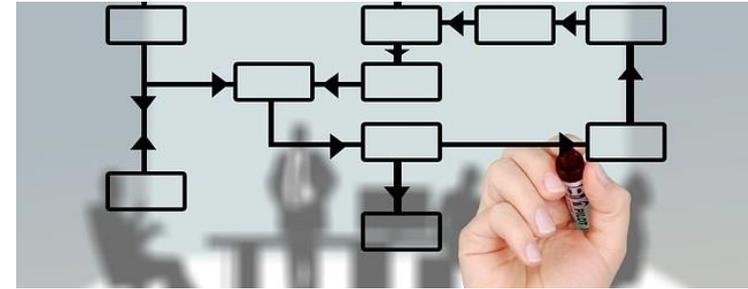
www.ecorfan.org

Holdings

Bolivia	Honduras	China	Nicaragua
Cameroon	Guatemala	France	Republic of the Congo
El Salvador	Colombia	Ecuador	Dominica
Peru	Spain	Cuba	Haití
Argentina	Paraguay	Costa Rica	Venezuela
Czech Republic			

INTRODUCCIÓN

Las empresas se enfrentan al cambio constante del contexto por lo cual deben ser capaces de adaptarse de manera eficaz al movimiento de las variables del contexto. Para ello es necesario que la empresa se encuentre plenamente establecida, y tenga identificados y estandarizados sus procesos clave.



En el corporativo objeto de estudio se ha detectado:

Falta de actualización en los procesos operativos establecidos

Surge la necesidad de optimizar los procesos

A través de un análisis integral con ayuda del diagrama causa-efecto

Visualizar los problemas que enfrentan las áreas en cuestión de procesos

Descripción del método

Para la realización del diagrama causa-efecto:

Se identificó a los expertos involucrados en el tema

Detectaron los factores que afectaban los procesos operativos

A través de la aplicación de la metodología Delphi

Se involucró a los jefes de áreas mas afectados

Se realizaron reuniones con los representantes del corporativo

Ingeniería, almacenes y facturación

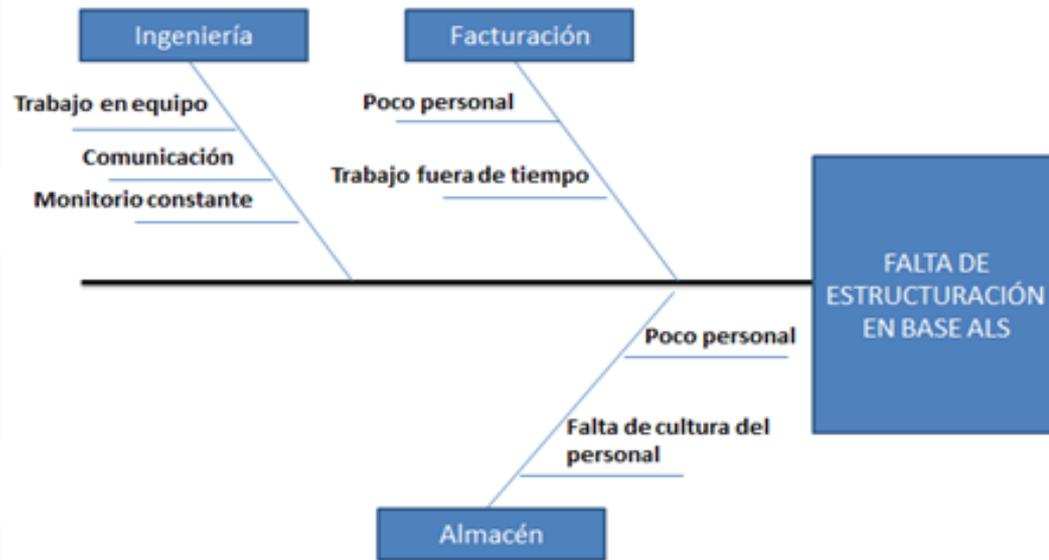


Figura 1 Diagrama causa-efecto de los procesos del corporativo.
 Fuente: Elaboración de los autores con información otorgada por los expertos (2017).

Análisis a partir del método

Área de ingeniería

Causas: trabajo en equipo y la comunicación

El proceso no está estandarizado

Falta de comunicación entre los operarios

Área de gestión de almacenes

Deficiencia para llevar a cabo los procesos correctamente

Debido a escases de personal

Falta de cultura del personal

Área de facturación

Deficiencia del personal

Manejo de software: Solo existe una persona encargada en el manejo de este.



Los procesos establecidos identificados en las áreas críticas del corporativo anteriormente mencionadas se muestran a continuación:

Área de almacén

1..Compra de material	Por medio del sistema de compras SWPS
2.-Recepción de documentos	Llega el cargamento al almacén, se verifica que los documentos estén en regla, se le entrega una copia al transportista de los mismos y la original queda en almacén para archivo.
3.-Salidas de material	Se recibe la Solicitud de material almacén entrega vales de salida al solicitante, este especifica el material requerido en los vales, posteriormente el solicitante devuelve el vale firmado por el y el supervisor por último se entrega el material.
4.-Actualización de sistema de inventario	En el sistema se verifican los números de parte y serie, cuando hay alguna baja, salida o transferencia se cambia su estado en el mismo.
5.-Orden	Estableciendo límites de espacio para el acomodo del material en jaulas, estantes y si son materiales grandes delimitando su zona con líneas amarillas
6.-Limpieza	Limpieza del almacén por personal.
7.-Señalización	Colocación de letreros en el área donde se esta resguardando el material para identificarlo de manera rápida.
8.-Etiquetado	Las etiquetas se llenan con la información del material como: P.N, QTY, descripción, LOT/serial, P.O, fecha de recepción, se especifica si es inventario, ASSET, M&S, STATUS y se especifica su segmento CMP, RMC, SCT

Tabla 1. Procedimientos de las actividades generales del área de los almacenes. Fuente: Corporativo (2017).





Área de ingeniería

1.-Estudios y pre diseños en base a la información proporcionada por el cliente y la información recabada en su investigación	Entablar comunicación con el cliente (los superintendentes hacen el primer acercamiento)
2.-Diseña el equipo para la instalación en los activos	Recopilación de la información requerida
3.- Realiza simulaciones	Validación de la información disponible
4.- Instala el equipo	Solicitud de toma de información cuando sea requerida (si no existe mucha información o si la información disponible no es muy reciente)
5.- Pruebas antes del arranque de las operaciones	Evaluación técnica y evaluación económica
6.-Monitoreo constante de las actividades	Monitoreo constante de el comportamiento de yacimientos

Tabla 2. *Procedimientos de las actividades generales de las áreas de ingeniería. Fuente: Corporativo (2017).*





Área de facturación



1.-Reconocer el revenue del segmento
2.-Lista de tickets de revenue por activo
3.-Llevar un archivo de control de los superintendentes
4.- Elaborar estimaciones de los activos
5.- Control de caja chica
6.- Cargar en Siebel las órdenes de servicio y Notas de Crédito
7.- Elaboración de estimaciones y sabana de facturación mensual
8.- Reportes para PEMEX de volumetría ejercida y conciliación del mismo



Tabla 3. *Procedimientos de las actividades generales de las áreas de facturación. Fuente: Corporativo (2017).*



Cadena de Valor

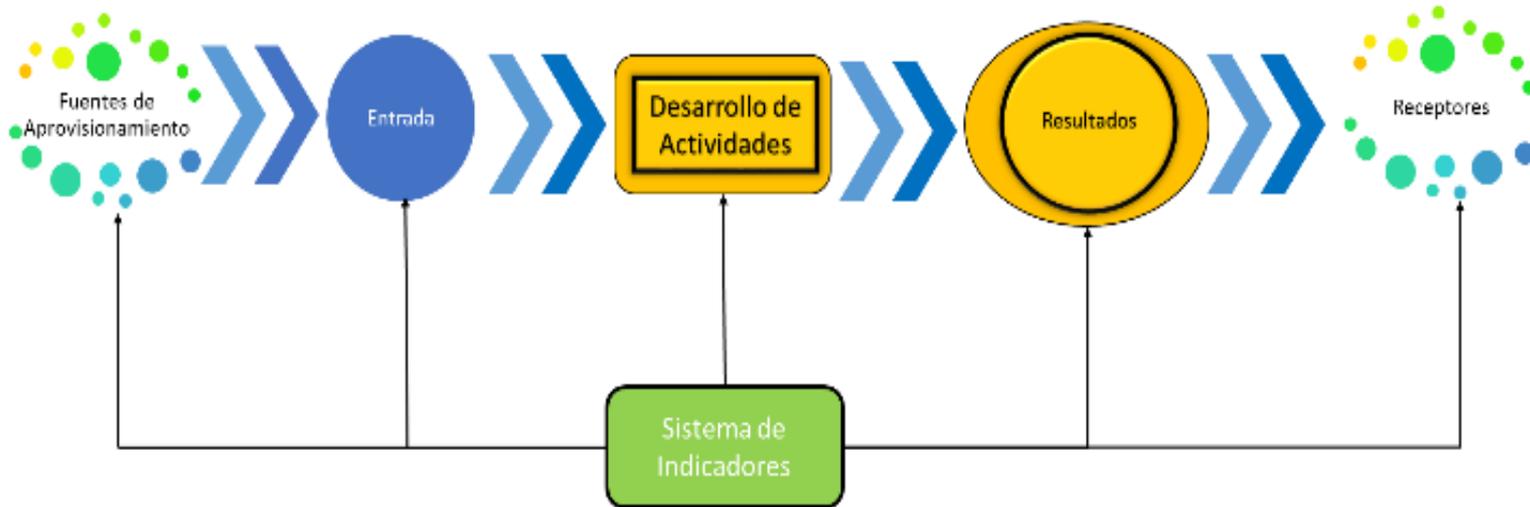


Figura 2. Cadena de valor. Fuente: Percepción de los autores (2017).



Resultados



Los resultados que se obtuvieron fueron principalmente relacionados con el personal debido a que no se ha hecho una buena gestión con el mismo, puesto que no se les ha dado la correcta capacitación e integración al corporativo

La falta de cultura del personal repercute directamente a la productividad de los procesos del corporativo provocando una baja de niveles de calidad causando con ello una mala imagen para los clientes.

El certificado ISO 9001 puede proporcionar beneficios, ya que señala el cumplimiento de los requisitos normativos que la organización realiza, permitiendo una diferenciación con respecto a aquellas que no lo hacen.



Propuesta



Figura 16. Modelo de mejoramiento. Fuente: Elaboración de los autores (2017).



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMIMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)