



UNIVERSIDAD MODELO

Integrantes

Ingeniería Industrial Logística

Universidad Modelo

Introducción a La Ingeniería Industrial

Procesos Administrativos

Comunicación Efectiva

JC Servicios Integrales

Febrero 17, 2025

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	2
I. Antecedentes	;Error! Marcador no definido.
1. Historia de la empresa	;Error! Marcador no definido.
Origen y fundación.....	;Error! Marcador no definido.
Evolución.....	;Error! Marcador no definido.
2. Misión	;Error! Marcador no definido.
Definición y alcance.....	;Error! Marcador no definido.
3. Visión	;Error! Marcador no definido.
Planteamiento futuro	;Error! Marcador no definido.
4. Valores	;Error! Marcador no definido.
Principios fundamentales	;Error! Marcador no definido.
Aplicación en la organización.....	;Error! Marcador no definido.
II. Planeación	;Error! Marcador no definido.
1. Objetivo General	;Error! Marcador no definido.
Descripción del propósito central del proyecto	;Error! Marcador no definido.
2. Objetivos Específicos.....	;Error! Marcador no definido.
Metas detalladas y medibles relacionadas con el proyecto.....	;Error!
	Marcador no definido.
3. Análisis FODA	;Error! Marcador no definido.
Identificación de Fortalezas.....	;Error! Marcador no definido.

Análisis de Oportunidades.....¡Error! Marcador no definido.

Evaluación de Debilidades.....¡Error! Marcador no definido.

Detección de Amenazas¡Error! Marcador no definido.

4. Diagrama de Gantt.....¡Error! Marcador no definido.

Cronograma detallado¡Error! Marcador no definido.

Responsables y plazos¡Error! Marcador no definido.

5. Matriz de portafolio para asignar recursos¡Error! Marcador no definido.

Análisis de prioridades y asignación.....¡Error! Marcador no definido.

6. Análisis de la industria y estrategias competitivas genéricas de Porter

.....¡Error! Marcador no definido.

Fuerzas competitivas de Porter.....¡Error! Marcador no definido.

Identificación de estrategias clave¡Error! Marcador no definido.

III. Estructura Organizacional¡Error! Marcador no definido.

1. Organigrama.....¡Error! Marcador no definido.

Representación gráfica de la jerarquía¡Error! Marcador no definido.

2. Departamentalización¡Error! Marcador no definido.

Tipo de estructura (funcional, divisional, etc.)¡Error! Marcador no definido.

Justificación de la elección.....¡Error! Marcador no definido.

3. Descripción de funciones¡Error! Marcador no definido.

Principales actividades y responsabilidades de cada cargo.....¡Error!

Marcador no definido.

4. Autoridad de línea y/o staff¡Error! Marcador no definido.

Diferenciación y relación jerárquica¡Error! Marcador no definido.

- IV. Dirección y Recursos Humanos.....**¡Error! Marcador no definido.
- 1. Integración de personal**¡Error! Marcador no definido.
- Estructura del equipo y procesos de inclusión.....** ¡Error! Marcador no definido.
- 2. Factores motivacionales**¡Error! Marcador no definido.
- Estrategias para incrementar la productividad.....** ¡Error! Marcador no definido.
- 3. Proceso de selección y reclutamiento.....**¡Error! Marcador no definido.
- Procedimiento paso a paso.....**¡Error! Marcador no definido.
- 4. Capacitación a los empleados.....**¡Error! Marcador no definido.
- Métodos utilizados y objetivos**¡Error! Marcador no definido.
- 5. Comunicación**¡Error! Marcador no definido.
- Canales de comunicación interna**¡Error! Marcador no definido.
- Propuesta de mejora en la comunicación organizacional.....**¡Error!
- Marcador no definido.
- V. Control**¡Error! Marcador no definido.
- 1. Sistemas y procesos de control**¡Error! Marcador no definido.
- Métodos actuales de supervisión y evaluación.....** ¡Error! Marcador no definido.
- 2. Sistemas de retroalimentación**¡Error! Marcador no definido.
- Herramientas para la mejora continua.....**¡Error! Marcador no definido.
- 3. Control de desempeño general**¡Error! Marcador no definido.
- Indicadores clave de desempeño (KPI)**¡Error! Marcador no definido.
- 4. Auditorías**¡Error! Marcador no definido.

Procedimientos y hallazgos.....	¡Error! Marcador no definido.
Conclusión.....	¡Error! Marcador no definido.
1. Análisis desde la perspectiva de Ingeniería en IIL	¡Error! Marcador no definido.
Impacto del proyecto en la gestión empresarial	¡Error! Marcador no definido.
Reflexión sobre el aprendizaje aplicado.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	¡Error! Marcador no definido.
1. Evidencia fotográfica del proyecto	¡Error! Marcador no definido.
Imágenes del proceso y resultados	¡Error! Marcador no definido.
2. Documentos adicionales	¡Error! Marcador no definido.
Formatos utilizados	¡Error! Marcador no definido.
3. Bibliografía utilizada.....	¡Error! Marcador no definido.

Antecedentes

1.1 Historia de la empresa

- Origen; José Castillo, fundador y dueño de GC Servicios Integrales, encontró un nuevo nicho: el servicio de mantenimiento preventivo y de recuperación de tinas, spas y jacuzzis. Esta área no había sido de interés para otras personas ya que estaban enfocados más en la venta y cambio total de estos productos. Es así como nace GC, abriendo un mercado el cual no se había atacado de manera contundente.
- Evolución: En los primeros años de la empresa, solo se contaba con la mano de José Castillo y algunos familiares. Dando servicios a residencias y hoteles pequeños. Gracias a la calidad y el servicio personalizado que ofrecían, la empresa se fue recomendando de cliente en cliente, creciendo la cartera de clientes. Hoy en día realizan trabajos de la mano con grandes hoteleras como Xcaret y Moon Palace, entre otras. De la mano de un equipo de 7 personas lo cuales hacen posible cada trabajo.

1.2 Misión

- A pesar de tener varios años en el mercado, la empresa no se ha dado a la tarea de establecer una misión estructurada y de acuerdo con lo que se ha trabajado.
- Propuesta de misión:
“Ofrecer los mejores productos y servicios únicos para cada persona. Que cada uno de nuestros trabajos sea una experiencia para recordar y hacer de cada espacio especial y un lugar que se pueda disfrutar en todo momento”

1.3 Visión, planteamiento a futuro

- De la mano con la misión, este no ha sido un punto en el que la empresa no ha puesto el tiempo necesario para trabajar y definir. Sin embargo, se comenta que va a ser un objetivo para trabajar durante este proyecto,
- Propuesta de visión:

“Ser la empresa referente en calidad de productos y servicios. Que nuestro nombre sea reconocido por nuestro trabajo y hacer de cada idea una realidad, no solo para grandes hoteles, si no, a cada hogar que busque tener un lugar único y especial cerca de ellos”

1.4 Valores de la empresa

Aunque no son un tema en el que hayan trabajado de forma directa, nos han mencionado que mantienen estos pensamientos en cada trabajo que hacen:

- Servicio: Se busca que cada cliente y proyecto tenga un servicio único y personalizado. Queremos ofrecer no solo un servicio, si no que una experiencia que puedan disfrutar.
- Calidad: Cada detalle cuenta, no solo hablamos de materiales; procuramos cubrir cada espacio posible y que incluso lo que el ojo no pueda ver, cuente con el mínimo de calidad que nosotros tenemos, o sea, cercano a la perfección
- Compromiso: Nos comprometemos a cumplir con lo anterior dicho, y que la honestidad y el trabajo que hacemos sea nuestro aval.

Planeación

2.1 Objetivo general

Realizar un análisis de la planificación estratégica y cómo se maneja la administración de la empresa. Buscando puntos débiles los cuales mejorar, trabajar o crear. Agregar más valor a la imagen de marca para poder crear más presencia visual que sirva para representar quienes son y qué hacen, definir los roles de cada persona y establecer de manera visual toda la organización de la empresa.

2.2 Objetivos específicos

Desarrollar una planeación estratégica basada en la misión, visión y valores de la empresa. Esta planeación servirá para establecer una hoja de ruta para las acciones de la empresa, entre ellas la organización de tiempo y esfuerzos de los equipos además de establecer las tareas individuales y en equipo.

Establecer la estructura con la cual la empresa trabaja, cuáles son los roles que cada persona tiene y de acuerdo con esto, describir el trabajo que cumple cada persona con rol y puesto asignado

Establecer la misión de la empresa, el enfoque de este punto será la razón de ser de esta y enfocada en el plan de negocios que actualmente se maneja, lo cual es complementario para definir el rumbo de la empresa.

Desarrollar la visión irá en función al futuro de la empresa y a dónde se quiere mover la organización, establece la identidad y será guía para las decisiones y acciones de la empresa.

Pulir y definir los valores de la empresa, aunque se tiene una idea de con qué valores se trabaja, se va a ahondar un poco más en estos y se dará una mejor descripción a cada uno y

conforme se trabaja se tomará la decisión de mantenerlos o modificar los valores mencionados por otros los cuales se acerquen más a lo que define la empresa.

2.3 Análisis FODA

Fortalezas (Internas, Positivas)

- **Especialización:**
 - Conocimiento técnico especializado en sistemas de spas y tinajas.
 - Capacidad para manejar una variedad de marcas y modelos.
- **Respuesta rápida:**
 - Disponibilidad para atender emergencias y solicitudes de mantenimiento con prontitud.
 - Minimización del tiempo de inactividad de las instalaciones del hotel.
- **Calidad del servicio:**
 - Personal capacitado y experimentado.
 - Uso de repuestos y materiales de alta calidad.
 - Compromiso con la satisfacción del cliente.
- **Conocimiento del mercado local:**
 - Comprensión de las necesidades específicas de los hoteles en Quintana Roo y Yucatán.
 - Relaciones establecidas con proveedores locales.
- **Servicios adicionales:**
 - ofrecer servicios de instalación, lo cual le da un valor agregado al servicio de mantenimiento.

Debilidades (Internas, Negativas)

- **Dependencia de la temporada turística:**
 - Fluctuaciones en la demanda de servicios según la temporada alta y baja.
 - Posible inestabilidad en los ingresos.

- **Capacidad limitada:**
 - Dificultad para manejar un gran volumen de solicitudes durante la temporada alta.
 - Necesidad de expandir el personal y los recursos.
- **Costos operativos:**
 - Gastos de transporte y logística en una región extensa.
 - Costo de mantener un inventario de repuestos.
- **Marketing y publicidad:**
 - Limitada presencia en línea o estrategias de marketing efectivas.
 - Poca visibilidad para atraer nuevos clientes.

Oportunidades (Externas, Positivas)

- **Crecimiento del turismo:**
 - Aumento constante en el número de turistas que visitan Quintana Roo y Yucatán.
 - Expansión de la industria hotelera y de resorts.
- **Demandas de servicios de lujo:**
 - Hoteles que buscan ofrecer experiencias de alta calidad a sus huéspedes.
 - Necesidad de mantenimiento especializado para instalaciones de spa y tinas.
- **Asociaciones estratégicas:**
 - Colaboración con hoteles, proveedores de equipos y empresas de gestión de propiedades.
 - Creación de alianzas para ampliar la base de clientes.
- **Tecnología:**
 - Implementación de sistemas de gestión de mantenimiento para optimizar la eficiencia.
 - Uso de herramientas de diagnóstico avanzadas.
- **Expansión de servicios:**
 - Ofrecer servicios de renovación y actualización de instalaciones de spa y tinas.

- Proporcionar capacitación al personal del hotel en el mantenimiento básico.

Amenazas (Externas, Negativas)

- **Competencia:**

- Presencia de otras empresas que ofrecen servicios similares.
- Posible guerra de precios y reducción de márgenes de ganancia.

- **Factores económicos:**

- Recesión económica o crisis turística que afecte la demanda de servicios.
- Aumento en los costos de combustible y materiales.

- **Regulaciones:**

- Cambios en las regulaciones ambientales o de salud que afecten la operación.
- Requisitos de certificación y licencias más estrictos.

2.4 Diagrama de Gantt



2.5 Matriz de portafolio para asignar recursos

	Alta contribución (mayor número de ventas)	Baja participación (menor volumen de ventas)
Alto crecimiento (potencial futuro)	Mantenimiento integral de sistemas de tinas y Spas. Genera el mayor volumen de ingresos de manera mensual. Se trabaja con hoteles grandes y medianos de toda la zona hotelera de Cancún.	Trabajos individuales en propiedades residenciales. Usualmente son las que requieren más tiempo para organizar y no siempre son trabajos grandes. Aunque no supone una pérdida, no genera tanto como trabajos hoteleros
Bajo desarrollo (estable y limitado)	Instalación de tinas y spas en zonas hoteleras o residenciales. Da el mayor aporte con un solo trabajo sin embargo no se requiere tanto este servicio mes con mes	Venta de accesorios. No es rentable solamente vender e importar solo estos productos. No generan tanto volumen de venta y no son viables por su cuenta

2.6 Análisis de Porter

Análisis de la Empresa

La empresa se especializa en el **mantenimiento de spas e instalación de tinas** en hoteles de **Quintana Roo y Yucatán**, dos estados con una fuerte presencia turística. Sus principales fortalezas incluyen:

- **Relaciones establecidas con proveedores locales**, lo que facilita el acceso a materiales de calidad y reduce costos.
- **Personal capacitado y experimentado**, asegurando un servicio eficiente y confiable.
- **Uso de materiales de alta calidad**, lo que mejora la durabilidad y satisfacción del cliente.

Estrategias Competitivas Genéricas de Porter

Enfoque o Especialización

- El mercado principal está en zonas hoteleras, actualmente siendo Cancún la zona con más valor de la empresa
- Ofrecemos un servicio especializado y más centrado en mantenimientos, siendo este el fuerte de la empresa

Estructura organizacional

3.1 Organigrama



3.2 Departamentalización

Tipo de estructura por funciones, ya que la principal manera en la que se trabaja y se divide los roles de cada uno, es de acuerdo con el trabajo que realiza. En este caso el dueño siendo el CEO y administrador principal, seguido del pintor (gerente) y por último los trabajadores generales.

3.3 Descripción de funciones

- **Jefe / dueño:** Es el principal encargado de administrar la venta, servicios, búsqueda y atención al cliente. Contacta con proveedores y es la cara principal de la empresa. Da las ordenes generales al gerente de acuerdo con lo que se debe hacer con cada trabajo

- **Gerente / pintor:** Su principal función es realizar trabajos de pintura y restauración de superficies. Se le dio un puesto “gerencial” y da orden y tareas a cada trabajador de acuerdo con el proyecto.
- **Trabajadores generales:** Realizan las tareas de instalación, limpieza, armado, movimiento de mercancía, etc. Realizan trabajos de todo tipo sin llegar a especializarse en alguna rama.

3.4 Autoridad de línea y/o staff

Como autoridad de línea se toma al jefe, el cual da las órdenes prioritarias al gerente y este se las pasa a cada trabajador. Este gerente, puede dar órdenes directas si es necesario y funge como intermediario para ver el desempeño de cada empleado

Dirección y recursos humanos

4.1.- Integración de personal

El ambiente dentro de la empresa es abierto a nuevas personas. Si eres nuevo, te dan uniforme de la empresa y botas de trabajo las cuales son necesarias para trabajar. Pláticas para conocer a cada integrante y tiempos en los cuales se le enseña los aspectos básicos del trabajo.

4.2 Factores motivacionales

El factor motivacional que maneja la empresa es un sistema de “pronto pago” de acuerdo con el trabajo. Además del sueldo que cada persona maneja, en ciertos casos se puede llegar a recibir bonos por terminar un proyecto en el menor tiempo posible.

Además, se apoya al crecimiento personal del trabajador fuera de la empresa. En caso de que el trabajador quiera tomar algún curso, se le apoya dando los días correspondiente e incluso puede tener la posibilidad de dar apoyo económico en caso de ser un curso con algún costo

Se dan días libres en caso de ser cumpleaños o fechas importantes para el trabajador, siempre que se tenga algunos días de consideración para pedir los días correspondientes.4.3 Proceso de selección y reclutamiento

El proceso de integración de personas se realiza por métodos sencillos de entrevistas, períodos de pruebas y juntas. Se puede dividir en tres etapas:

- Entrevistas: El primer contacto con los posibles empleados y es el primer paso para una futura integración.
- Período de prueba: La persona que haya sido elegida después de las entrevistas se somete a unas semanas de pruebas
- Juntas: Pasado el periodo de pruebas cada cierto tiempo se realizan juntas para discutir sobre el desempeño general y puntos que se pueden mejorar en el equipo.

4.4 Capacitación de los empleados

En el proceso de selección se comienza a dar las primeras capacitaciones e ideas básicas del trabajo, las herramientas que se usan, los diferentes tipos de materiales que manejan y el catálogo completo de servicios, piezas y trabajos que se realizan.

Con el puesto de trabajador fijo, se comienza a dar capacitaciones específicas, como es la instalación de accesorios, trabajos de plomería, carpintería, etc.

Conforme se va avanzando y de acuerdo con la carga de trabajo que se tenga, se comienzan con la capacitación específica en la parte de restauración de productos. Este llega a ser el más extenso ya que se ven diferentes técnicas de trabajo, tipos de materiales, adaptaciones, reparaciones, entre otros servicios.

4.5 Comunicación

Los únicos medios de comunicación remota que se tienen son vía llamada telefónica y mensajería (WhatsApp). De manera presencial se realizan juntas en la que se platican avances de trabajos, trabajos futuros y de cómo es el ambiente en el momento.

COMO PROPUESTA: Se recomienda implementar grupos en los cuales se tenga comunicación de forma grupal y no solo de manera individual. Además, para tener una mejor organización con fechas, instrucciones y datos, se implemente los correos electrónicos para que quede evidencia escrita de cada indicación, tarea y plática que se tenga.

Control

5.1 Métodos actuales de supervisión y evaluación

No se cuenta con un sistema o proceso establecido por el cual se evalúe el desempeño y trabajo del equipo y de cada persona. Durante el turno de trabajo se supervisa el trabajo mediante inspecciones visuales basados en experiencia y el tipo de trabajo a realizar.

Con este método se encontraron deficiencias en temas de evaluación de seguridad personas y un esquema claro en el que se aprecie el estándar con el cual se trabaja. Por esto, se hizo una pequeña propuesta con las siguientes acciones:

- Seguridad: Antes de cada trabajo realizar una inspección visual para procurar que los trabajadores cuenten con el equipo necesario (zapatos de seguridad, pantalón de mezclilla, guantes de ser necesario, playera de la empresa)
- Supervisión: Al tener todas las instalaciones métodos parecidos, se realiza una lista con los puntos a inspeccionar para cumplir con el estándar de calidad (correcto sellado de juntas, prueba de fugas, inspección de superficie del producto, corroborar estabilidad de la base)
- Evaluación: El encargado de la obra realizará evaluaciones personales en las que, de manera visual y con una serie de preguntas, se verá la efectividad del trabajo, calidad y las sensaciones generales del empleado.

5.2 Sistemas de retroalimentación

Durante el día o al final del turno, el encargado realiza diversas retroalimentaciones.

Cuando se da este caso, se comenta sobre la calidad del trabajo y la mano de obra. En caso de tener errores repetidos en cuanto al manejo de herramientas, el material o técnicas, se comenta y se corrige al momento el error para evitar daños. En caso de ser un tema personal, se comenta y se platica de manera privada con el empleado para llegar a una solución y que la situación no afecte el trabajo.

Se consigue la retroalimentación por parte del cliente enviándolo evidencia (foto) para que tenga una referencia visual de los avances. De esta manera se reciben comentarios del trabajo. Si el cliente requiere de algún cambio realizable, se pasa la información al encargado y a los trabajadores para atender la solicitud a la brevedad.

5.3 Control de desempeño general

La empresa no maneja un sistema de KPI para llevar el desempeño general. Se va a proponer un sistema de estandarización en los procesos que se puedan A TRABJAR

5.4 Auditoría

En la empresa no se contemplan las auditorías de manera formal. Sin embargo el jefe, Gabriel Castillo, hace una revisión en la zona de trabajo. En esta revisión revisa el estado de los productos no instalados (en caso de haber) y los instalados. Procura que no estén dañados y da una revisión a la instalación de los tubos de agua, uniones y sellos. En este caso se podría tomar como un proceso de auditoría no oficial el cual se realiza de manera completa al menos una vez al mes.

- V. Control¡Error! Marcador no definido.
1. Sistemas y procesos de control¡Error! Marcador no definido.
- Métodos actuales de supervisión y evaluación¡Error! Marcador no definido.
2. Sistemas de retroalimentación¡Error! Marcador no definido.
- Herramientas para la mejora continua¡Error! Marcador no definido.
3. Control de desempeño general¡Error! Marcador no definido.
- Indicadores clave de desempeño (KPI)¡Error! Marcador no definido.
4. Auditorías¡Error! Marcador no definido.