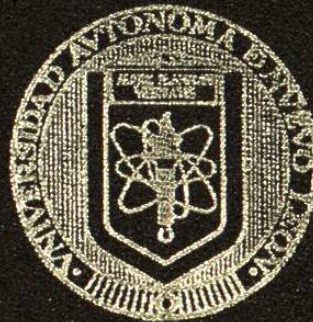


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

**FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA
Y ELECTRICA**

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



TITULO DE LA TESIS

**REDISEÑO DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO
MEDIANTE LA REINGENIERIA DE PROCESOS**

**TESIS EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON
ESPECIALIDAD EN INVESTIGACION
DE OPERACIONES**

QUE PRESENTAN

**LIC. MARIA DEL CARMEN GARZA SANTOS
ING. CARLOS ALBERTO BERMUDEZ TAYLOR**

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L.

ABRIL DE 1995

TM
Z5853
.M2
FIME
1995
G373

REDISEÑO DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO
MEDIANTE LA INGENIERIA DE PROCESOS

M.C.C.G.S.



1020112148

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA
Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



TITULO DE LA TESIS

REDISEÑO DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO
MEDIANTE LA REINGENIERIA DE PROCESOS

TESIS EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON
ESPECIALIDAD EN INVESTIGACION
DE OPERACIONES

QUE PRESENTAN

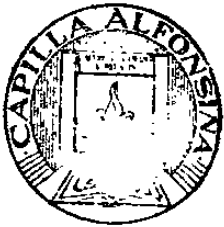
LIC. MARIA DEL CARMEN GARZA SANTOS
ING. CARLOS ALBERTO BERMUDEZ TAYLOR

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L.

ABRIL DE 1995

198095

TM
Z5853
.M2
FINE
1995
4373



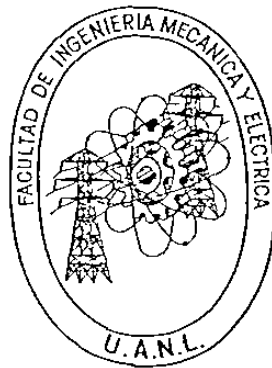
FONDO TESIS

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

-

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POST - GRADO



TITULO DE LA TESIS

REDISEÑO DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO MEDIANTE LA
REINGENIERIA DE PROCESOS

TESIS EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
CON ESPECIALIDAD EN INVESTIGACION DE OPERACIONES

QUE PRESENTA

LIC. MARIA DEL CARMEN GARZA SANTOS

SAN NICOLAS DE LOS GARZA NUEVO LEON A 28 DE ABRIL DE 1995

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POST - GRADO

Los miembros del Comité de tesis recomendamos que la presente tesis realizada por la Lic. María del Carmen Garza Santos sea aceptada como opción para obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Investigación de Operaciones.


Comité de Tesis



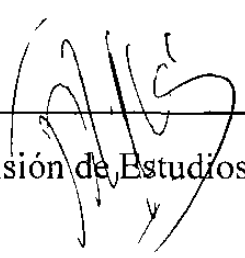
M.C. Marco A. Mendez Cavazos
Asesor



M.C. Liborio Manjarrez Santos
Coasesor



M.C. Alfredo Mata Briseño
Coasesor



División de Estudios de Postgrado

San Nicolás de los Garza N. L. , a 8 de junio de 1995

INDICE

1.-PROLOGO	9
2.-CAPITULO I INTRODUCCION	11
1. Objetivo	11
2. Justificación	11
3. Problema	12
4. Hipótesis	13
5. Alcance y Metodología	13
6. Muestra	15
7. Revisión Bibliográfica	17
3.- CAPITULO II SINTESIS DE LA TESIS	18
4.-CAPITULO III EL CAMBIO UNA NECESIDAD	20
1. Costos de competencia	22
2. Innovaciones Estratégicas	22
3. Curva de experiencia	25
4. Uso estratégico del endeudamiento	26
5. Buscando la empresa de alto desempeño	26
6. Nueva fuente de ventaja competitiva	30
7. Tres fuerzas para la reingeniería	34
5.- CAPITULO IV FUNDAMENTOS Y METODOLOGIAS	37
1. Definiciones de Reingeniería	37
2. Principios de la Reingeniería	38
3. Lo que no es la Reingeniería	40
4. Metodología para la Reingeniería de procesos	41
5. Procesos de Empresa o Negocio	43
6. Tipos de procesos y definiciones	44
7. Manejo de los procesos de Empresa	46
8. Fases para el mejoramiento de los procesos	50
9. Representación gráfica de procesos	53
10. Modernización de los procesos	63

6.- CAPITULO V DIAGNOSTICO (MUESTREO Y RECOPIACION)	73
1. Selección de la muestra	75
2. Distribución de las plantas de la muestra	76
3. Análisis de actividad base cero	79
4. Diseño de formatos para la colección de datos	81
5. Formato 1 llenados	91
6. Formato 2 llenados	96
7. Formato 3 llenados	108
8. Formato 4 presentado	132
9. Formato 5 llenados	133
10. Diagramación de procesos de abastecimiento	155
7.- CAPITULO VI ANALISIS DE DATOS Y GENERACION DE HIPOTESIS	170
1. Formato 4 llenados	172
2. Gráficas de distribución de actividades plantas	204
3. Diagnóstico de los procesos mapeados	214
4. Diagnóstico general	219
5. Hipótesis	221
8.- CAPITULO VII PROPUESTAS DE MEJORA	222
1. Racionalización de actividades	223
2. Procesos rediseñados	224
3. Adecuación de las estructuras organizacionales	224
9.- CONCLUSIONES	240
10.- RECOMENDACIONES	242
11.- BIBLIOGRAFIA	243
12.- GLOSARIO	246

PROLOGO

Actualmente la situación económica y social de los países, demandan a sus empresas cambios radicales y cada vez con mayor rapidez; estos cambios llevan a buscar la sobrevivencia de las mismas y para algunas privilegiadas la búsqueda de ventajas competitivas. Esta búsqueda de nuevas formas de trabajo, nuevas tecnologías, formas de hacer las cosas de una manera totalmente diferente, han llevado a las empresas a reencontrarse y a reinventar sus destinos en el negocio tratando de lograr buenas ganancias y mayor productividad aunado a la senda de la calidad total. Hoy en día los grandes empresarios y sus directivos han encontrado, al parecer, el camino correcto a sus preguntas, este camino llamado " Reingeniería de Procesos de Negocio " una herramienta de la década de los 90's; permite a las empresas sanear rápida y radicalmente sus deficiencias, llevándolos a niveles de efectividad jamás imaginados.

En esta tesis que hemos preparado el Ing. Carlos A. Bermudez Taylor y La Lic. María del Carmen Garza Santos, presentaremos los principios básicos de la Reingeniería y su principal contribuyente que es el rediseño de procesos; este trabajo está centrado en una buena aplicación en la industria y en un proceso que en toda empresa se tiene de alguna u otra manera. Los resultados obtenidos son sorprendentes y los podemos citar en varios aspectos: Aumento del servicio al cliente, reducción de los tiempos de respuesta, reducción de los

costos de proceso y administrativos, creando una excelente interfáz con los principios de calidad. De esta manera llevamos nuestro trabajo de tesis para que sirva de apoyo a otras tesis y permita a los lectores aprender de esta metodología, pudiendo tomarla como base en una práctica rápida en algun ejercicio importante.