

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

IZTAPALAPA



DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA

DIAGNOSTICO DE UN SISTEMA PRODUCTIVO.
CASO; COOPERATIVA PASCUAL BOING

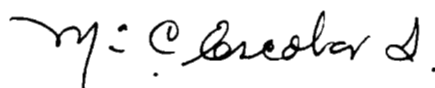
TESIS QUE PRESENTA LAS ALUMNAS:

GIRON GONZALEZ MARIA ISABEL
MATRICULA: 96223144

SANCHEZ CRUZ LILIANA
MATRICULA: 96331932

PARA LA OBTENCION DEL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

ASESORA:



MTRA. MA. CRISTINA ESCOBAR ITURBE

MAYO 2002

INDICE

INTRODUCCION	1
I. ANALISIS DEL SISTEMA	2
1.1 Antecedentes	2
Cronología	2
Antecedentes de la huelga	3
El movimiento de huelga	3
La Cooperativa	4
Plantas	6
Cobertura nacional	7
Cobertura internacional	8
1.2 Información General del Sistema Cooperativa Pascual Boing	9
Objetivos	9
Misión	9
Proyectos a largo plazo	10
Filosofía	10
Visión	10
Valores	11
Principios	11
Productos elaborados	12
Características y propiedades del producto	13
Requerimientos del mercado	17
Reconocimientos internacionales	17
1.3 Componentes del Sistema Cooperativa Pascual Boing	18
Recursos humanos	18
Higiene y seguridad	18
Ventas	19
Mercadotecnia	20
Compras	22
Capacidad de distribución	22
Producción	24
Presupuestos	24
Tráfico interior	26
Costos	29
Jurídico	35
Conciliación y arbitraje	36
Comisión de educación	38
	39

II. EVALUACION EXPOST	43
2.1 Planta productiva.	44
Funciones del personal:	44
Trafico interior	47
2.2 Area administrativa	54
Recursos humanos	54
Mercadotecnia	55
Compras	56
Presupuestos	56
Jurídico	57
Conciliación y arbitraje	57
Comisión de Educación	57
III. DIAGNOSTICO	58
3.1 Toma de decisiones	59
3.2 Recursos humanos	60
Horarios de trabajo	60
Clima organizacional	62
Motivación de personal	63
Exceso de Personal	64
3.3 Producción	65
Seguridad e higiene	65
Tiempos muertos	67
Distribución del producto	68
3.4 Trafico interior	69
3.5 Presupuestos	70
3.6 Publicidad	71
IV ALTERNATIVAS	72
4.1 Toma de decisiones	73
4.2 Recursos humanos	73
Horarios de trabajo	73
Clima organizacional	74
Motivación de personal	74
Exceso de personal	74
4.3 Producción	74
Seguridad e higiene	

Tiempos muertos	74
Distribución del producto	75
	75
4.4 Trafico interior	76
4.5 Presupuestos	76
4.6 Publicidad	77
	77
CONCLUSIONES	78
	78
BIBLIOGRAFIA	79
	79
ANEXOS	80
	80
Anexo 1	81
Anexo 2	82

INTRODUCCION

El objeto de estudio de esta investigación fue el sistema productivo "Cooperativa Pascual Boing". El estudio de este sistema se hizo teniendo como marco conceptual el enfoque de sistemas.

Este reporte se divide en cuatro fases, la primera denominada análisis del sistema, en la cuál, se describe a la Cooperativa para conocerla, a través de sus antecedentes históricos, cronológicos, normativos, etc. Además se presentan los componentes que la integran incluyendo, los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y organizacionales, así como las interrelaciones que existen entre sus departamentos. El objetivo de esta fase es conocer lo que la Cooperativa tiene estipulado (lo que debe ser), es decir, lo que en realidad debe de hacerse, de acuerdo a sus objetivos y procedimientos.

En la segunda fase, llamada Evaluación-Expost, se realizó una descripción de la situación real (como funciona). La información plasmada en esta fase se obtuvo por medio de una observación directa y entrevistas con los responsables de los departamentos. Cabe señalar que sólo se tuvo acceso a algunos de ellos. En esta fase la intención es analizar lo que realmente se hace en la Cooperativa (lo que es).

En la tercera fase se elaboró un diagnóstico contrastando la primera fase, llamada Análisis del Sistema (lo que debe ser) con la Evaluación Expost (lo que es). Lo que, nos da la pauta a identificar problemas en el sistema productivo en estudio.

Por último se da una serie de alternativas para dar solución a los problemas detectados dentro del sistema analizado.

I. ANALISIS DEL SISTEMA

1.1 ANTECEDENTES

CRONOLOGIA DE LA COOPERATIVA "PASCUAL"

La empresa refrescos Pascual, S.A, se fundo en 1940, por el Sr. Rafael Víctor Jiménez Zamudio. Sus primeros productos fueron refrescos Pascual (El Pato) y Agua Pascual; está ultima era agua purificada y únicamente permaneció 6 años aproximadamente en el mercado.

Las primeras instalaciones de Refrescos Pascual, S.A., se ubicaron en la colonia Abahauz; posteriormente en la colonia San Rafael y finalmente se establecieron en la colonia Tránsito.

Una vez establecida en la colonia Tránsito, a principios de los 50's la empresa Refrescos Pascual; S.A. saca al mercado el refresco LULU y a mediados de esta misma década lanza un producto de cola, llamado MEXI-COLA, el cual permaneció muy poco tiempo en el mercado, a inicios de los 60's la empresa gozaba de un gran reconocimiento dentro de la industria refresquera mexicana, ya que gracias a las habilidades empresariales del Sr. Rafael Víctor Jiménez , Refrescos Pascual contaba con instalaciones en el interior de la República; así como una envasadora en EE.UU y otra en JAPÓN. Fue precisamente por ese tiempo cuando lanza la bebida de frutas BOING, el que a diferencia del PATO y de LULÚ , no tiene gas.

A mediados de los 60's, Rafael Víctor Jiménez tiene contacto con la empresa sueca TETRA PAK, S.A. de C.V., cuya política es rentar sus máquinas envasadoras. En base a negociaciones Rafael Jiménez logro la exclusividad del envasado Tetra Pak para el producto BOING.

A finales de los 60's, Jiménez adquiere la planta Norte cuyas instalaciones pertenecían a la empresa refresquera CANADA-DRY, así mismo, adquiere la franquicia para la elaboración y comercialización de los productos de dicha refresquera.

Tanto la exclusividad del envasado Tetra Pak, como la franquicia de CANADA-DRY se perdieron en 1982, al darse el movimiento de huelga.

ANTECEDENTES DE LA HUELGA

A pesar de que la empresa Refrescos Pascual, S.A. tuvo un gran crecimiento no sucedió lo mismo con el nivel de vida de sus trabajadores, quienes laboraban con muchísimas presiones obligados a trabajar más tiempo del debido, sin obtener un pago justo. Los trabajadores de Pascual padecían la explotación patronal ante la indiferencia de su sindicato, el que del lado del patrón dejaba en estado total de indefensión a sus agremiados.

En diferentes ocasiones los trabajadores de Pascual habían intentado organizarse para hacerle frente a las injusticias que sufrían; sin embargo, estos fueron detectados por gente del patrón y a los inconformes los despidieron.

Una de las causas por las que los trabajadores de Pascual soportaron esas condiciones, fue que una mayoría era de extracción campesina y carecían de estudios; por lo tanto desconocían sus derechos.

EL MOVIMIENTO DE HUELGA

En Marzo de 1982, bajo el régimen de López Portillo, nuestra moneda sufrió un deslizamiento frente al dólar; por lo cual, el gobierno decretó un aumento emergente a los salarios, todas las empresas acataron esa disposición, no así en Refrescos Pascual, donde se negó rotundamente el aumento a los trabajadores.

Ante esta negativa, un grupo de obreros de Pascual acudieron a las oficinas del Partido Mexicano de los Trabajadores (P.M.T.) en busca de asesoría para hacerle valer sus derechos.

Los dirigentes de P.M.T. eran el Ing. Heberto Castillo (Líder estudiantil del 68) y el C. Demetrio Vallego, Q.E.P.D. (Líder ferrocarrilero); este último fue quien dirigió el movimiento de huelga Pascual, con el apoyo de Dionisio Noriega y Raúl Pedraza.

Cuando el P.M.T. accedió dar asesoría a los trabajadores de Pascual y se iniciaron los trabajos de organización, Rafael Jiménez se percató de ello y despidió a 150 trabajadores, tratando de atemorizar a los inconformes.

Sin embargo, esto ocasionó que los trabajadores decidieran irse a huelga, parando las dos plantas del D.F el 18 de Mayo de 1982. Como respuesta, Rafael Jiménez se presentó, el 31 de Mayo en las instalaciones de la Planta

Sur, donde con su gente asesinó a sus compañeros y a otros diecisiete dejó heridos.

Estos crímenes jamás fueron castigados, ya que Jiménez obtuvo un amparo de las autoridades; por otro lado, estos hechos pusieron de manifiesto ante la opinión pública, todas las injusticias que pedían los trabajadores de Pascual

La lucha de los trabajadores de Pascual fue larga e intensa, hubo momentos clave durante el transcurso de la misma; por ejemplo; la toma de las oficinas del séptimo piso de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje; la Formación del Comité de Lucha de Mujeres; Esposas y Familiares de los trabajadores de Pascual, la obtención de la Titularidad de su Contrato, quitándosela a la C.T.M.; el reconocimiento legal de la huelga, el 24 de Mayo de 1983, etc.

Cabe señalar que el movimiento de Pascual, aparte de la unidad y organización de los trabajadores y del buen manejo de la asesoría se mantuvo gracias a l apoyo y solidaridad de instituciones, organizaciones y del pueblo en general.

LA COOPERATIVA

Fue en Agosto de 1984 cuando en una asamblea previa a una audiencia que se iba a realizar con el entonces presidente Miguel de la Madrid, los trabajadores de Pascual acordaron anexar una alternativa más para la solución de su conflicto; dicha alternativa era la siguiente: "Que se adjudicaran los bienes a de Refrescos Pascual, S.A. en favor de los trabajadores y ellos se comprometían a trabajar en Cooperativa".

Fue esa última alternativa la que aceptaron las autoridades, y tras un largo peregrinar de Secretaría en Secretaría y tediosas antesalas, los trabajadores de Pascual se encontraron como dueños de la empresa pero sin capital para iniciar las actividades.

A pesar de que las autoridades habían asegurado que habría créditos para que la Cooperativa empezará a funcionar, estos nunca llegaron, pues el estudio de factibilidad realizado por el Banco señalaba; que se requerían tres mil millones de pesos para echar andar las dos plantas; que los trabajadores de Pascual no eran sujetos de crédito por carecer de la preparación necesaria para la administración de la empresa; que se otorgarían los créditos con la condición de que la Cooperativa fuera

administrada por el personal calificado por el mismo Banco. Lógicamente, los trabajadores no captaron y decidieron buscar créditos por otro lado.

El S.T.UN.A.M. en un gesto solidario cedió un millón cuatrocientos cincuenta mil pesos a la Cooperativa, ésta cantidad fue utilizada para tramitar los permisos de las unidades de reparto, y para el mantenimiento de la maquinaria, que llevaba bastante tiempo parada.

A principios de 1985 un grupo de artistas del Salón de la plástica Mexicana, motivado por la C. Ingrid Koester del S.T.UN.A.M., aportó 5287 obras de arte para que se subastaran y la Cooperativa obtuviera fondos. Las obras de arte se presentaron en dos exposiciones, una en el Palacio de Minerva y otra en el Museo del Carmen; pero no se subastaron, ya que se decidió conservarlas como acervo cultural de la Cooperativa; la C. Ingrid Koester expuso la idea de que estas obras fueran la base PATRA un futura Fundación Cultural de y para los trabajadores.

El tiempo transcurría y la Cooperativa corría el riesgo de perder su registro por no hincar sus actividades; y para colmo de males, el BOING se estaba vendiendo en varias partes, lo cual era totalmente ilegal; ya que la maraca pertenecía a los trabajadores, quines ante las autoridades correspondientes expusieron la situación y solicitaron su intervención.

A través de una investigación se supo que el BOING se estaba produciendo en Aguascalientes y que Rafael Jiménez se encargaba de comercializarlo.

La persona que fabricaba el BOING en Aguascalientes, cuando se entero que estaba en problemas legales, rompió sus relaciones con Jiménez y busco una negociación con los trabajadores de Pascual.

Los trabajadores nombraron a una Comisión, la cual se traslado a Aguascalientes para negociar la venta del BOING, ahí se acordó que el BOING se iba a seguir fabricando en Aguascalientes, hasta que la Cooperativa estuviera en condiciones de sacar su propia producción, que la Cooperativa se encargaría de la distribución y venta del producto; que únicamente el primer embarque de BOING se daría a crédito, pagándose éste al adquirir el segundo embarque.

Al regreso de la Comisión se realizo una asamblea para dar a conocer los resultados de la negociación, ahí mismo se designaron a 176 trabajadores (de 1,100 que eran) para hincar las operaciones; los demás tendrían que continuar con el boleto y recabando solidaridad para seguir sosteniéndose y ayudar a los que estuvieran trabajando; ya que estos no habían a

percibir ningún salario, pues todo lo que se obtuviera de las ventas del BOING sería depositado en un Banco para capitalizar la Cooperativa.

Por fin, el 27 de Mayo de 1985, la Sociedad Cooperativa "Trabajadores de Pascual", S.C.L, inicia sus actividades con el proyecto "Aguascalientes". Seis meses después el 27

De Noviembre, la Cooperativa arranca su propia producción. A partir de ese momento se empiezan a integrar los demás trabajadores

En un principio, todo el personal percibía el mismo salario independientemente del trabajo que realizara. Fue hasta marzo de 1986, cuando empezó a funcionar el tabulador y en Mayo de ese mismo año, contra todas las predicciones se obtuvieron las primeras utilidades.

Actualmente cuenta con la siguientes plantas:

Planta Sur:

Clavijero No. 75
Col. Tránsito
C.P. 06820 México, D.F.
Tels. 5741 0859 y 5740 9084

Bodega Iztapalapa:

Catarroja No. 407
Col. San Nicolás Tolentino
C.P. 09860 México, D.F.
Tels. 5426 8002 y 5426 8472

Planta Norte:

Insurgentes Norte No. 1320
Col. Capultitlán
C.P. 07370 México, D.F.
Tels. 5748 07 80 y 5748 0163

Bodega Tultepec:

Ferrocarril A. Honey km. 9.3
Col. Santiago Teyehualco
C.P. 54980 Tultepec, Estado de México
Tels. 5885 6578 y 5885 6582

El diagnóstico se realizó en la **Planta Sur**.

Cuenta con la siguiente *Cobertura Nacional*:

- 19 sucursales
- 27 distribuidoras independientes que cubren gran parte del territorio nacional



Cuenta con la siguiente *Cobertura Internacional*

Canadá:

- Ottawa

Estados Unidos:

- Texas
- Illinois
- Carolina del Norte y Carolina del Sur
- La Florida
- California
- Nuevo México
- Hawaii
- Nevada
- Pensilvania
- Nueva York
- Indiana
- Kansas
- Oklahoma
- Uta
- Arizona
- Georgia
- Nueva Jersey

Centroamérica:

- Belice
- Panamá
- Aruba
- Jamaica

INFORMACION GENERAL DEL SISTEMA COOPERATIVA PASCUAL BOING

OBJETIVOS

- Aumentar la participación de la empresa en el mercado local y nacional, mejorando el servicio y abriendo nuevos canales de distribución a través de depósitos ubicados en sitios estratégicos. Así mismo canalizar recursos financieros para incrementar sustancialmente el número de unidades de reparto.
- Establecer otras plantas de producción en el país
- Sustituir maquinaria y equipo obsoleto para modernizar las plantas productivas con tecnología de punta.
- Investigar, desarrollar y sacar al mercado nuevos productos, empaques y presentaciones.
- Elevar la rentabilidad de la empresa abatiendo mermas de producto y materias primas así como costos y gastos susceptibles de ser reducidos.
- Exportar a otros mercados del mundo la producción de la Cooperativa, Generando divisas para el pago de la tecnología importada y reforzando el desarrollo de la empresa.
- Elevar el nivel de vida de los trabajadores, mejorando sus ingresos y estableciendo mecanismos para dotar a quienes carezcan de ellas.
- Preparar los cuadros profesionales o técnicos para dirigir correctamente el rumbo de la empresa.
- Producir algunas de las materias primas básicas como azúcar, concentrados de jugos entre otras.

1.2 INFORMACION GENERAL DEL SISTEMA COOPERATIVA PASCUAL BOING

OBJETIVOS

- Aumentar la participación de la empresa en el mercado local y nacional, mejorando el servicio y abriendo nuevos canales de distribución a través de depósitos ubicados en sitios estratégicos. Así mismo canalizar recursos financieros para incrementar sustancialmente el número de unidades de reparto.
- Establecer otras plantas de producción en el país
- Sustituir maquinaria y equipo obsoleto para modernizar las plantas productivas con tecnología de punta.
- Investigar, desarrollar y sacar al mercado nuevos productos, empaques y presentaciones.
- Elevar la rentabilidad de la empresa abatiendo mermas de producto y materias primas así como costos y gastos susceptibles de ser reducidos.
- Exportar a otros mercados del mundo la producción de la Cooperativa, Generando divisas para el pago de la tecnología importada y reforzando el desarrollo de la empresa.
- Elevar el nivel de vida de los trabajadores, mejorando sus ingresos y estableciendo mecanismos para dotar a quines carezcan de ellas.
- Preparar los cuadros profesionales o técnicos para dirigir correctamente el rumbo de la empresa.
- Producir algunas de las materias primas básicas como azúcar, concentrados de jugos entre otras.

MISION DE LA COOPERATIVA

Producir y comercializar o distribuir bebidas refrescantes con excelente calidad y materias primas naturales, proporcionando los mayores beneficios a nuestros consumidores y por consiguiente a los integrantes de la Cooperativa.

MISION 2

Mejorar continuamente la calidad de nuestros productos, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y las de la cooperativa.

PROYECTOS A LARGO PLAZO

- Construir un ingenio azucarero en San Miguel Sayltepec (Oaxaca)
- Centro integral de productores de coco en Guerrero

FILOSOFIA

La Sociedad Cooperativa Trabajadores de Pascual, como organización social, se sustenta en asumir con todo respeto y responsabilidad una filosofía que esté en concordancia con sus estructura y su entorno que son los siguientes:

- Socios Cooperativistas: información veraz, reparto de rendimiento, trabajo permanente.
- Consumidores: producto de calidad, servicio, precio competitivo.
- Oportuna permanencia en el mercado y apoyo publicitario para el mejor desplazamiento de nuestros productos.
- Proveedores: Pagos oportunos, información oportuna sobre nuestros requerimientos y especificaciones técnicas para agilizar los pagos respectivos.
- Comunidad: tenemos una responsabilidad hacia la comunidad en la cual vivimos y trabajamos, deseamos ser buenos ciudadanos ofreciendo formas de convivencia comunitaria.

VISION

La administración cooperativa tiende a alcanzar el esfuerzo físico, económico intelectual dentro de un programa común cuya realización traerá, como consecuencia, el ahorro de esfuerzo, tiempo y gasto, multiplicando la energía hasta alcanzar su grado máximo de productividad y de beneficios colectivos.

VALORES DE LA COOPERATIVA

- **Responsabilidad:** Responder por nuestros propios actos sean positivos o negativos, que sus integrantes se responsabilicen de sus acciones.
- **Igualdad:** Todos son iguales ante cualquier situación, los integrantes independientemente del capital se le toma en cuenta de una manera igual aporte más o menos.
- **Solidaridad:** Que el grupo persigue el mismo fin, nos unimos a las misma causa, se unen para el bienestar social y económico.
- **Democracia:** Que todos participen en la toma de decisiones, libremente podemos alcanzar nuestra voz y manifestar nuestro voto.
- **Ayuda mutua:** Uno a otro nos vamos a ayudar sin pedir ayuda, esta se brinda, sin que nadie de diga que lo haga.

PRINCIPIOS

- Libertad de asociación y retiro voluntario de los socios:
- Administración democrática
- Limitación de intereses a algunas aportaciones de los socios
- Distribución de rendimientos en proporción a la participación de los socios
- Fomento de la educación cooperativa y de la economía solidaria
- Participación de la integración cooperativa
- Reparto al derecho individual de los socios de pertenecer a cualquier partido político o asociación religiosa
- Promoción de la cultura ecológica.

PRODUCTOS ELABORADOS POR LA COOPERATIVA

Boing; Es una bebida refrescante, sin gas, elaborada con jugo y pulpa de frutas 100% naturales.

Sabores: Mango, Uva, Guayaba, Manzana, Tamarindo, Naranja, Guanábana, Piña y Fresa.

Presentaciones:

- Tetra brik 1000ml. Lata
- Tetra brik 250ml. No retornable
- Tetra brik 500ml. Retornable
- Tetra pak 250 ml. Triángulo (canasta con 18 piezas)



Refresco pascual: Un refresco con gas, que se elabora con jugo de fruta porque es fruta en tu refresco.

Sabores: Uva, Toronja, Manzana, Limón, Naranja y Frambuesa.

Presentaciones:

- 30 onzas
- 14 onzas
- ½ litro en vidrio No Retornable
- 1½ litro en plástico No Retornable



Lulú: Es un refresco con larga tradición en el mercado y también se elabora con jugo de fruta.

Sabores: Uva, Toronja, Manzana, Limón, Naranja y Frambuesa.

Presentaciones:

30 onzas

½ litro en vidrio no retornable

16 onzas

1½ litro en plástico no retornable

10 onzas



Pascualín: Es la bebida más joven de pascual, tiene delicioso sabor de fruta y más vitaminas que ninguna: A, B1 y C

Sabores: Mango, Naranja, Manzana, Mandarina, Frambuesa, Guayaba, Piña y Uva.

Presentaciones:

250ml.

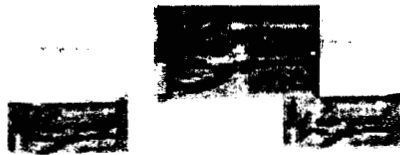


Agua Pascual: Purificada, fresca y cristalina para satisfacer saludablemente la sed. Es la original desde 1940

Presentaciones:

1½ litro con envase de plástico no retornable

½ litro con envase de plástico no retornable



Leche pascual: Ultrapasteurizada y semidescremada

Presentaciones:

Tetra Brik 1,000 ml caja con 12 piezas



Woopy: Bebida de fruta

Sabores: Naranja, Mango, Uva y Guaya-Fresa

Presentaciones:

200 ml N.R., caja con 24 piezas



Néctasis: Néctar de frutas 100% natural

Sabores: Mango, Durazno, Guayaba y Manzana

Presentaciones:

300 ml N.R., caja con 24 piezas



Características y propiedades del producto

Las característica principal de cada producto es que son bebidas refrescantes elaboradas a partir de jugos o pulpa de fruta natural y adición de vitaminas a algunos de nuestros productos.

Los proceso de producción prevén que los desechos no contaminen, por lo que están considerados entre las empresas que cumplen con las normas y lineamientos establecidos por los organismos protectores del medio ambiente, quienes otorgaron la certificación de INDUSTRIA LIMPIA a la Planta de Producción ubicada en San Juan del Río, Querétaro.

Requerimientos del mercado

Los requerimientos están establecidos por el sector al que esta dirigido el producto, en este caso, en el sector infantil, (Pak y Brik, Nectasis, Jiggy) y ya que son productos vitaminados.

Reconocimientos internacionales

- Premio a la Excelencia Europea
- Premio Americano para la Calidad
- XXI Trofeo Internacional de Prestigio Comercial
- XV Trofeo Internacional de Alimentación y Bebidas
- Premio a la Mejor Imagen de Marca
- Trofeo de Oro de calidad



Mayoristas: centros comerciales como;

- Walmart
- Superama
- Bodega Aurrera
- Sams Club
- Carrefour
- Sumesa
- Oxxo
- Super G
- Bodega Comercial Mexicana,
- Comercial Mexicana
- Gigante
- etc.

Con respecto a la exportación se abarca a los siguientes países como son:

- Estados Unidos (Texas, Illinois, Carolina del Norte, Florida y California).
- Canadá
- Centro América (Honduras, Jamaica, Salvador, Guatemala Costa Rica, el Caribe, Belice y Panamá).

Cuenta con su propio departamento de comercio exterior solicitando asesoría profesional externa.

Se exporta 50,000 cajas mensuales y una participación nacional del 25% en el sector de jugos.

DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA

La publicidad se da de acuerdo a las necesidades de los distribuidores, regularmente se apoya con material en los puntos de venta como, refrigeración, promotoras en las tiendas de autoservicio, pintura con el logotipo de los productos de la cooperativa de Pascual Boing tanto en escuelas como en las tiendas, puestos de comida entre otras.

Las investigaciones de mercados internacionales se realizan con apoyo de agencias especializadas en la materia, además se participa en ferias internacionales con estantes respaldados con degustación.

Sus principales competidores son:

- Jumex
- Jugos del Valle
- Barrilitos
- Jarritos.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Objetivo del área:

- Obtener los materiales o servicios en la cantidad, calidad y oportunidad que requieran las operaciones.

Tácticas para lograr los objetivos:

- Cotizar los diferentes proveedores, revisando que tengan la infraestructura requerida para que puedan proveer el material o servicio que se necesite.

Políticas del área:

- a) Todas las adquisiciones efectuadas por la Cooperativa, deben realizarse a través del departamento de Compras.
- b) Todos los trámites de Compra requieren de autorización de Gerente.

c) Las requisiciones deben cubrir aquellos conceptos dirigidos a resolver un problema o satisfacer una necesidad.

d) Las compras se realizan de acuerdo al programa estimado de adquisición de materiales, cualquier cambio, debe ser autorizado por el Departamento de Presupuestos.

Dentro del área se desarrolla el programa revisión mensual de las requisiciones pendientes de surtir, llevándose a cabo una reunión con los responsables de los almacenes. En el cual, el supervisor analiza las requisiciones pendientes y se analiza para darle seguimiento hasta que se le dé solución.

El presupuesto asignado para esta área y su distribución son; \$1,100,000.00 en fuerza de trabajo, prestaciones legales y sociales, honorarios, mantenimiento, reparación, gastos de viajes, depreciaciones y rentas.

18 personas laboran en esta área

El área de compras para su funcionamiento necesitan de 18 personas las cuales son; 1 Gerencia, 3 Subgerentes, 2 secretarías, 1 supervisor, 5 compradores "A", 5 compradores "B", 1 ayudante. Teniendo un horario de trabajo de 8:00 a.m. a 16:00 p.m..

La capacitación del personal va dirigida a:

- Compras
- Computación
- Relaciones humanas
- Etc.

La materia prima que se compra al mes es de \$30,000,000.00 mensuales.

En la recepción de materiales, contamos con un departamento de control de calidad que acepta o rechaza todos los materiales.

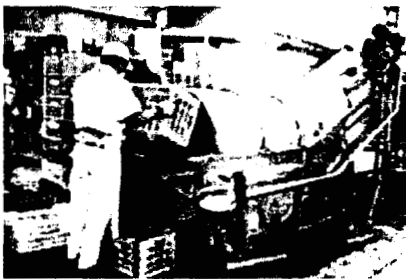
Se selecciona a los proveedores en base a su calidad, servicio, precio y valor agregado.

CAPACIDAD DE DISTRIBUCION

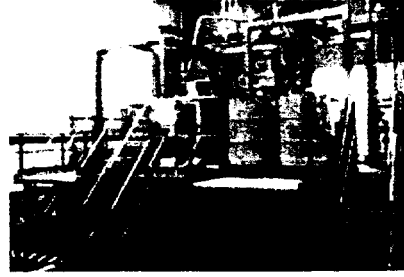
- ⌚ 770 Unidades de reparto.
- ⌚ 10 Unidades para colocar el producto entre las plantas productivas.
- ⌚ 15 Unidades tipo trotón para el envío el producto a sucursales y distribuidores independientes.
- ⌚ 58 Unidades tipo trailer para envío de producto a sucursales y distribuidores independientes.
- ⌚ Una asociación con transportistas externos de uso exclusivo para cooperativa.

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

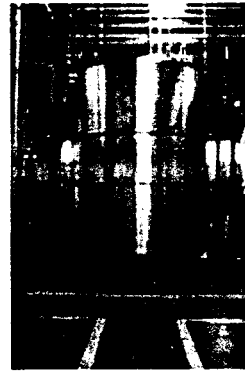
Las Materias primas con la que se elabora los productos de la coopertiva son: fruta, rollos de papel que se utiliza para el boing en sus presentaciones "Boing Tetrapak y Tetra Brik", corcho latas, botella pet y Botella de Cristal.



Los jugos concentrados se obtienen al procesar y evaporar naranjas, uvas, piñas y manzanas. Las bebidas carbonatadas se elaboran con agua purificada, concentrados de sabores naturales y conservadores certificados para alimentos.



Cada producto se pasteuriza para asegurar su calidad, conservación, sabor, color, aroma y propiedades nutricionales característicos.



Después de envasados, los productos permanecen aislados para realizar diferentes análisis microbiológicos con los que se certifica su calidad e higiene.

Funciones del personal:

Elaboradores: Preparan las pulpas y concentrados para elaborar los productos.

Operadores de llenadoras: Operar la maquinaria observando que el producto este bien sellado.

Empacadores: Verifica que la maquinaria, opere perfectamente observando que el empaado se ha el correcto.

Las operaciones en la etapa final son :

Embalaje: Es una caja de cartón cubierta por un plástico encojible.

Almacenamiento: Estibas, acomodadas en raquets

Control de calidad: Se encarga de elaborar tres tipos de exámenes el bacteriológica, consistencia y grados brik.

Transporte: Trailers o camiones repartidores.

El transporte que se utiliza dentro de la empresa es el montacargas

Las normas que se emplea para la inspección final son la NOM – Mexicanas, el equipo que se utiliza es un laboratorio de control de calidad. El nivel aceptado de calidad es el 95 al 100% de calidad .

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS

Tiene como función realizar la planeación, organización, coordinación, previsión y control de las operaciones y los resultados de cada uno de los departamentos a los cuales se les asigna un presupuesto.

Actividades

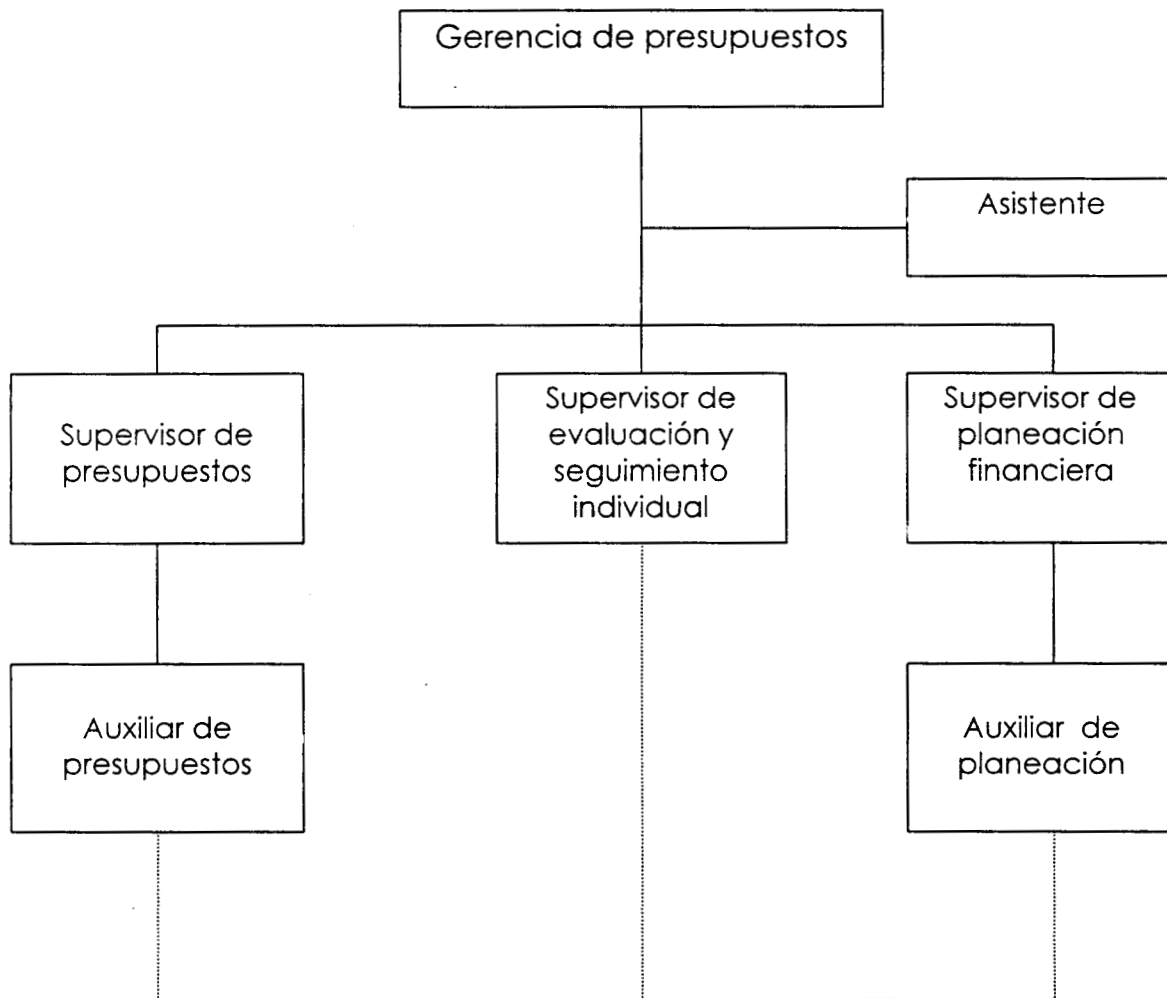
- Elaboración de informes de asamblea.
- Análisis a estados financieros.
- Determinación de precios.
- Elaboración de proyectos de inversión.
- Detectar gastos e inversiones no procedentes.
- Realización de trabajos como parte del Comité Financiero.
- Realización del presupuesto de inversiones y mano de obra por canal de distribución.
- Integración y supervisión de todo el presupuesto comercial y financiero.
- Trabajos varios de apoyo a otras áreas, Consejos y Comisiones.
- Control y análisis presupuestal
- Análisis a las desviaciones del presupuesto de fuerza de trabajo.
- Análisis a las desviaciones y control de los gastos de mercadotecnia.
- Análisis a las desviaciones de gastos por canal de distribución.

- Presupuestos de gastos por canal de distribución.
- Liberación de requisiciones de materiales de todas las áreas.
- Bitácora diaria de ventas y concentrado de ventas del DIF.
- Concentrado de ventas por zona y por canal de distribución.
- Relación de unidades de reparto existentes en cada uno de los canales de distribución.
- Relación del personal que labora por canal de distribución.
- Proyección trimestral de ventas según tendencia.
- Control de promociones de envase vacío, salidas comprobadas por canal de distribución.
- Análisis a la rentabilidad y razones de oportunidad a partir de la valuación del control presupuestal.
- Valuación de las ventas mensuales con precios al cierre y últimos costos para determinar contribuciones marginales por producto y canal de distribución.
- Evaluación financiera a proyectos de inversión.
- Elaboración de costos a valor de reposición.
- Elaboración de corridas financieras para Autoservicios, sucursales, distribuidores y matriz.
- Elaboración de las listas de precios para todos los canales de distribución.
- Proyección de premisas y variables económicas para la elaboración del presupuestos.
- Elaboración del presupuesto financiero por canal de distribución.
- Apoyo directo al área de ventas foráneas para la presentación e interpretación de los resultados de cada una de las sucursales.
- Ya de manera conjunta todos los que conforman el departamento de presupuestos y paralelo a las actividades que tiene asignadas, a partir del mes de Septiembre de cada año, se

inicia con la elaboración de las bases, desarrollo e integración del presupuesto comercial, financiero, de inversiones y publicidad, de costos y gastos, mano de obra, explosión de materiales e insumos, para posteriormente ser presentado a los consejos de administración y vigilancia.

- Se divide y asigna cada actividad de manera cronológica, con un compromiso no sólo de operación, sino de tiempos, esto a través de un flujograma.

Organigrama



Siete personas laboran en esta área

Cuenta con los siguientes recursos materiales

- 6 computadoras
- 6 escritorios
- 1 impresora
- 6 líneas telefónicas
- 1 recibidor
- 3 ventiladores
- 2 estantes.

Los departamentos con los que se relaciona son;

- Compras
- Contabilidad
- Manufactura
- Logística
- Área comercial

DEPARTAMENTO DE TRAFICO INTERIOR

Las personas que laboran en esta área son 105 trabajadores

Actividades

Para realizar los viajes foráneos (a sucursales y distribuidoras) se deben coordinar con el Sr. Jorge Vargas para el programa de las unidades que se tienen contempladas. Esto es con base a los pedidos que entrega el área de ventas foráneas.

Este departamento tiene relación con las siguientes áreas;

- Coordinación: en el caso de anomalías, o inconformidades con el personal de tráfico interior y estos requieren exponer sus inquietudes, o en su defecto hacer proposiciones objetivas.
- Recursos Humanos: Cuando se tiene contemplado alguna baja y se requiere de su reposición.
- Control Técnico: si se requiere llegar aun acuerdo en cuanto al tiempo extra por la falta de personal, y se necesita apoyo para que de esta manera tomen las medidas necesarias para evitar pagar tanto tiempo extra.

Se busca brindar apoyo, y confianza al personal en general que presta sus servicios en el área de tráfico interior.

Descripción de funciones del personal

Secretaria

Debe tener al margen toda la documentación requerida como es:

- Memorandums en cuanto a las diferentes actividades y necesidades que realiza y solicita el personal de tráfico interior.
- Vales amarillos por conceptos de extravió de carretillas.
- Oficios para que se lleve a cabo la realización del mantenimiento industrial, de edificios y maquinaria según las necesidades del mismo departamento.
- Vales azules (comprobante de gastos) para apoyar al área de ventas en autoservicios.
- Vales provisionales de caja para el conductor foráneo.
- Lista del personal que labora tiempo extra.
- Formula la relación del personal de tráfico interior para que se les proporcione su dotación de uniforme (dos ocasiones por año).
- Programa vacaciones del personal.

- Listas del personal que se presentara a laborar los días Domingos cuando necesite apoyo el área de ventas.
- Comprueba gastos a 10 de los conductores foráneos que tienen clave (56) los cuales, pertenecen a *valbo*.
- Reporta las unidades de la Cooperativa o independiente que entran a la planta en base a un formato.
- Cartas porte para que los conductores se amparen en la carretera y puedan comprobar sus viajes con la Srita. Angélica de (Valbo).
- Solicita sellos al almacén de diversos cuando no hay en existencia.
- Apoya en la programación de las unidades en cuanto a la distribución del producto en coordinación con el Sr. Jorge Vázquez.
- Apoya a destinar las unidades que deben salir al otro día. Y Supervisa que se cargue un día antes con el fin de agilizar su trámite.

Encargado de revisadores

- verificar que el personal a su cargo (revisadores) realicen sus funciones encomendadas.
- Debe evitar conflictos entre los revisadores y el personal de ventas (ayudantes)

Revisadores

- Detectar envases vacío, huecos en las cajas.
- Colocar el marbete con el número de la zona, para que la bodega de vacío identifique la zona a la que pertenece el envase.
- Apoyar al ayudante de ventas a acercar las tarimas para que este a su vez se encargue de colocar el envase roto.
- Mantener su lugar limpio para que las unidades de reparto se estacionen sin ningún problema.

Encargado de carretillas

- Dar mantenimiento a las carretilla y carritos de patio, ya sea soldando la parte averiada o realizar el cambio de llantas, y engrasar las mismas.
- Colocar a cada una de las carretillas una placa con el número de la zona para su control. En caso de extravío se procede a corroborarla y solicitar a la secretaria elabore un vale amarillo para que se le descuenta las cantidades que por nomina continuación se relacionan.

\$ 500.00 carretilla chica.

\$ 600.00 carretilla grande.

- Registrar la carretilla que le corresponde a cada unidad esto con la finalidad de llevar un registro de cada zonas de reparto.
- Dar mantenimiento a los patines.
- Dar mantenimiento a las tarimas y barrotes que se utilizan.
- Pedir se elabore una requisición al departamento de diversos para Solicitar tarimas cuando ya no hay en existencia.

Obrero clasificado:

- Apoyar al conductor a evitar accidentes este maneje de reversa.
- Apoyar en el reacomodo de las tarimas.
- Mantener el área de carga limpia.

Obrero en general:

- Cargar y descargar el producto a unidades foráneas e independientes.
- Realizar la descarga de los tambos con pulpa que llegan en las unidades con procedencia de la sucursal de San Juan del Rio Qro.

- Realizar las siguientes maniobras: reparación de tarimas, reacomodo de las mismas y barrer los patios.
- Brindar apoyo a las áreas de autoservicios, para descargar el producto en tiendas de autoservicio.
- En caso de que una unidad foránea tenga una falla mecánica realizar la función de traspalear la carga de la unidad afectada a la otra que llevara la carga al destino asignado y trasladan al personal a determinado lugar
- Brindar apoyo a los revisadores cuando la zona de reparto lo necesite.
- Realiza el reacomodo de la basura en la unidad de volteo.
- Descenlonar, doblar, enlonar y amarrar las bandas con las matracas para seguridad del producto y colocar la lona sobre el producto para su protección, deben hacerlo cuantas veces se requiera durante el transcurso del turno. En caso de que la unidad trailer no tenga cortinas corredizas.
- En caso contrario se encargará de abrir las cortinas del trailer, desenganchar y amarrar las bandas con las matracas.

Encargado de turno

- Llevar a cabo las indicaciones del responsable del área.
- Asumir la responsabilidad del área cuando el Sr. Jorge Vargas no le sea posible estar al pendiente.

Chofer de patio

- Realizar el reacomodo de unidades (zonas de reparto).
- Trasladar el producto de planta sur a la planta norte durante su horario normal de trabajo.
- Brindar apoyo al área de autoservicios diariamente para que se traslade el producto de planta sur a grupo Cifra, y tiendas de autoservicios diversas.

- Recoger y trasladar el desperdicio de bodegas y planta sur al tiradero Bordo poniente.

Operador de montacargas

- Cargar y descargar del producto a unidades foráneas, ya sea sucursales o distribuidoras.
- Desplazar el producto a las áreas que se requieran.
- Realizará el reacomodo de envase y tambos vacíos dentro del departamento y sucursales.
- Descargar los tambos con pulpa que vienen de la Suc. De San Juan del Río, QRO.
- Brindar apoyo al área de autoservicios en la realización de la carga del producto de las unidades de la Cooperativa o independientes.
- Apoyar a las áreas de Bodegas, Producción Botella, Producción Tetra Brik, Producción Tetra Pak, Almacén de Diversos, Comedor y Exportaciones.
- Acercar el producto con el montacargas al ayudante de ventas para que cargue la zona que le corresponde según sea el pedido que debe salir a otro día.

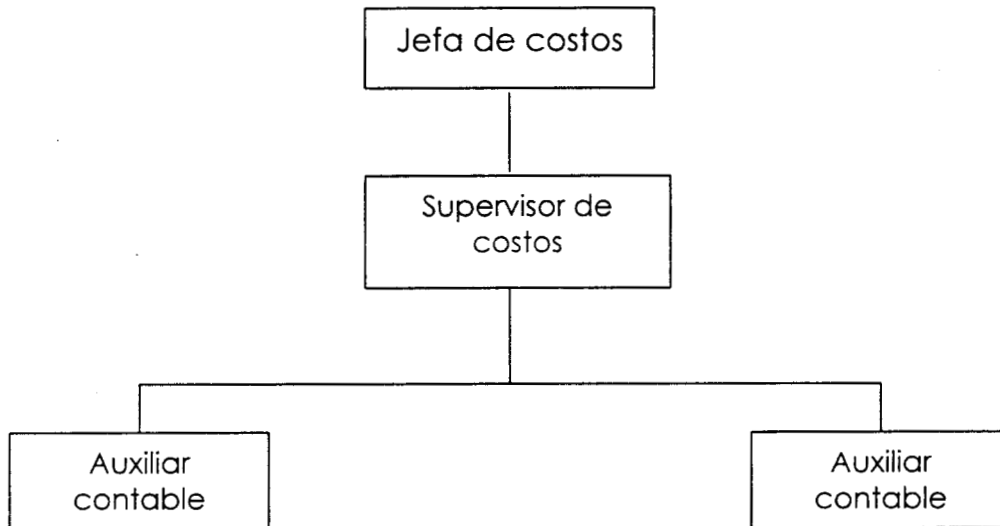
DEPARTAMENTO DE COSTOS

Este departamento cuenta con 4 empleados, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera;

1 jefa de costos

1 supervisor de costos

2 auxiliares contables



Cuenta con los siguientes componentes materiales y tecnológicos:

- 2 oficinas
- 5 escritorios
- 4 computadoras equipadas

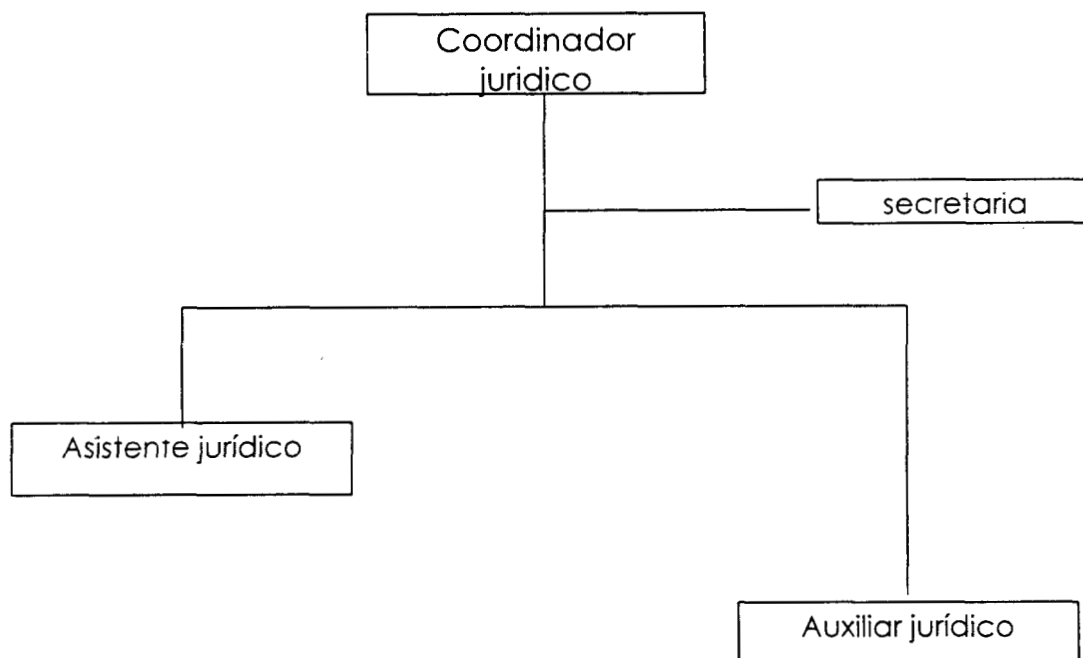
Interactúa con los siguientes departamentos

- Presupuestos
- Logística
- Almacenes
- Áreas productivas
- Contabilidad general
- Auditoria externa
- Manufactura
- Área técnica

DEPARTAMENTO JURIDICO

Este departamento cuenta con 6 personas las cuales se encuentran estructurados de la siguiente manera:

- Coordinador jurídico
- Secretaria
- Asistente jurídico
- Auxiliar jurídico



Cuenta con los siguientes componentes materiales y tecnológicos:

- 2 Oficinas
- 6 Escritorios
- Máquinas de escribir
- Computadoras

Interactúa con los siguientes departamentos .

Internamente:

- Departamento de Gestoría y con
- todos los departamentos de la empresa;

Externamente

- Notarías
- Secretarías del Medio Ambiente,
- Comisión Nacional del Agua

Los objetivos principales hacia la empresa son:

- La prevención
- La defensa
- Representar
- Procedimientos
- Responsabilidad
- Coordinar
- Asesoría.

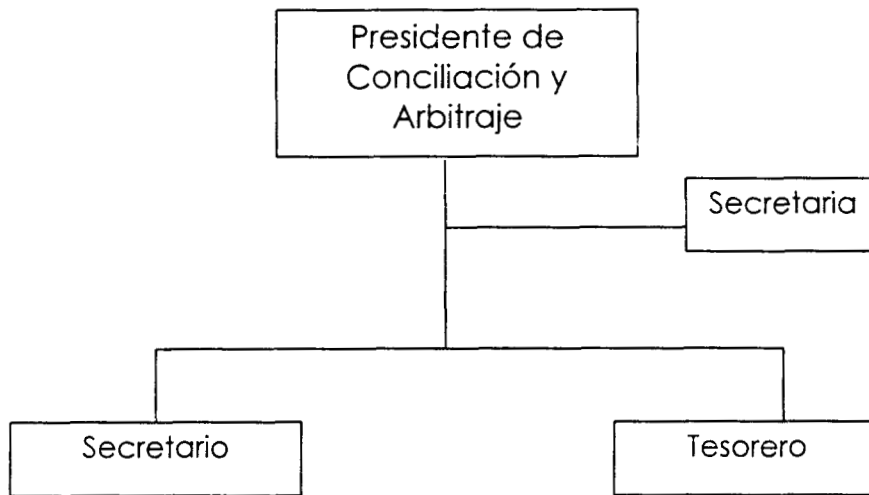
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE

Objetivo del departamento :

- Resolver conflictos de carácter general entre la Cooperativa y los trabajadores o entre ellos mismos, lo anterior si alguna de las partes lo solicita, donde en un tiempo determinado de las partes emitirá una solución justa e imparcial de forma escrita.

El número de personas que laboran en este departamento son cuatro, los cuales están organizados de la siguiente manera:

- 1 Presidente de Conciliación y Arbitraje
- 1 Secretaria
- 1 Secretario
- 1 Tesorero



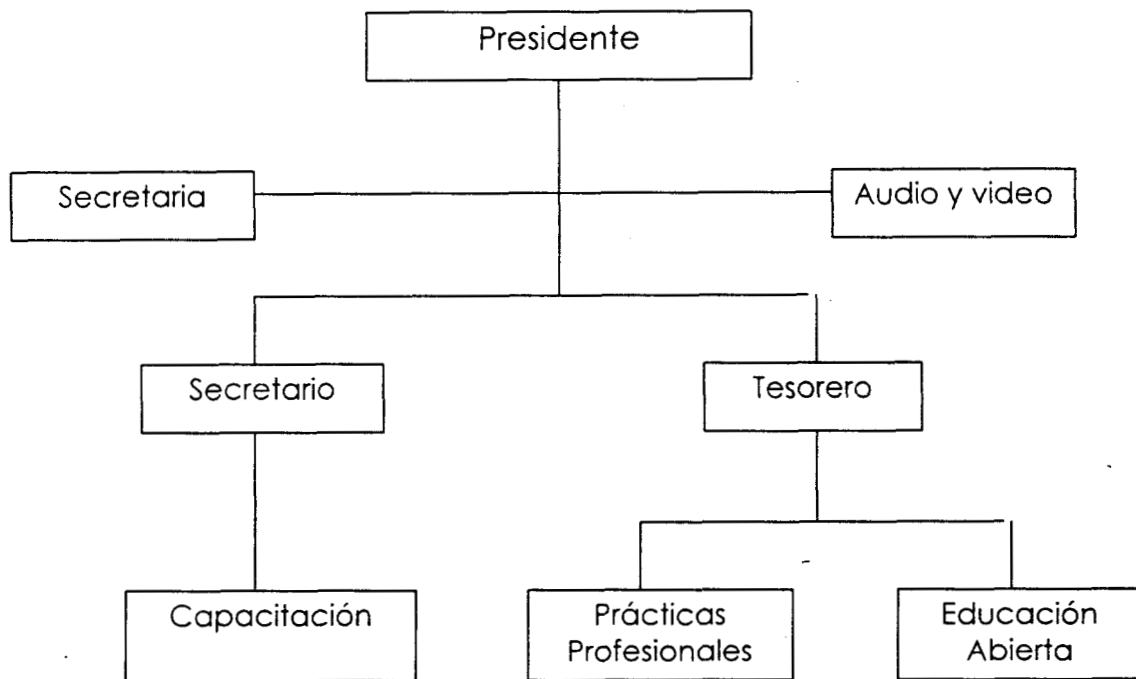
Cuenta con los siguientes componentes materiales:

- 3 Oficinas
- 3 Escritorios
- 1 Archivero
- 1 Maquina de escribir
- 1 Computadora

DEPARTAMENTO DE COMISION DE EDUCACION

El número de personas que labora en este departamento son catorce, los cuales están organizados de la siguiente, manera:

- 1 Presidente
- 2 Secretarias
- 3 En audio Y video
- 1 Secretario
- 1 Tesorero
- 2 Para capacitación
- 1 Para practicas profesionales
- 3 Para educación abierta



El presupuesto que es asignado a este departamento es un fondo como lo indica la Ley General de Sociedades Cooperativas y no es inferior al 1% de los ingresos netos del mes. Sin embargo en algunas ocasiones por necesidades de la empresa se solicita un excedente de este para cubrir las.

Cuenta con los siguientes componentes materiales:

- 1 Oficina para el área de capacitación
- 1 Sala para reuniones
- 2 Oficinas para el área de audio y video
- 1 Oficina para el presidente
- 1 Oficina para el secretario
- 1 Oficina para el tesorero
- 1 Oficina para educación abierta
- 1 Oficina para el espacio de la secretaria
- 1 Oficina, en donde se encuentra tres escritorios, un mueble para archivero girador y libros
- 1 Sala en donde se da la capacitación
- 2 salones para las clases
- 1 Biblioteca
- 2 Máquinas de escribir

Cuenta con los siguientes componentes tecnológicos:

- 1 Equipo especializado para las filmaciones
- 1 Computadora en cada oficina
- Equipo de audio y video

Objetivos:

- Mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores en sus procesos.

Este departamento se relaciona con todos los departamentos porque existe un enlace para capacitar al personal así como para educarlo.

Concede el acceso a las instalaciones y a la información necesaria para trabajos de investigación como tesis, tesina. Además de que facilita la realización de practicas profesionales.

También se encarga de la programación de visitas guiadas en el departamento de producción, las cuales se pueden otorgar, ya sea, mediante un oficio en papel membretado y sellado por la institución, que incluya los datos que se piden.
o vía Internet.

Requisitos:

- Presentarse 15 minutos antes de la hora citada.
- Los grupos deberán ser de 40 alumnos y cuatro profesores como máximo.
- Los horarios de visita: 9:00 am, 10:30 am y 12:00 de la mañana.
- Cada alumno debe traer 5 envases de Boing! (vacíos)
- Es obligatorio hacer uso de cubre bocas y cofias. (se les proporcionan al llegar a la empresa).
- De preferencia los niños deberán asistir uniformados.
- Las niñas deberán traer el cabello recogido.
- Prohibido traer cámaras, grabadoras o videos.
- Sólo podrán ingresar niños mayores de 4 años.
- Tanto los niños como los profesores deberán traer gafete.

EVALUACION EXPOST

En esta segunda fase se realizó la observación de los procedimientos que se llevan acabo en el Sistema Productivo de la Cooperativa Pascual Boing.

2.1 LA PLANTA PRODUCTIVA.

Comenzaremos con la observación de la planta productiva.

Funciones del Personal:

Elaboradores: Preparan las pulpas y concentrados para elaborar los productos.

Operadores de llenadoras: Operan la maquinaria observando que el producto este bien sellado.

Empacadores: Observan que el empaçado se ha el correcto.

Las operaciones que se realizan en la etapa final son:

Embalaje: Se acomoda el producto en una caja de cartón; la cual, se cubre por un plástico encojible.

Almacenamiento: Acomodan el producto en estibas para dejarlos en cuarentena. Posteriormente realizan la prueba de control de calidad.

Control de calidad: Se elaboran tres tipos de exámenes; bacteriológico, consistencia y grados brik.

El transporte que se utiliza dentro de la empresa es el montacargas

Dentro de la planta hay camiones repartidores, camionetas, camioncitos, combis, los cuáles son utilizados para distribuir el producto.

Con respecto a la higiene y seguridad dentro del departamento de producción se observo lo siguiente:

Existe una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, la cual se encuentra conformada por diez personas, que son seleccionadas de diversos departamentos. Esta se encarga de realizar recorridos mensuales por toda la planta para supervisar las condiciones de trabajo como son: instalaciones eléctricas defectuosas, pisos irregulares, etc. Posteriormente la comisión se reúnen para elaborar un reporte donde se anotan las anomalías y las propuestas para mejorar las condiciones y actos inseguros

En el departamento de producción (específicamente en el área de envasado) se observo que el personal posee algunos accesorios como son; anillos, reloj.

Un punto importante de higiene es el uso de cofia; el cual es usado por el personal. En el caso de cubre bocas no lo usan adecuadamente.

El uso de guantes, tapones auditivos y lentes es nulo.

El personal de este departamento utiliza adecuadamente el equipo de trabajo como; faja, botas antiderrapantes y su uniforme.

Los hombres traen el pelo corto

Las mujeres no se maquillan.

El personal no tiene cuidado en áreas de riesgo, como en el área de mezcla del jugo. Se observo que uno de los empleados se exponía a caerse; desde una repisa de aproximadamente de 2½m., debido a que se estaba inclinado hacia otro departamento para platicar.

El personal comentó que reciben capacitación en cuanto al manejo y funcionamiento de las máquinas que utilizan. Así como, cursos de relaciones humanas, primeros auxilios, combate contra incendios, pruebas de fuego real con simulacros, simulacros de sismos, como activar alarmas , como utilizar los extinguidores.

Existen señalamientos sobre las zonas peligrosas dentro de la Cooperativa; como lo son en el área de calderas, producción, plásticos, automotriz, mantenimiento de edificios, etc.

La planta cuenta con seis patios, los cuáles están divididos con líneas amarillas, especificando las zonas de tránsito del personal, así como, el del montacargas. Además nos muestran los lugares donde deben estar ubicados los productos y la maquinaria. También, cuentan con salidas de emergencia, extinguidores en cada uno de los departamentos y oficinas, se tiene una tabla de colores en donde están alojados todos los cables de alta tensión, tuberías de gas, de agua, etc. Esta tabla se describe en la figura *

figura *

VERDE	Agua en estado líquido
AZUL	Aire
ROSA	Ácido y alcális
BLANCO	Vapor de agua
ANARANJADO	Gas licuado en estado gaseoso

Cuentan con uniformes contra incendios

Algunos empleados utilizan gorras, en lugar de cofias

Con respecto a la seguridad, algunas áreas del departamento de producción hacen uso de los cascos de protección, según las necesidades de este.

Existe un manual de operaciones donde indica como operar la maquinaria y reglas de cómo usar el equipo de protección.

Se observo que existen tiempos muertos;

Debido, a que los empleados platican en horarios de trabajo, encontrándose fuera de su área.

Los empleados tienen prohibido entrar a un departamento distinto al suyo, para evitar que vallan a distraer al personal de otro departamento.

Departamento de Tráfico Interior

Se Coordinan con el Sr. Jorge Vargas para programar las unidades para realizar viajes foráneos (sucursales y distribuidoras). De acuerdo a los pedidos que entrega el área de ventas foráneas.

Ubican al personal en las diferentes áreas, según las necesidades del departamento y áreas involucradas.

Apoyan a las áreas de automotriz, servicio medico, compras, fundación cultural. Además los chóferes apoyan en las necesidades requeridas en cada una de las áreas antes mencionadas.

Se relaciona con las siguientes áreas cuando se necesita :

Coordinación: la cual se encarga de escuchar inquietudes evitando anomalías e incorfomidades.

Recursos Humanos: cuando se requiere más personal.

Control Técnico: buscan llegar a un acuerdo en cuanto al índice de tiempo extra por la falta de personal.

A continuación se describen las actividades observadas que lleva a cabo el personal de este departamento.

Secretaria

Se encarga de elaborar:

Memorandums que solicita el personal de trafico interior.

Vales para solicitar activos fijos, a los almacenes de diversos y propaganda según se requiera.

Vales amarillos para el cobro, por concepto de extravió de carretillas.

Vales azules (que comprueba gastos), para apoyar el área de ventas en autoservicios en cuanto a desayunos, asignándoles cierta cantidad, la cual es determinada por el responsable del área. El vale es firmado por el coordinador de la planta para que este sea cobrado en fondos y valores por concepto de pasajes.

Vales provisionales de caja, para que el conductor foráneo solicite cierta cantidad de dinero al área de fondos y valores, quedando el vale en la caja hasta que el conductor compruebe sus gastos.

Hace la relación del tiempo extra.

Listas del personal que se presenta a laborar los días Domingos.

Formula la relación del personal de trafico interior para que se les proporcione uniforme en dos ocasiones durante el transcurso del año.

Programa las vacaciones del personal.

Brinda apoyo al área de ventas locales.

Comprueba los gastos de los 10 conductores foráneos.

Diariamente elabora un reporte de las unidades que entran a la planta con base a un formato; ya sea, de la Cooperativa o independiente, este lo imprime y envía a Valbo para verificar las actividades que realizan las unidades de esta. Realiza un control mensual de estos para enviarlo al área de logística.

Elabora las cartas porte que requieren los conductores para que se amparen en carretera, y comprueben la carga que llevan en su unidad al destino que se les encomienden. Y así mismo, comprueben sus viajes con la Srita. Angélica de (Valbo). Este trámite lo realiza con los chóferes que tiene a su cargo.

Diariamente se lleva un control de las cartas porte formando bloques de 50 cartas las cuales, no deben tener error alguno. Posteriormente solicita sellos al almacén de diversos.

Apoya en la programación de las unidades del producto para distribuirlos según lo coordine el Sr. Jorge Vázquez.

Cuando no se encuentre el Sr. Jorge Vazquez supervisa la cargar un día antes, esto con el fin de agilizar su trámite y destina las unidades que deben salir a otro día

Encargado de Revisadores

Su función principal es verificar que el personal a su cargo (revisadores) lleven acabo la función encomendada.

Esta al pendiente de que el personal de ventas (ayudantes) no se propasen con el personal.

Apoya al encargado de turno en las diferentes actividades que se llevan acabo durante el transcurso del turno.

Revisadores

Detecta envases vacíos, huecos en las cajas, coloca el marbete con el número de la zona para que la bodega de vacío identifique la zona a la que pertenece el envase.

Apoyan al ayudante de ventas a acercar las tarimas. Para colocar el envase roto.

Mantiene la zona de reparto limpia

Encargado de Carretillas

Da mantenimiento a las carretilla y carritos de patio ya sea soldando alguna parte averiada o realiza el cambio de llantas, y engrasado de las mismas.

Coloca a cada una de las carretillas una placa la cual, tiene el número de la zona llevando un control de las mismas.

Registra por las mañanas que cada una de las zonas de reparto al salir lleve la carretilla que le corresponde.

Da mantenimiento a los patines con los que se realiza la carga del producto.

Da reparación a las tarimas y barrotes que se encuentran en mal estado (descompuestas, rotas, etc.) para posteriormente se puedan utilizar.

Obrero Clasificado

Apoya al conductor a para que este conduzca de reversa.

Apoya en el reacomodo de las tarimas.

Se encarga de tener el área de carga limpia.

Obrero en General

Este personal se encarga de realizar la carga y descarga del producto a unidades foráneas e independientes.

Además, realiza la descarga de los tambos con pulpa.

Repara las tarimas, reacomoda las mismas y barre los patios .

Apoya en las área de autoservicios para la descarga del producto en dichas tiendas.

Traslada al personal a determinado lugar por haber tenido alguna falla mecánica cualquier unidad foránea.

Además realizan la función de traspalear la carga de la unidad afectada a la otra que llevara la carga al destino asignado.

Apoya a los revisadores en su labor.

Realizan el reacomodo de la basura en la unidad de volteo.

Apoya al operador que trae la unidad trailer a descenlonar, doblar, enlonar y amarrar las bandas con las matracas para seguridad del producto. Coloca la lona sobre el producto para su protección y esto lo hacen cuantas veces se requiera durante el transcurso del turno.

De no ser así, la unidad que cuenta con cortinas únicamente se encargan de abrirlas, desenganchan y por lo consiguiente al terminar la carga o descarga, el operador de montacargas se encarga de volver a marrar las bandas con las matracas.

Encargado de turno

Es el encargado y responsable de que se lleven a cabo las indicaciones para la realización del trabajo de rutina y verifica que este se realice.

Esto a su vez implica que este siempre al margen del personal en general para que estos cumplan con su función según su área asignada.

Chofer de patio

Realiza el reacomodo de las unidades en cuanto a las zonas de reparto, esto con la finalidad de agilizar las salidas de las mismas.

Traslada el producto de planta sur a la planta norte durante su horario normal de trabajo.

Apoya al área de autoservicios diariamente para que se traslade el producto de planta sur a grupo Cifra, y tiendas de autoservicios diversas.

Traslada el desperdicio de planta sur al tiradero Bordo poniente y por lo consiguiente se encarga de pasar a las bodegas antes mencionadas por el desperdicio.

Operador de montacargas

Realiza la carga y descarga del producto a unidades foráneas ya sea sucursales o distribuidoras.

Desplazan el producto a las áreas que se requieran o en su defecto de acuerdo al producto que se necesite, o bien el viaje que realice la unidad, según sea el pedido solicitado por sucursales o independientes.

Realizan el reacomodo constantemente del envase vacío y tambos amarillos vacíos.

Posteriormente cuando es necesario cargan los envases vacíos a las unidades de acuerdo a las necesidades de las sucursales y del mismo departamento.

Descargan los tambos con pulpa los cuales vienen de la Sucursal de San Juan del Río, QRO.

Apoyan al área de autoservicios en la realización de la carga y descarga del producto de la Cooperativa o independientes a las tiendas de autoservicios.

Apoyan a las áreas de bodegas, producción botella, producción Tetra Brik, Producción Tetra Pak, Almacén de Diversos, Comedor y Exportaciones.

Acercan el producto con el montacargas al ayudante de ventas para que cargue la zona que le corresponde según sea el pedido que debe salir al otro día.

2.2 AREA ADMINISTRATIVA

Cabe hacer mención que en los siguientes departamentos administrativos, la información que se obtuvo fue en base a entrevistas y observaciones (para mayor información ver anexo1).

Recursos Humanos

Se observo que todo el personal de la planta checa su hora de entrada, siendo puntual en su horario correspondiente.

El personal del área administrativa checa su hora de entrada puntualmente; sin embargo, se observo que no siempre se cumple con el horario de salida

Los departamentos administrativos requiere de mayor tiempo de trabajo para cumplir con lo establecido.

El personal operativo checa puntualmente su hora de entrada como de salida.

Los trabajadores reciben despensas, días económicos como parte de la estimulación. Además se les otorga capacitación a todo el personal de acuerdo al área correspondiente, como es:

- Ventas; Formación de vendedores, ganadores en ventas, entre otros.
- Capacitación sobre los sistemas de calidad más recientes.
- Capacitación de primeros auxilios.
- Capacitación de programas de computo.
- Capacitación en compras.
- Capacitación en Relaciones Humanas.

pedir permiso e incapacidades durante el período de Noviembre del 2001 a Diciembre del 2001. Por este motivo cada trabajador mostró un semblante de satisfacción por ser reconocidos en esta faceta laboral¹.

Se encontró un espíritu social; es decir, en caso de crisis económica dentro de la Cooperativa no se toma como primera medida el despido del personal²

Se observo que existe responsabilidad a nivel staff debido a que los empleados se sienten parte del sistema.

Las decisiones son más lentas debido a que estas se realizan mediante un consenso entre los socios; es decir, se les informa a cada miembro sobre las posibles alternativas eligiendo de ellas la más idónea.

Departamento de Mercadotecnia

La publicidad se da de acuerdo a las necesidades de los distribuidores, regular mente se apoya con material en los punto de venta como, refrigeración, promotoras en las tiendas de autoservicio con eventos con degustación en los que obsequian llaveros, gorras, plumas, gomas, etc. se pintan escuelas, tiendas, puestos de comida entre otras con el logotipo de los productos de la cooperativa de pascual Boing.

Las investigaciones de mercados internacional se realiza con apoyo de agencias especialistas en la materia, además se participa en ferias internacionales con estantes respaldados con degustación.

Se presentó en el Museo de Historia Natural de la Ciudad de México, el equipo de ventas para degustar la bebida a niños. Así mismo, se presentó en el World Trade Center con stand y en ferias de algunos estados de la República.

Patrocinan maratones que organizan las escuelas primarias.

¹ El cooperativista No. 45, Enero 2002 Pág. 2

² Esta información fue obtenida mediante una entrevista con el jefe de presupuestos.

La Cooperativa Pascual Boing, cuentan con vendedores; estos, se encargan de surtir el producto directamente a los comerciantes.

Se encarga de elaborar y distribuir su revista el "Cooperativista" a los empleados en la cual se menciona todo lo referente a los eventos, reconocimientos a empleados a la misma cooperativa, así como la inauguración de bodegas en los diferentes estados de la República Mexicana.

Departamento de Compras

El proceso a seguir en este departamento inicia con una revisión mensual de las requisiciones que están pendientes por surtir, del cual se obtienen datos que son necesarios para los responsables del almacén y de esta manera se les da seguimiento hasta llegar a una solución.

Selecciona a los proveedores en base a su calidad, servicio, precio y valor agregado.

En la recepción de materiales, se lleva acabo un control de calidad que acepta o rechaza los materiales.

Departamento de Presupuestos

Realizan un análisis mediante el cual determinan el presupuesto que se le asignara a cada departamento, de acuerdo a sus necesidades.

Realiza la previsión, planeación, organización, coordinación, dirección y control de las operaciones y los resultados.

Se cumplen con las actividades programadas, esto se debe a que hay un flujograma, donde existe una seriación en las actividades, por lo que es necesario cumplirlas para no atrasar el trabajo de sus compañeros.

Este departamento no cuenta con un manual de procedimientos.

Departamento Jurídico

Las actividades que se realizan en este departamento son de acuerdo a las necesidades del departamento, por lo que no cuenta con un manual de procedimientos.

El personal comenta que en algunas ocasiones hace falta tener una mayor visión de los planes que se quieren lograr, originando con ello un desajuste en el presupuesto.

Departamento de Conciliación y Arbitraje

Este departamento se encarga de resolver los conflictos de carácter general que se susciten entre la Cooperativa y los trabajadores o entre ellos mismos.

Para que esto se pueda dar es necesario que alguna de las partes lo solicite.

Después de un tiempo determinado se emite una solución en forma escrita para resolver el problema.

Departamento de Comisión de Educación

Este departamento se encarga de permitir visitas guiadas al departamento de producción y sirve como enlace entre académicos y alumnos para poder efectuar entrevistas a los diferentes departamentos administrativos

Para esto se les solicita un oficio membretado por la escuela dirigido al señor Juan Mirón Castillo (presidente de la comisión

educación), especificando el número de alumnos y el nombre del profesor.

Se programa la visita o la entrevista informándoles la hora y fecha en la que se deben presentar.

El presupuesto que es asignado a este departamento es un fondo como lo indica la Ley General de Sociedades Cooperativas y no es inferior al 1% de los ingresos netos del mes.

El presupuesto asignado es en algunas ocasiones rebasado por las diversas necesidades que se tienen que cubrir en la empresa.

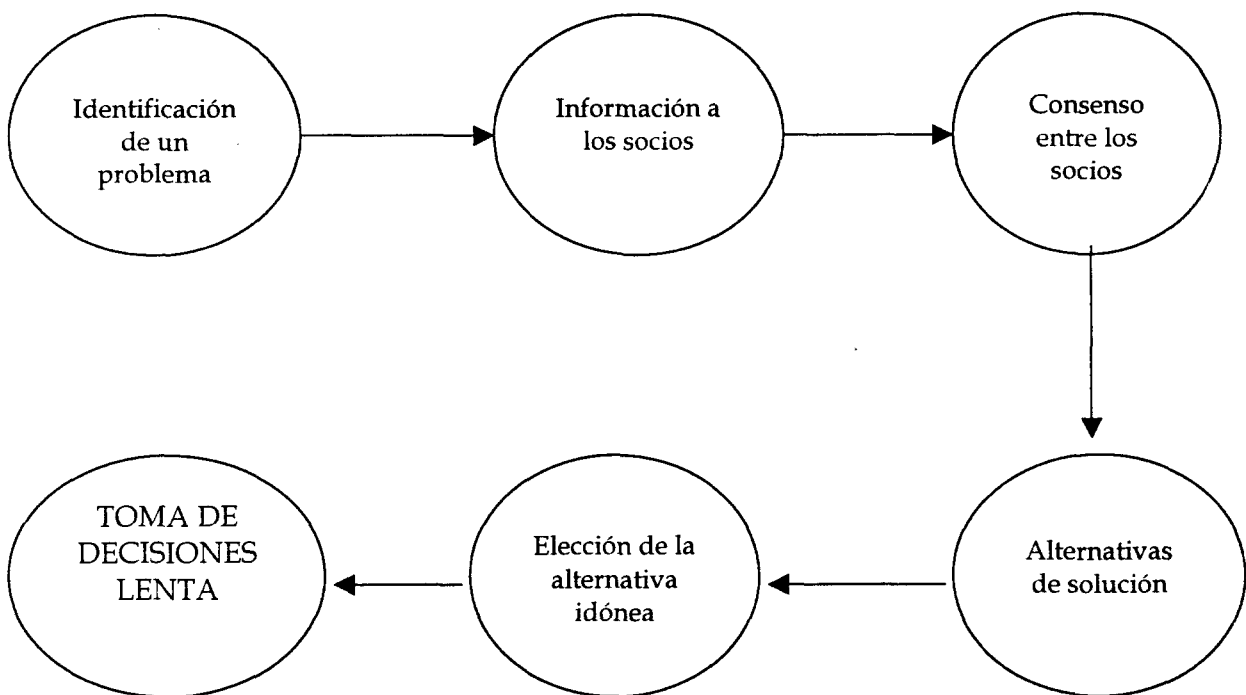
Además este se relaciona con todos los demás departamentos porque existe un enlace para capacitar al personal así como para educarlo.

DIAGNOSTICO

En esta tercera fase se realizó un análisis con el propósito de identificar los posibles problemas que afectan al Sistema Productivo de la Cooperativa Pascual Boing.

3.1 TOMA DE DECISIONES

Las decisiones son más lentas; dado que estas se realizan mediante un consenso entre los socios; es decir, se les informa a cada miembro sobre las posibles alternativas eligiendo de ellas la más idónea.



Dado que todos los socios deben tener conocimiento sobre las decisiones que se tomen en la Cooperativa Pascual Boing, se considera que se pueden perder oportunidades, por no actuar rápidamente, al tomar una decisión o bien dicho problema puede agravarse.

3.2 RECURSOS HUMANOS

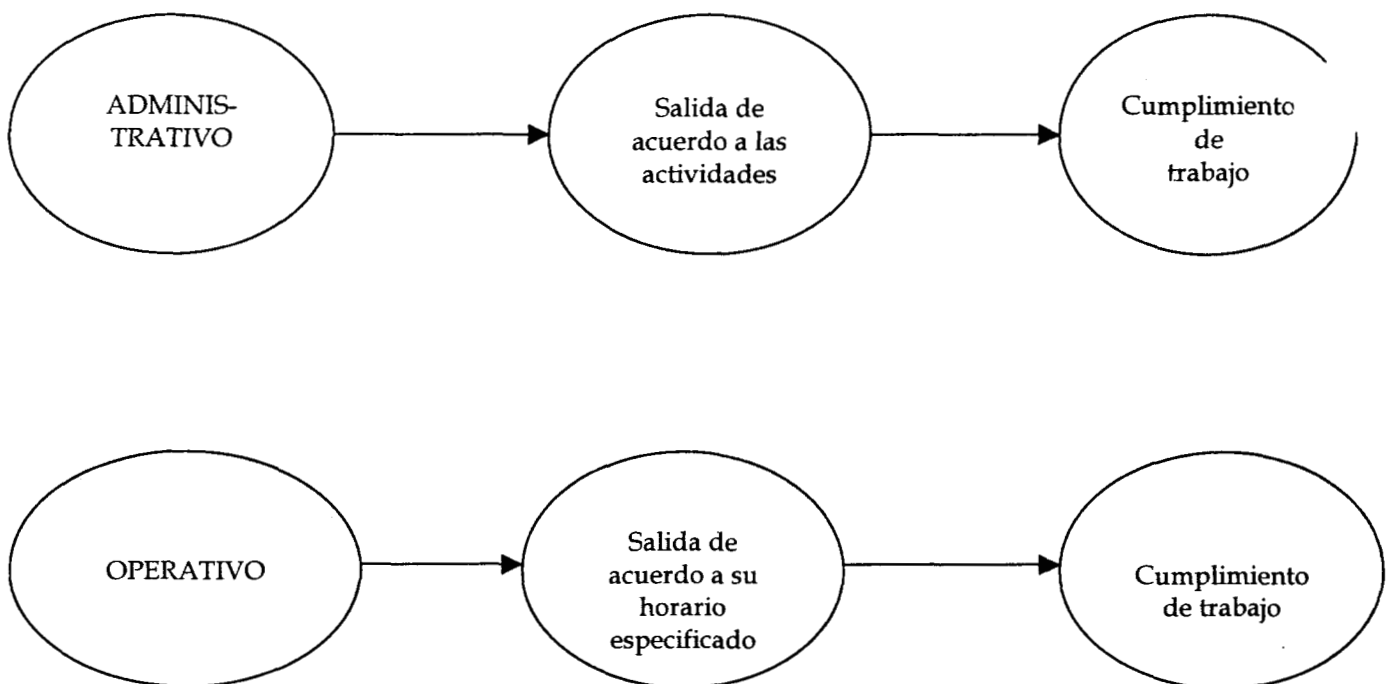
Horarios de Trabajo

En este departamento se encontraron las siguientes anomalías en cuanto al horario de trabajo.

El personal del área administrativo checa su hora de entrada puntualmente; sin embargo, se observó que no siempre se cumple con el horario de salida, por que, en ocasiones el trabajo requiere de mayor tiempo para cumplir con lo establecido. Esto se debe a que el personal administrativo se siente comprometido a terminar sus actividades; ya que, se sienten parte de la cooperativa.

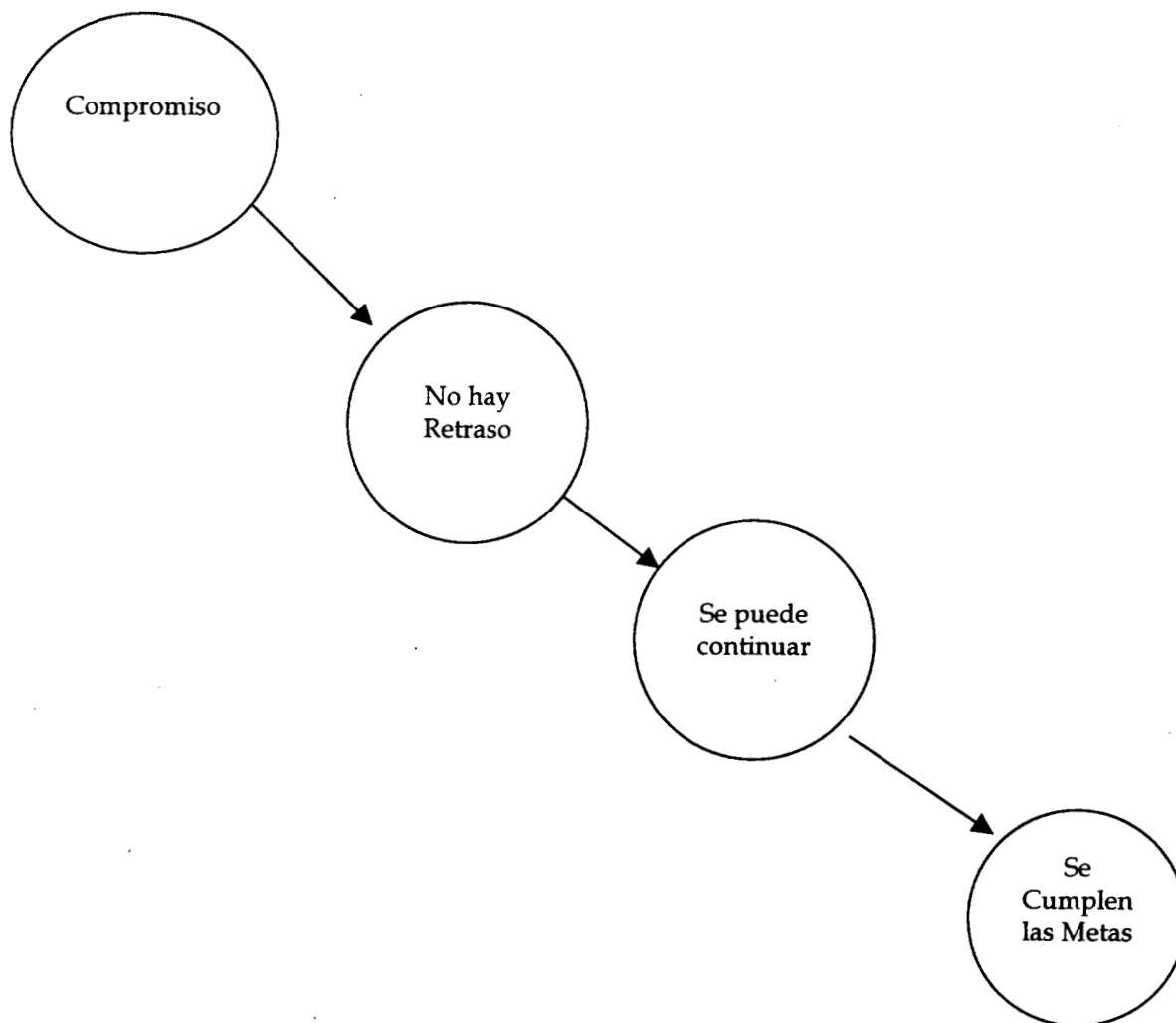
Por otro lado, el personal operativo checa puntualmente tanto su hora de entrada como de salida, esto se debe a que hay varios turnos, lo que los compromete a cumplir con su horario de trabajo.

Esquema causa efecto en horarios de trabajo
Metas Establecidas



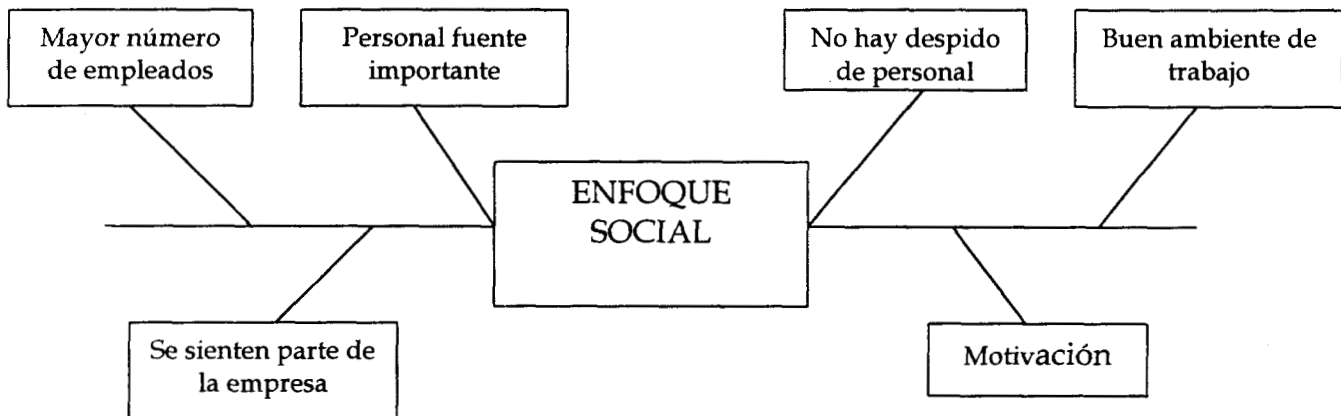
Por lo tanto se puede decir que existe compromiso en cuanto a las metas que se tienen a nivel staff debido a que los empleados se sienten parte del sistema; por que, en caso de retraso de cada individuo se tiene como consecuencia el retraso de todo el departamento. De ahí que se sientan obligados a terminar en el tiempo establecido para continuar con las siguientes actividades de acuerdo a la seriación de estas siendo necesario cumplirlas .

Esquema causa efecto



Clima Organizacional

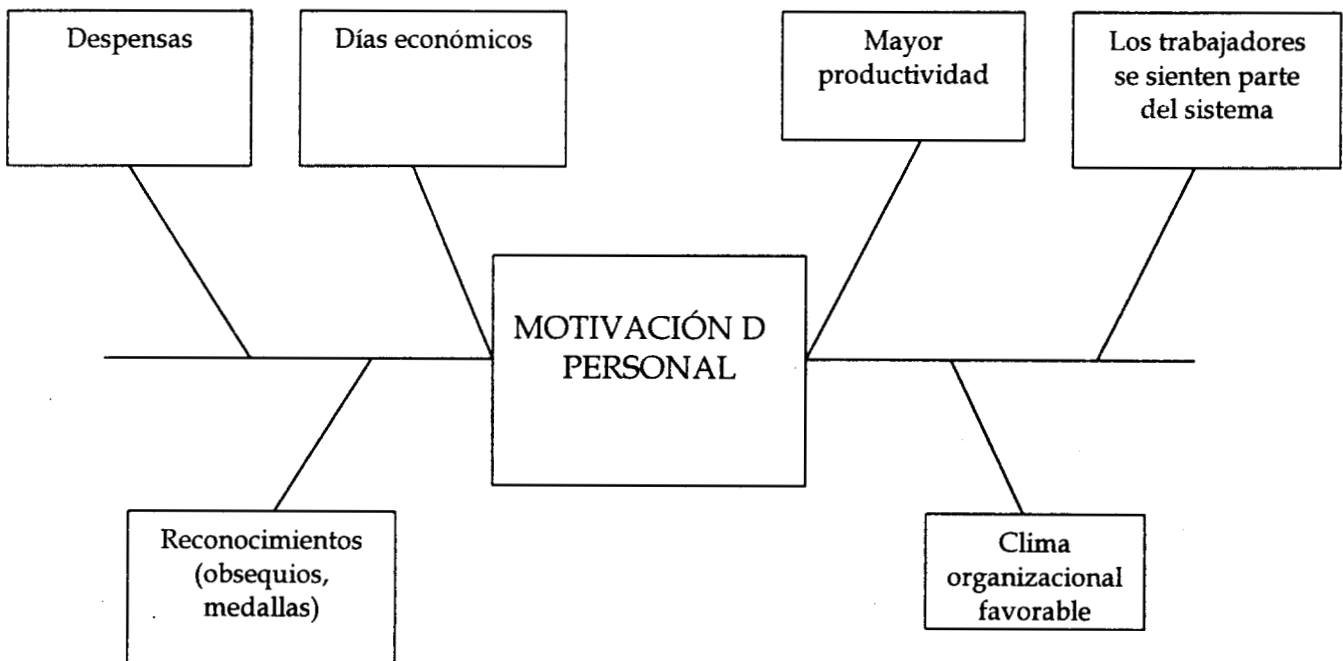
En cuanto al clima organizacional se encontró que hay enfoque social; es decir, cuenta con mayor número de empleados que una empresa privada y en caso de crisis económica dentro de la Cooperativa no se toma como primera medida el despido del personal; ya que, es la fuente más importante, lo que hace que el personal se sienta motivado.



Motivación de Personal

Como parte de la motivación hacia los trabajadores, se encontró que éstos reciben despensas, días económicos y capacitación; lo que da como resultado un clima organizacional favorable.

Otra forma de motivación es por medio de reconocimientos, medallas, y obsequios por el desempeño de su trabajo por no haber faltado, así como no pedir permiso e incapacidades. Ya que, al recibir un reconocimiento los trabajadores muestran un semblante de satisfacción por ser reconocidos en su labor.

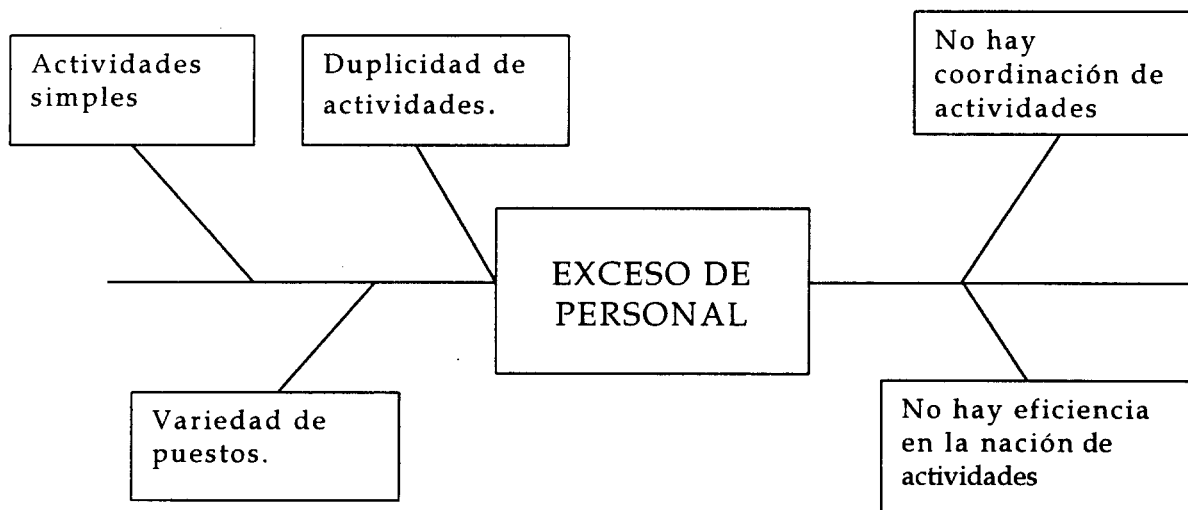


Exceso de Personal

Cabe hacer mención, que este departamento cuenta con un mayor numero de personal que los demás. Por lo que se detecto que:

- ❖ Las actividades son simples
- ❖ Las actividades se duplican.
- ❖ Existe una variedad de puestos.
- ❖ Las mismas actividades la realiza el personal de diferentes puestos.

De acuerdo a esto, se deduce que no hay una eficiente coordinación y asignación de actividades.



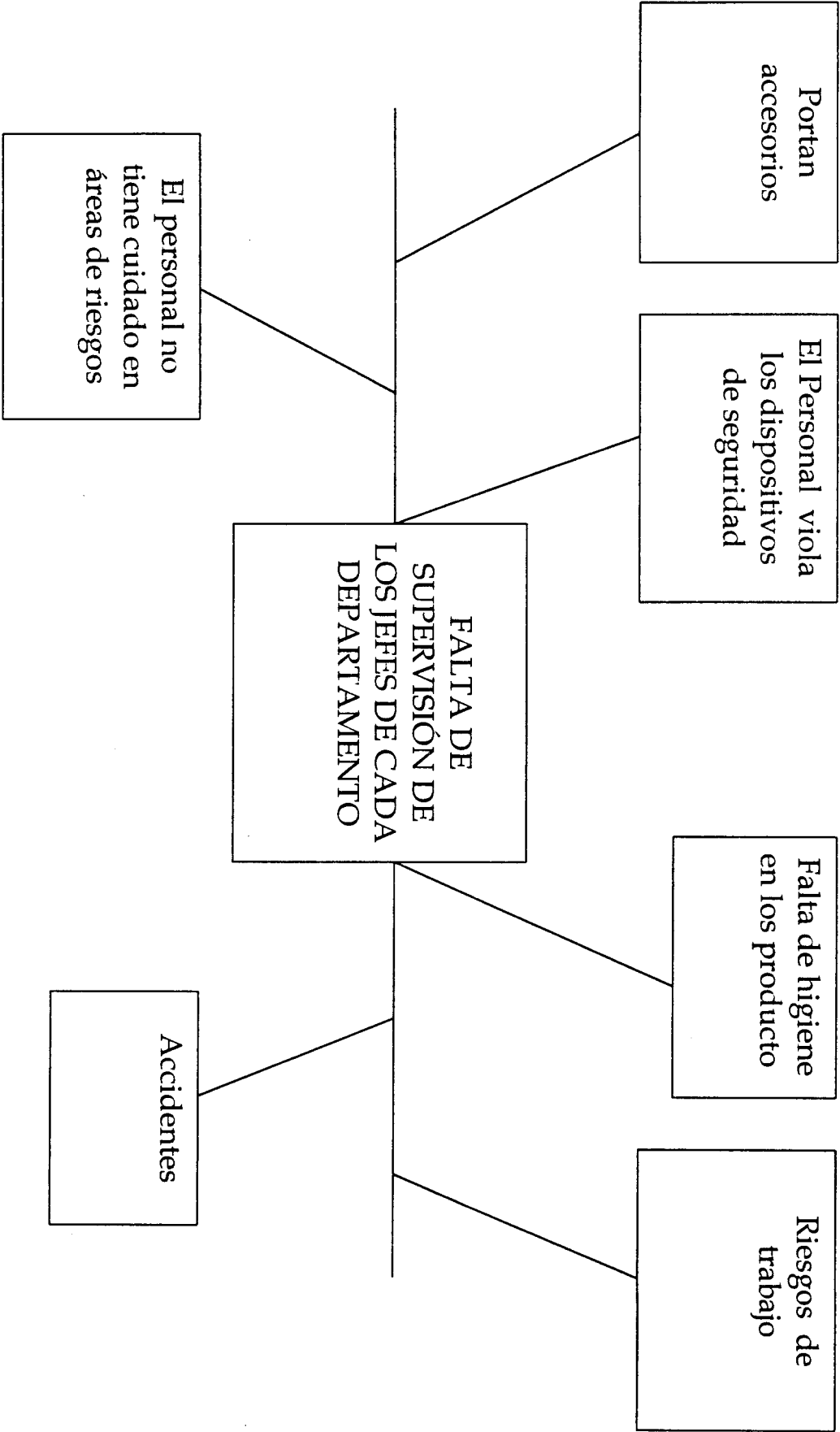
3.3 PRODUCCION

Seguridad e Higiene

El responsable del departamento de seguridad e higiene es el señor Hugo Ruiz Cerda, pero también los responsables de cada departamento cooperan con la seguridad e higiene.

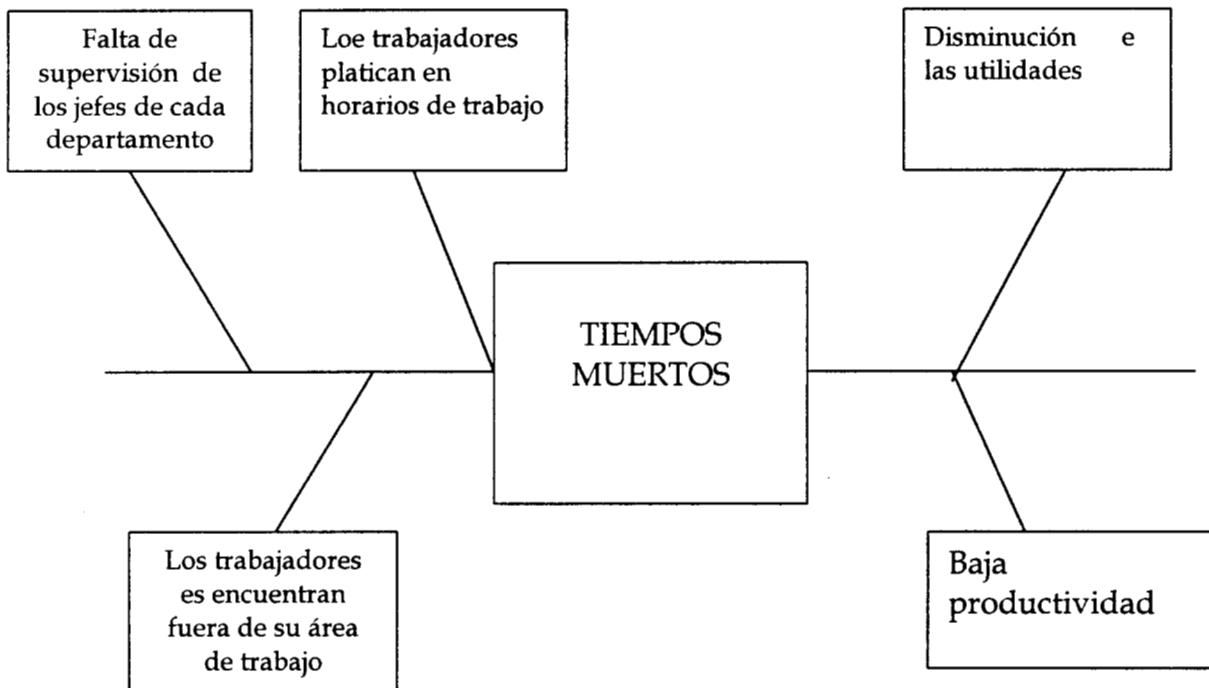
Sin embargo, se encontró que no todos los responsables efectúan esta actividad; por que, se encontraron las siguiente anomalías:

- ❖ Los empleados no deben portar accesorios como anillos, reloj. No obstante, en el área de envasado se observo que el personal si los porta, lo que puede ocasionar falta de higiene en la elaboración de los productos, lo que ocasionaría que se detectaran bacterias al aplicar las pruebas de calidad o bien puede dañarla al tener contacto con la maquinaria; ya que, estos se pueden atorar el reloj o caerse el anillo en esta.
- ❖ El personal no tiene cuidado en el área de mezcla de jugo; ya que uno de los empleados se exponía a caerse desde una repisa de aproximadamente de 2½m., debido a que se estaba inclinado hacia otro departamento para platicar. Incluso se han dado fracturas por que el personal no utiliza adecuadamente su equipo de trabajo.
- ❖ El personal viola los dispositivos de seguridad, originando con ello accidentes; como cortaduras con material filcso, y caídas.



Tiempos Muertos

En este departamento existen tiempos muertos; debido a que los empleados platican en horarios de trabajo o se encuentran fuera de esta; lo que, puede ocasionar que no se obtenga una mayor producción.

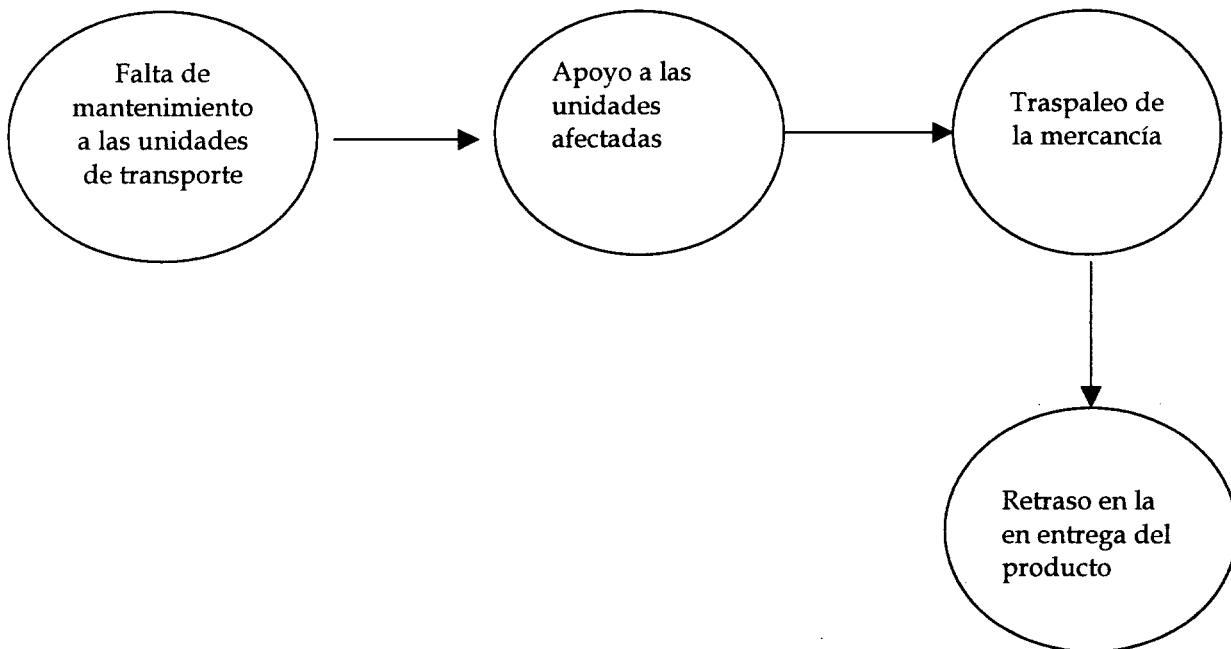


Distribución del Producto

Con respecto a la distribución del producto, se detecto que existe falta de mantenimiento de las unidades de reparto de la Cooperativa Pascual Boing; por lo que, se manda al personal a determinado lugar por haber tenido alguna falla mecánica en cualquier unidad foránea.

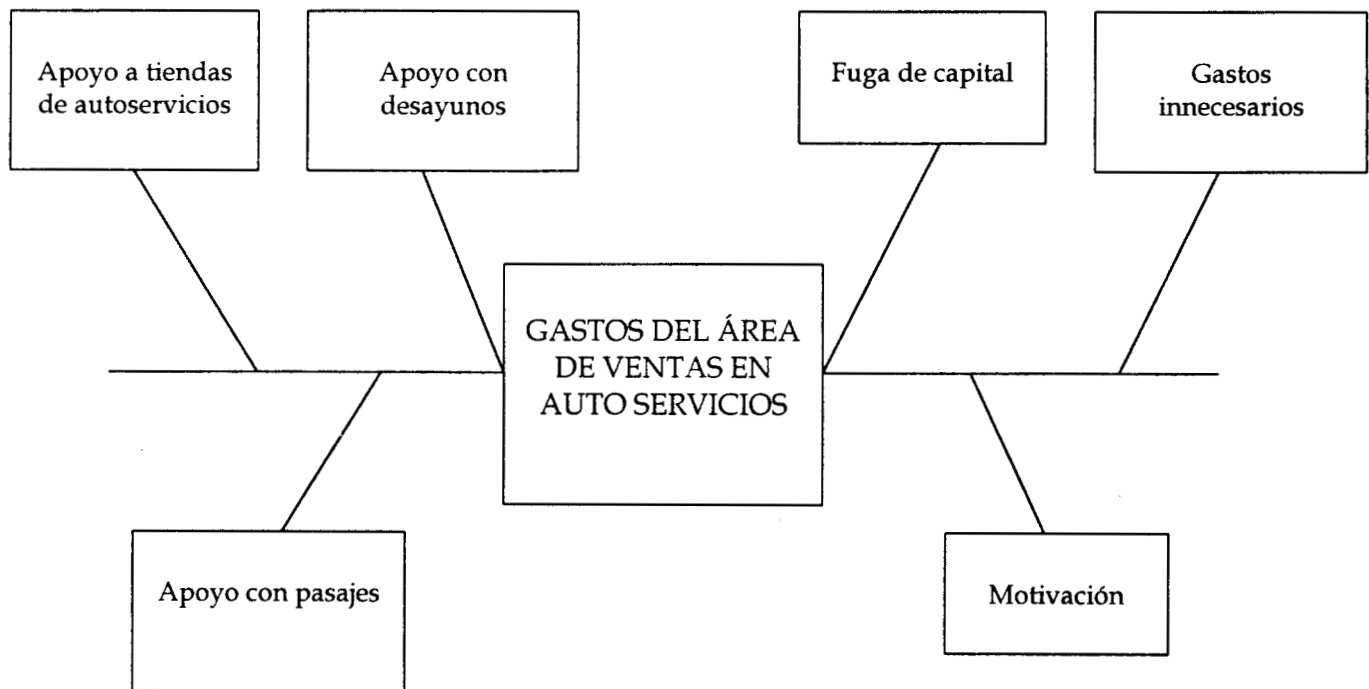
Así mismo traspalea la carga de la unidad afectada a la otra que llevara la carga al destino asignado. Por haber tenido una falla mecánica.

Lo que provoca que exista un retraso en la entrega del producto a los puntos de venta.



3.4 TRAFICO INTERIOR

La secretaria de este departamento tiene como actividad la elaboración de vales azules que comprueban los gastos, del área de ventas en autoservicios; ya que, si la persona de trafico interior que apoya a esta área no desayuna o llega después de su horario normal de trabajo se le asigna cierta cantidad que es determinada por el responsable del área y el vale debe estar firmado por el coordinador de planta para que este sea cobrado en fondos y valores por concepto de pasajes. Esto puede originar que el encargado de ventas solicite dinero para el desayuno, y no se esta seguro de que esto sea real, originando fuga de capital o gastos innecesarios, por otro lado ellos lo consideran como una motivación para el personal.



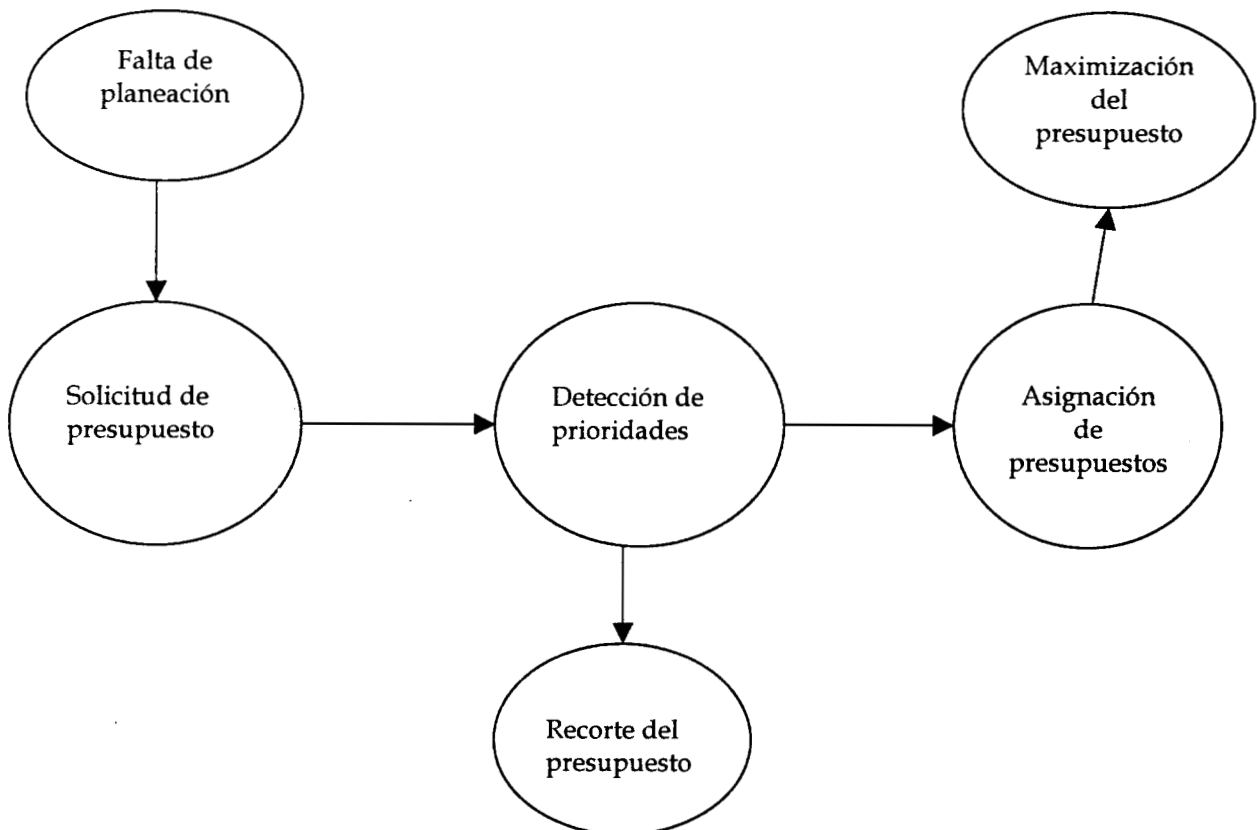
Consideramos que se puede dar el caso, en el que el encargado del departamento de ventas, utilice los vales azules, para beneficio personal. originando con ello, la fuga de capitales.

3.5 PRESUPUESTOS

El presupuesto asignado es un fondo como lo indica la Ley General de Sociedades Cooperativas y no es inferior al 1% de los ingresos netos del mes.

Cada departamento solicita una determinada cantidad de presupuesto, con el fin de cubrir sus necesidades y aprovechar estos recursos al máximo. El departamento de presupuestos realiza un análisis mediante el cual se determina la cantidad que será asignada a cada uno de estos. Sin embargo, frecuentemente se recorta el presupuestos a los departamentos, dando solución únicamente a los necesidades de mayor importancia; por tanto, algunos departamentos consideran que el presupuesto que se les asigna es insuficiente, ya que quedan rezagados algunos proyectos, por falta de este.

Los encargados de cada departamento no tienen una buena planeación en cuanto a la solicitud de presupuesto.



3.6 PUBLICIDAD

La publicidad se ha dado de acuerdo a las necesidades de los distribuidores, ya que se apoya con material en los punto de venta (refrigeración, promotoras entre otras). Sin embargo, se encontró que es muy limitado el apoyo a los distribuidores en los puntos de venta, televisión y radio.

ALTERNATIVAS

En esta última fase se sugiere una serie de alternativas con el propósito de dar solución a los problemas detectados en la fase de diagnóstico los cuales afectan al Sistema Productivo de la Cooperativa Pascual Boing.

4.1 TOMA DE DECISIONES

Dado que las decisiones son lentas, sugerimos que se elijan representantes de acuerdo a su capacidad para responder rápidamente ante los problemas que se susciten, tanto en el ambiente interno como en el externo.

Posteriormente el representante tendrá que informar a los demás socios de la Cooperativa pascual Boing, sobre las decisiones que se tomaron.

De esta manera los socios tendrán conocimiento sobre la decisiones que se toman y a la vez aprovecharan las oportunidades que se puedan presentar

4.2 RECURSOS HUMANOS

Horarios de Trabajo

Puesto que el personal del área administrativo excede su horario de trabajo para cumplir con sus actividades establecidas, las cuales no causan conflicto. ya que lo ven como parte de su trabajo Sin embargo consideramos conveniente que se le incentive con un día económico al mes.

Clima Organizacional

En cuanto al clima organizacional consideramos que es necesario mantener el enfoque social; es decir la Cooperativa no toma como primera medida el despido del personal. Esto provoca que el personal se sienta motivado, evitando incertidumbre en cuanto a su puesto, creando estabilidad dentro la organización. Siendo más productivo y por ende se refleje en las utilidades.

Motivación de Personal

Como parte de la motivación hacia los trabajadores, se encontró que éstos reciben despensas, días económicos y capacitación; lo que da como resultado un clima organizacional favorable.

Otra forma de motivación es por medio de reconocimientos, medallas, y obsequios por el desempeño de su trabajo por no haber faltado, así como no pedir permiso e incapacidades. Ya que, al recibir un reconocimiento los trabajadores muestran un semblante de satisfacción por ser reconocidos en su labor.

Esto ha creado buenos resultados en cuanto a la producción, por lo cual es conveniente que no se pierda esta forma de motivar al personal.

Exceso de Personal

Debido a que este departamento cuenta con un exceso de personal. Por lo que trae como consecuencia, que las actividades se dupliquen.

Para evitar lo anterior se recomienda una coordinación de actividades, así mismo este personal se le puede capacitar para que realice otras actividades.

4.3 PRODUCCION

Seguridad e Higiene

Los responsables del área productiva no supervisan que los empleados no porten accesorios como anillos, reloj, originando con ello falta de higiene en la elaboración de los productos, lo que ocasionaría que se detectaran bacterias al aplicar las pruebas de calidad o bien puede dañarla al tener contacto con

la maquinaria; ya que, estos se pueden atorar el reloj o caerse el anillo en esta.

Se propone que el responsable del área productiva, sancione al personal que se le encuentre portando algún accesorio no permitido.

Y a la vez hacer que el responsable cumpla con su trabajo de supervisión a través de hacer lo conciente de los riesgos que ocasiona si no se cumple con el reglamento; así como las perdidas por mala calidad del producto o por los accidentes que se puedan ocasionar al violar los dispositivos de seguridad.

Tiempos Muertos

En este departamento existen tiempos muertos; debido a que los empleados platican en horarios de trabajo o se encuentran fuera de esta; lo que, puede ocasionar que no se obtenga una mayor producción. por lo que sugerimos que exista un mayor control por parte de los responsables del departamento de producción.

Distribución del Producto

Por falta de mantenimiento de las unidades de reparto de la Cooperativa Pascual Boing; se manda personal a determinado lugar por haber tenido alguna falla mecánica en cualquier unidad foránea, para traspalear la carga de la unidad afectada a otra que llevará la carga al destino asignado. Lo que provoca que exista un retraso en la entrega del producto a los puntos de venta.

De acuerdo a este problema se sugiere que se verifiquen ,y se le de mantenimiento antes de salir a repartir el producto .

Otra forma es dar capacitación de mecánica a los choferes para que en caso de falla de las unidades se le pueda dar mantenimiento a estas para evitar que otra unidad se traslade

al lugar de la falla para traspasar la mercancía y el personal a otra unidad.

4.4 TRAFICO INTERIOR

Consideramos que se puede dar el caso, en el que el encargado del departamento de ventas, utilice los vales azules, (para desayuno y transporte al personal de apoyo a tiendas de autoservicio) en su beneficio personal, por que puede solicita estos y no promocionarlos al personal que apoya a las tiendas de autoservicio originando con ello, la fuga de capitales.

Es importante para la motivación del personal que se sigan suministrando estos vales pero para evitar este problema es conveniente que haya un mayor control de estos vales .

4.5 PRESUPUESTOS

Se realiza un análisis mediante el cual se determina el presupuesto que será asignada a cada departamento sin embargo el presupuestos es recortado solucionando las necesidades de mayor importancia; los departamentos consideran que el presupuesto que se les asigna es insuficiente, quedando rezagados algunos proyectos.

Los encargados de cada departamento no tienen una buena planeación en cuanto a la solicitud de presupuesto.

Se sugiere que se lleve acabo un análisis conjunto entre el departamento solicitante y el de presupuesto determinando el presupuesto que se le asignará, de esta manea se apoyan los proyectos y no se de un excedente.

4.6 PUBLICIDAD

La publicidad se da de acuerdo a las necesidades de los distribuidores, con material en los punto de venta (refrigeración, promotoras entre otras). Sin embargo, se encontró que es muy limitado el apoyo a los distribuidores en los puntos de venta, televisión y radio.

Que se le otorgue un mayor presupuesto a este departamento para que haya promoción en radio y televisión. Dado que son medios masivos el posicionamiento en el mercado será favorecido.

CONCLUSION

En base al análisis realizado al sistema productivo Pascual Boing se llegó a la conclusión que el problema mayor incidencia es la falta de supervisión por parte de los responsables de cada departamento de este sistema para lograr mantengan el cumplimiento del reglamento.

En el caso del presupuesto asignado a cada departamento como se mencionó antes, la solución es una cuestión de coordinación eficiente.

Sobre las actividades programadas se detectó que es pertinente que sigan con este método de trabajo.

El método utilizado en este reporte nos permitió detectar los problemas a solucionar. Así como sus posibles alternativas de solución y aquellos procedimientos que son benéficos para el sistema.

BIBLIOGRAFIA

Escobar Ma. Cristina y Alfredo Rosas (2000) "Métodos y técnicas para la investigación en ciencia económico-administrativo", Ed. UAM-I , México.

Mintzberg, Henry (1999) "La escuela de aprendizaje", Ed. Granica, Argentina.

Frenchwendel L (1995) "Aportaciones de las Ciencias de la conducta para el mejoramiento de la Organización", Ed. Prentice-Hall, México.

Genesca, Garrigosa (1977) "Motivación y enriquecimiento del trabajo, sus repercusiones sobre la productividad", Rf. Hispano-Europea, Barcelona.

Rodellar Lisa, Adolfo (1988) "Seguridad e Higiene en el trabajo", Ed. Marcambo, Barcelona.

Vatter, William Joseph (1905) "Presupuestos de operación", Ed. Crat, México.

Cohen, Cohen Dorothy (1974) "Publicidad comercial", Ed. Diana, México.

Rafia, Howard (1924) "Análisis de la decisión empresarial", Ed. Fondo Educativo, Bogota.

ANEXOS

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA**

ISABEL GIRON
LILIANA SANCHEZ

CUESTIONARIO

Departamento_____

1. ¿Cuántas personas integran el departamento?
2. ¿Elabore el organigrama de su departamento?
3. ¿Recursos tecnológicos y materiales con los que cuenta?
4. ¿Con qué departamentos se relaciona para llevar acabo sus actividades ?
5. ¿Presupuesto asignado a su departamento?
6. ¿Considera que el presupuesto que se le asigna cubre con las necesidades del departamento?
7. ¿cuáles son los objetivos del departamento?
8. ¿Cuenta con manual de procedimientos (en caso afirmativo, favor de anexar)?

FORMATO PARA SOLICITAR VISITAS AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DEL SISTEMA COOPERATIVO PASUAL BOING

Nombre de la escuela		Responsable	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Dirección			
<input type="text"/>			
Teléfono		Correo electrónico	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Motivo de la visita		No. de alumnos (máximo 40)	No. de adultos (máximo 4)
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha visita (día, mes, año)		Hora	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Enviar"/>			

ANEXO 1

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA UNIDAD IZTAPALAPA

ISABEL GIRON
LILIANA SANCHEZ

CUESTIONARIO

Departamento_____

1. ¿Cuántas personas integran el departamento?
2. ¿Elabore el organigrama de su departamento?
3. ¿Recursos tecnológicos y materiales con los que cuenta?
4. ¿Con qué departamentos se relaciona para llevar acabo sus actividades ?
5. ¿Presupuesto asignado a su departamento?
6. ¿Considera que el presupuesto que se le asigna cubre con las necesidades del departamento?
7. ¿cuáles son los objetivos del departamento?
8. ¿Cuenta con manual de procedimientos (en caso afirmativo, favor de anexar)?

ANEXO 2

FORMATO PARA SOLICITAR VISITAS AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DEL SISTEMA COOPERATIVO PASUAL BOING

Nombre de la escuela		Responsable	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Dirección			
<input type="text"/>			
Teléfono		Correo electrónico	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Motivo de la visita		No. de alumnos (máximo 40)	No. de adultos (máximo 4)
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha visita (día mes año)		Hora	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		<input type="radio"/> 9:00	<input type="radio"/> 10:30
		<input type="radio"/> 10:30	<input type="radio"/> 10:30
<input type="button" value="Enviar"/>			