



Universidad Autónoma de Chiapas
Facultad de Contaduría y Administración, C-I



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**GESTIÓN DE UN PROGRAMA INTEGRAL DEL PROCESO DE
COMPRAS COMO PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PARA EL DESARROLLO**

PRESENTA:

IDANIA GUADALUPE BARRIOS TOALÁ A060033

DIRECTORA DE TESIS

DRA. CAROLINA GÓMEZ HINOJOSA

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS; SEPTIEMBRE DEL 2020.

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
Y POSGRADO**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 29 de Septiembre 2020.
Oficio No. D/CIP/TIP/204/2020.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

**C. IDANIA GUADALUPE BARRIOS TÓALA
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO.
PRESENTE**

Por este medio me permito informarle que se **AUTORIZA** la impresión de su tesis titulada **"GESTIÓN DE UN PROGRAMA INTEGRAL DEL PROCESO DE COMPRAS COMO PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA."**, toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha noviembre 29 de 2019, suscrito por la Dra. Carolina Gómez Hinojosa, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"


Dra. Maria Cruz Villagrán Pinzón
Coordinadora

C.c.p. Archivo Minutario
*MCVP/ssg





Código: FO-113-05-05

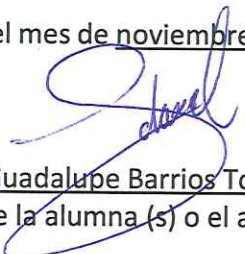
Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

La alumna (s) o él alumno (s) Idania Guadalupe Barrios Toalá, autora (s) o autor (es) de la tesis bajo el título de "Gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua" presentada y aprobada en el año 2020 como requisito para obtener el título o grado de Maestra en Gestión para el Desarrollo, autorizo licencia a la Dirección de Desarrollo Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), para que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para su consulta, reproducción parcial y/o total, citando la fuente, que contribuya a la divulgación del conocimiento humanístico, científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 11 días del mes de noviembre del año 2024.


Lic. Idania Guadalupe Barrios Toalá
Nombre y firma de la alumna (s) o el alumno (s)

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero agradecer a Dios por permitirme tener vida, salud y llenarme siempre de grandes bendiciones.

A mis padres por haberme forjado como la persona que hoy soy por festejar siempre mis logros y brindarme siempre las facilidades para superarme y llegar hasta aquí.

A mis hijos por estar siempre a mi lado, llenarme de amor día a día, por motivarme a ser mejor y brindarme todo su apoyo y paciencia para poder lograrlo y a mi esposo que con su gran amor ha sido mi ayuda y guía idónea en todo momento, por impulsarme y motivarme siempre a crecer por el presente y el mañana.

También quiero expresar mi mas grande y sincero agradecimiento a mi directora de tesis Dra. Carolina Gómez Hinojosa, principal colaboradora durante todo este proceso. Quien con su dirección, conocimiento, enseñanza, colaboración y calidez humana permitió la realización de esta tesis.

Gracias a ustedes hoy puedo sentirme orgullosa y dichosa.

INDICE

Introducción	5
Capítulo I. Problematicación del objeto de estudio	6
1.1 Planteamiento del Problema	7
1.2 Objetivos de la investigación	10
General	10
Específicos	10
1.3 Justificación de la investigación	11
1.4 Delimitación espacial y temporal de la investigación	13
Capítulo II. Marco teórico	14
2.1 Administración	15
2.1.1 Definición	15
2.1.2 Importancia	17
2.1.3 Tipos de administración	18
2.1.4 Clasificación de la administración	19
2.1.5 Proceso administrativo	20
2.2 Proceso de compra	24
2.2.1 Definición	24
2.2.2 Actividades del proceso de compras	26
2.2.3 Etapas de la decisión de compra	28
2.2.4 Administración por procesos	31
2.3 Administración de recursos materiales	32
2.3.1 Definición	32
2.3.2 Administración de recursos materiales	33
Capítulo III. Marco teórico referencial	37
3.1 Universidad Autónoma de Chiapas	38
3.1.1 Generalidades	38
3.1.2 Procedimiento Institucional Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios) de la Universidad Autónoma de Chiapas	40
3.2 Facultad de Contaduría y Administración, Campus I (FCA C-I)	46
3.2.1 Generalidades	46
3.2.2 Estructura organizacional	50
3.2.3 Ubicación	51

3.3 Área de secretaria Administrativa	51
3.3.1 Generalidades	51
3.3.2 Estructura del área	52
3.3.3 Funciones del área	53
3.3.3 Proceso de compra actual	62
3.3.4.1 Descripción de actividades	62
3.3.4.2 Lineamientos	65
Capítulo IV. Abordaje metodológico de la investigación	66
4.1 Definición del tipo de investigación	67
4.2 Formulación de la hipótesis de la investigación	67
4.3 Determinación de la población a estudiar.....	68
4.4 Selección de las técnicas de recopilación de información	69
4.5 Diseño de las técnicas	70
4.6 Procesamiento de la información	72
4.7 Análisis e interpretación de la información	77
4.8 Conclusiones generales	79
Capítulo V. “Propuesta de programa integral del proceso de compras (PIC)”	81
5.1 Propuesta de un programa integral del proceso de compras (PIC)	82
5.1.1 Objetivos de la propuesta	82
5.1.2 Alcance	82
5.1.3 Áreas de responsabilidad.....	83
5.1.4 Indicadores de acreditación y/o medición	83
5.1.5 Información documentada	84
5.1.6 Proceso de compras	85
5.1.7 Descripción de actividades	86
5.1.8 Lineamientos del proceso de compras	93
Conclusión general	94
Recomendaciones	96
Referencias bibliográficas	98
Apéndice	100

INDICE DE IMÁGENES Y FIGURAS

IMAGENES

Imagen No. 1 Ubicación de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I (FCA. C-I)	13
Imagen No. 2 Divulgación de la creación de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH)	38
Imagen No. 3 Procedimiento institucional Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicio de la UNACH	40
Imagen No. 4 Responsabilidad del Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios)	43
Imagen No. 5 Indicadores de acreditación y/o medición del Procedimiento Institucional (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios)	43
Imagen No. 6 Descripción de actividades del Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios)	44
Imagen No. 7 Información documentada del Procedimiento institucional Anexo 5. PO-114-01 Compras y Servicios	45
Imagen No. 8 Estructura organizacional de la FCA. C-I	50
Imagen No. 9 Ubicación de la FCA. C-I	51
Imagen No. 10-11 Funciones de la Secretaría Administrativa de la FCA. C-I 2 Imagen No. 9 Ubicación de la FCA. C-I	53
Imagen No. 12-14 Funciones del área de patrimonio de la FCA. C-I	54
Imagen No. 15 - 16 Funciones del área de Control Presupuestal de la FCA. C-I	56
Imagen No. 17-26 Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I	57
Imagen No. 27 Formato de oficio (FFCA 01) la FCA 01	62
Imagen No. 28 Orden de compra (FFCA 37)	63
Imagen No. 29 Autorización de compra (FFCA 37)	64
Imagen No. 30 Formato de cuestionario	70
Imagen No. 31 Formato de requisición de compras y/o servicios (FO.SA 01) de la FCA C.I	86
Imagen No. 32 Padrón de proveedores (FO.SA.02) de la FCA C.I	87
Imagen No. 33 Cuadro comparativo de cotizaciones (FO.SA 03) de la FCA C-I	88
Imagen No. 34 Formato de autorización (FO.SA 04) de la FCA C.I	89
Imagen No. 35 Formato de entrega de material (FO.SA 05) de la FCA C-I	90
Imagen No. 36 Vale de entrega de material (FO.SA 06) de la FCA C-I	91
Imagen No. 37 Solicitud de pago (FO.SA 07) de la FCA C-I	92

FIGURAS

Fig. 1 Clasificación de la Administración	20
Fig. 2 Representación del Proceso Administrativo	21
Fig. 3 Actividades del proceso de compra	26
Fig. 4 Etapas de la decisión de compra	28
Fig. 5 Clasificación de los recursos según Kisnerman S.	34
Fig. 6 Clasificación de los recursos según Arias Gerardo.....	35
Fig. 7 Clasificación de los recursos según Martin	36
Fig. 8 Estructura del área de Secretaria Administrativa de la FCA C.I	52
Fig. 9 Proceso de compra actual de la FCA C-I	62
Fig. 10 Áreas de responsabilidad de la FCA C-I	83
Fig. 11 Indicadores de acreditación de y/o gestión de la FCA C.I	84
Fig. 12 Información documentada de la FCA C-I	84

Introducción

La presente Investigación se refiere al tema del proceso compra que se puede definir como el proceso mediante el cual, el cliente potencial, tras detectar su necesidad o deseo, valorará las diferentes opciones de que dispone para satisfacerlo, valorará y comparará las diferentes opciones disponibles, y tras sopesarlas, tomará una decisión, que puede finalizar. o no, en la compra.

La característica principal del proceso de compra son: A) detectar la necesidad, B) buscar alternativas, y D) para finalmente tomar la decisión (compra o no compra). Para analizar esta problemática se diseñó una entrevista la cual se utilizó para recopilar la información que me llevó a describir con precisión los distintos momentos ejecutados para realizar la compra.

Los datos recabados fueron aportados por las distintas coordinaciones y jefaturas dentro de la facultad de contaduría y administración C-I, la investigación de esta problemática administrativa se realizó por el interés de mejorar y evitar posibles observaciones por los órganos auditores y en lo personal para facilitar el proceso.

Durante la investigación de tipo descriptiva, se presentaron algunos obstáculos en la entrevista relacionada con el tiempo, la carga de trabajo y/o algún otro factor. Sin embargo, se cumplió con los objetivos planeados los cuales fueron desarrollados en las distintas etapas de esta investigación.

La tesis está estructurada por capítulo I cuya finalidad es realzar el planteamiento del problema, Capítulo II se explica algunos conceptos que nos permite comprender y explorar mejor nuestra investigación. En el capítulo III se contextualiza el escenario en donde se desarrolla la investigación y las variables que intervienen en los procesos administrativos. En el capítulo IV se analiza la información recopilada durante la descripción y ejecución del proceso de compra; y la en el capítulo V se construye un programa de cómo mejorar el proceso de comprar.

y para finalizar se elabora una serie de acciones para el desarrollo de calidad.



Capítulo I.

Problematización del Objeto del Estudio

Sumario

1.1 Planteamiento del Problema

1.2 Objetivos de la Investigación

General

Específicos

1.3 Justificación de la Investigación

1.4 Delimitación Espacial y Temporal de la
Investigación.

1.1. Planteamiento del problema.

En el sector gubernamental de México, los procesos de cambio que se han tenido, han generado grandes transformaciones, en busca de fortalecer los mecanismos de control interno y elevar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, las reformas administrativas intentan crear mejoras en el diseño de programas y proyectos, al mismo tiempo que pretende implementar nuevas formas de administrar, esto con la finalidad de corregir las fallas que se encuentren en el desarrollo de sus funciones y que obstaculizan el alcance y logro de las metas definidas.

En atención a estas reformas y a manera de generar un desarrollo en el tema de educación, se han tratado de dar respuesta a las nuevas exigencias y competencias de la sociedad en lo que concierne al desempeño diario dentro del sector educativo, sin embargo se carece aún de la calidad en el servicio, así como, la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la aplicación de los recursos asignados, con el fin de reducir costos, y brindar información útil que conlleven al desarrollo de nuevas y mejores reformas.

Por otro lado, existe aún la necesidad gubernamental de relacionarse con diversos entes públicos y privados que le permitan generar un nexo de colaboración que conlleven al apoyo, optimización del desarrollo y una buena aplicación de los recursos asignados, las diversas transformaciones que se han sufrido en el sector público, es otro de los factores que han conllevado a la privatización y reducción del gasto público, a manera de generar con ello nuevas formas de administración, las cuales permitan una correcta aplicación y optimización de los recursos, sin dejar a un lado el alcance de las metas y objetivos que se tiene fijados de manera institucional, así como de la satisfacción de las necesidades de la sociedad en el sector educativo.

Como parte de las redes organizacionales, la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH,) y por ende, las diferentes dependencias y centros que la integran, forman parte de esas redes de apoyo con el fin de poder erradicar la mala aplicación de los

recursos asignados por parte del gobierno (estatal y federal), los cuales son otorgados a través de subsidios, y que hasta el momento se considera ineficiente en algunas instituciones del sector público, por lo que al momento de presentar informes a manera de rendición de cuentas de los recursos asignados, la información carece de claridad y veracidad.

A manera de conocer un poco más acerca de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) y su creación se toma de la revista el artículo “Como y por qué fue creada la UNACH” de acuerdo a (Millán, "cómo y por qué fue creada la unach", 2010), y del cual se toma lo siguiente:

En el informe que, con el título “Un nuevo sistema regional de enseñanza superior de la Universidad Autónoma de Chiapas” presentó en 1975 a solicitud del gobierno mexicano el Sr. P. Furter -especialista de la Organización de las Naciones Unidas-, se afirma que a principios de 1974 el entonces gobernador de Chiapas, Dr. Manuel Velasco Suárez había sostenido ya conversaciones formales con un representante de la UNESCO en México, de apellidos Díaz Lewis, con el propósito de definir lo relativo a la fundación próxima en la entidad de una nueva institución de educación superior; específicamente, de una universidad.

Al fundarse oficialmente la UNACH existían ya algunas instituciones de educación superior en el estado, en las cuales ofrecían y cursan carreras típicamente universitarias.

La UNACH es una institución pública de carácter universitario para la educación superior, cuya sede es la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, capital del estado de Chiapas, México.

Atiende a los programas académicos agrupados por campus, con presencia en todas las regiones económicas de la entidad, quedando integrados de la siguiente forma: CAMPUS I (Tuxtla Gutiérrez), CAMPUS II (Tuxtla Gutiérrez), Área de

Ciencias Biomédicas: Medicina humana, CAMPUS III (San Cristóbal de las Casas), CAMPUS IV (Tapachula), CAMPUS V (Villaflores), CAMPUS VI (Tuxtla Gutiérrez), CAMPUS VII (Pichucalco), CAMPUS VIII (Comitán de Domínguez), CAMPUS IX (Istmo-Costa: Tonalá/Arriaga/Pijijiapan).

Ahora bien, durante la aplicación de la técnica de observación directa realizada al personal administrativo (base, confianza y honorarios), de las diferentes áreas y coordinaciones que integran la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I. de la UNACH, y que recurren al área de secretaría administrativa para la aplicación de los procesos de compra y de contratación de servicios, se ha observado que en múltiples ocasiones deficiencias que obstaculizan un proceso de compra adecuado, como la falta de conocimiento durante dicho proceso, lo que conlleva a no considerar los instrumentos necesarios durante el mismo, provocando que la aplicación del gasto carezca de veracidad y documentación comprobatoria que la justifique y soporte.

Aunque pareciera que un adecuado proceso de compra carece de importancia o no genera impacto alguno en la organización, sin embargo, la falta de un proceso adecuado, así como y la utilización de los formatos acordes al mismo como parte de la evidencia documental, conllevan a una ineficiente administración y la optimización de los recursos se considera nula, así también, se generan altos costos de adquisición, tardanza en los tiempos de entregas de las requisiciones solicitadas por las diversas áreas y coordinaciones, así como el deterioro de la organización y control de inventarios, lo que recae en la tardanza del logro de los objetivos que se pretenden alcanzar.

No obstante, las limitaciones que entorpecen el desarrollo de la organización, obstaculizan la mejora continua y la competitividad al no contar con las herramientas y conocimientos necesarios que permitan hacer frente a los nuevos retos que se plasman de forma diaria en el mundo globalizado en el vivimos.

La falta de una gestión integral durante el proceso de compra y de la contratación de los servicios necesarios para la operatividad organizacional, en muchas de las ocasiones ha sido la causa de observaciones emitidas por parte de los organismos auditores, que verifican el cumplimiento y uso eficiente de los recursos asignados, bajo una normatividad establecida y a través de la utilización de formatos que permitan evidenciar y soportar de forma clara y precisa el ejercicio de los mismos.

1.2. Objetivos de la investigación.

General:

Diseñar una propuesta de gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua.

Específico:

- a.- Diseñar formatos institucionales que sirvan de guía y evidencia documental durante el proceso de compra y/o contratación de servicios.
- b.- Proponer el uso del programa de gestión documental para la administración de los recursos materiales a las áreas que intervienen en los procesos de compra y contratación de servicios.
- c. Integrar de forma adecuada la aplicación de los recursos a través de documentación comprobatoria de los gastos ejercidos, a fin de ser sujetos de una revisión positiva por parte de los órganos de control de auditoría.

1.3.- Justificación de la investigación.

El contar con un programa de gestión integral durante el proceso de compra que permita una mejor administración de recursos para la mejora continua, es un sinónimo de calidad, pues con ello, se habla de una organización en vía de desarrollo en búsqueda de alcanzar una oportunidad de cambio y mejora institucional.

Cazares en su artículo de revista menciona que: Por tanto, cómo organizan y gestionan las instituciones públicas la información que generan es crucial para asegurar la calidad y precisión de la información que ofrecen a la ciudadanía. En específico: toda política institucional de transparencia debe acompañarse de una política de gestión documental que incida en cómo las instituciones sistematizan datos, resguardan información y valoran documentación. (Cazares, 2015).

El contar con bases sólidas permiten la correcta ejecución de sus recursos y un óptimo rendimiento de los mismos, al igual que permite cumplir con los lineamientos establecidos en los planes y programas para el logro de múltiples beneficios institucionales, tales como:

- La aplicación de los recursos financieros de manera eficiente.
- Homologar los formatos para la gestión, seguimiento, y entrega de los recursos materiales o contratación de servicios.
- Organización, planeación, dirección y control de los documentos dentro el área de secretaría administrativa.
- Un nuevo concepto de compras que favorezca a la administración pública.
- Agilizar los tiempos de entrega de los recursos materiales y de contratación de los servicios solicitados.
- Evitar observaciones futuras por parte de los órganos de control de auditoría.
- Promover la gestión de calidad.

Por otro lado Cotman en su libro, lo considera “Un sistema de planeamiento de compras nos establecerá las reales necesidades de materia prima, insumos y la real necesidad de pedido con los proveedores, con la finalidad de racionalizar recursos. Estos procesos no lo veamos solamente a la compra de productos, es algo más complejo, implica planeamiento, organización, control y funciones a nivel gerencial o jefatura que demandan habilidades desde la capacidad de análisis hasta la buena negociación. (Cotman M, 2004).

Bajo este contexto, la aplicación de la propuesta de gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua beneficiará al personal administrativo del área de la Secretaría Administrativa de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, misma que es la encargada de llevar a cabo los procesos de compra y de contratación de los servicios que permiten la operatividad y funcionalidad de la misma, al mismo tiempo que organizan, controlan y dan dirección a los recursos materiales con los que se cuentan, esto con la finalidad de contar con ejemplar que sirva de guía y base durante la aplicación del proceso de adquisición de insumos y servicios.

Así también Cazares en su artículo de revista determina que: La gestión documental de una institución pública es un indicador directo de la sistematización de los procesos de una organización gubernamental, de la madurez institucional. (Cazares, 2015),

Por lo anterior, esta investigación es importante para la generación de nuevos agentes que faciliten la operatividad organizacional en beneficio de la Institución, prospectándolo hacia una reforma administrativa que los dirija hacia la gestión pública.

1.4. Delimitación espacial y temporal de la investigación.

Espacial:

La presente investigación se realizó en el área de Secretaría Administrativa de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I; de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Ubicación: Con domicilio en Boulevard Belisario Domínguez KM 1081 s/n. col. Terán, C.P. 29050 de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas



Imagen. No. 1.- Ubicación de la FCA. C-I.- Tomado del sitio web: <https://www.cuartopoder.mx/chiapas/ofertan-diplomados-para-titulacion-y-actualizacion/291704/>

Temporal:

Así también, el presente proyecto de investigación tendrá una duración de un año y medio (Febrero del 2018 a Junio del 2019).

Capítulo II.

Marco teórico.

Sumario

- 2.1 Administración
 - 2.1.1 Definición
 - 2.1.2 Importancia.
 - 2.1.3 Tipos de administración
 - 2.1.4 Clasificación de la administración:
 - 2.1.5 Proceso administrativo
 - a) Planeación
 - b) Organización
 - c) Dirección
 - d) Control
- 2.2 Proceso de Compra
 - 2.2.1 Definición
 - 2.2.2 Actividades del proceso de compra
 - 2.2.3 Etapas de la decisión de compra
 - 2.2.4 Administración por Procesos
- 2.3 Administración de Recursos Materiales
 - 2.3.1 Definición
 - 2.3.2 Clasificación de los Recursos
 - 2.3.3 Importancia de los Recursos Materiales

2.1 Administración.

Como parte de la gestión de los procesos de la función pública y de la necesidad que se tiene de generar nuevos agentes que faciliten la operatividad de la institución, así como, la obtención de múltiples beneficios que lo conlleven a una mejora continua, al desarrollo sustentable y al logro de la gestión pública, la administración es considerada herramienta esencial para tales logros, pues a través de ella se establecen los objetivos, técnicas, así como un adecuado proceso que conlleve a los objetivos previamente fijados. Por tal razón es necesario conceptualizar y abordar lo concerniente a la administración.

2.1.1 Definición

Con la finalidad de hacer cumplir los propósitos en materia de formulación y ejecución de las políticas públicas. La presente investigación pretende dar a conocer una propuesta de gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua, que permitan la optimización del proceso de

compra, mayor organización y control de los recursos asignados y captados, así como la acertada justificación de la erogación de los gastos, mismos que podrán ser consultados y valorados por los órganos auditores, para la determinación del óptimo manejo de los mismos; por lo que, para un mejor entendimiento se darán a conocer los siguientes conceptos:

Las organizaciones en su dimensión de entes económicos y sociales tienen como prioridad el uso racional de sus recursos, esto es; el uso de cada uno de sus insumos, como son los: financieros, económicos, técnicos, humanos, entre otros, de forma eficiente y útil; en la actualidad, la administración se considera como la única vía para lograr dicha prioridad.

En su sitio web (Thompson, 2018) menciona que “La administración es todo un proceso que incluye planificación, organización, dirección y control para un adecuado uso de los recursos de la organización: humanos, financieros, tecnológicos, materiales, y de información, para la realización de las actividades de trabajo. Tiene el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz; es decir, lograr los objetivos con el empleo de la mínima cantidad de recursos”.

Por lo cual debemos reflexionar que es un proceso inherente de una organización sin importar su actividad a desarrollar, al igual que cualquier otra disciplina económica y social, se considera como un medio indispensable para cualquier tipo de estructura.

De forma etimológica Gadea establece en su diccionario electrónico que “la Administración viene del latín "*Administratione*" que significa acción de administrar y el término de administrar está compuesto por dos vocablos: (ad) y (ministrare), que significa conjuntamente "servir", llevando en forma implícita en su sentido que es una actividad cooperativa que busca la ayuda mutua de una o varias personas". (Gadea, 2018).

Mientras que en su libro (Hernández, 2014) nos dice que: la administración, al igual que cualquier otra área del conocimiento, tiene su propio lenguaje para entenderse entre los especialistas, sin olvidar que una cosa es conocer la teoría administrativa y otra ser buen administrador en la práctica; por tanto, no necesariamente hay que conocer y dominar un lenguaje especializado.

La definición dada para la administración destaca justamente su mismo origen etimológico cuando expresa ambos conceptos de cooperación y de servir para el logro de los objetivos.

Por tanto, la administración es considerada como el proceso que permite optimizar los recursos de forma eficiente y eficaz de una organización, así como enfrentar los retos que se presenten ante la evolución de la sociedad cambiante en la que vivimos.

2.1.2 Importancia

En su libro teórico práctico Reyes y Rodríguez (citado por Fernández, 1991), mencionan que la importancia de la administración se basa en lo siguiente:

- La administración se da donde quiera que exista una organización.
- El éxito de una empresa u organismo social, se debe a la buena administración que posea.
- Para las grandes empresas, la administración científica es esencial. Para las empresas pequeñas y medianas, la manera más indicada de competir con otras es el mejoramiento de su administración, dicho en otras palabras, tener una mejor coordinación de sus recursos incluyendo al humano.
- Para lograr un incremento en la productividad, dependerá de una adecuada administración.
- Para las organizaciones que están en vías de desarrollo, el principal elemento para desarrollar su productividad y su competitividad con otras es mejorar la calidad en su administración.

Mientras que Chiavenato expresa en su libro Teoría General de la Administración que: “La administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones”. Sin la administración, las organizaciones jamás tendrían condiciones que les permitan existir y crecer. (Chiavaneto, 2006)

Por tanto, y bajo los contextos anteriores, la importancia de la administración se basa en el aprovechamiento de la mejor manera los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de conocimiento, entre otros; de una organización con la finalidad de llevar a cabo la planeación, organización, dirección y control de los mismos.

2.1.3 Tipos de administración.

La administración puede clasificarse de varias formas, según se trate del ámbito privado y público; según el enfoque con el cual se ejerza, el rubro en el cual se desenvuelven, económico-mercantil del tipo empresarial, o por el campo en el cual se ocupe.

Por lo tanto (Ortega, 2014) nos expresa en su libro que: “La Administración Pública es toda aquella que se identifica con el dominio político-gubernamental e institucional, en la dirección de las actividades y procesos de planificación, ordenamiento, clasificación y designación de los recursos materiales y humanos”.

Mientras que el libro de (Camacho, 2000) de forma científica determina que: “La Administración Pública es una ciencia social que tiene por objeto la actividad del órgano ejecutivo cuando se trata de la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad, buscando siempre que su prestación se lleve a cabo de manera racional a efecto de que los medios e instrumentos de la misma se apliquen de manera idónea para obtener el resultado más favorable por el esfuerzo conjunto realizado”.

Bajo un enfoque sistemático Castro Alejandro define en su libro: la reforma administrativa en México, su difusión, análisis y defensa ante la opinión pública, a la administración pública como: "el sistema dinámico, integrado por normas, objetivos, estructuras, órganos, funciones, métodos y procedimientos, elementos humanos y recursos económicos y materiales, a través del cual, se ejecutan o instrumentan las políticas y decisiones de quienes representan o gobiernan una comunidad políticamente organizada". (Castro, 192)

Así también, y de la mano de la administración pública se encuentra la administración privada como forma de administración propia de negocios, empresas, fábricas, comercios y otras organizaciones de carácter privado, por lo que también implementan sus propias reglas, principios, objetivos y formas de operar.

En lo que respecta a la administración privada Adriana Ortega menciona en su libro Fundamentos Generales de la Administración que: “Entendemos por administración privada aquella que se encarga de la planeación, distribución y la gestión de los distintos recursos dentro de todas aquellas instituciones y organizaciones ajenas al estado”. (Ortega, 2014)

Mientras que en su libro Miguel Camacho, le da la perspectiva de ciencia al mencionar que: Es una ciencia social que en ocasiones se auxilia de conocimientos técnicos, y cumpliendo con el orden constitucional y reglamentario que del mismo se deriva, forma sus principios, reglas y normas a efecto de aprovechar el esfuerzo cooperativo y coherente del personal humano, recursos materiales y científicos para lograr que con el mismo se incremente la productividad y la producción de una empresa que labora bienes para la satisfacción de las necesidades colectivas, con carácter especulativo. (Camacho, 2000)

Por lo cual, ambas proyecciones establecen las formas existentes de administrar siendo solo dos tipos de modelos a seguir, por lo que en la administración pública resalta la importancia de poder emplear y distribuir de la mejor manera los recursos pertenecientes al estado, dentro de los cuales se consideran: los bienes económicos, bienes muebles, recursos naturales, recursos humanos y demás recursos, así también la obligación de cubrir las necesidades de los ciudadanos y procurar su bienestar a través del cumplimiento de planes y programas creados por los organismos políticos.

2.1.4. Clasificación de la administración.

La administración, como parte de una ciencia social incluye diversos procesos y formas de operar y hacer eficiente los recursos de una organización pública o privada, no olvidando el marco jurídico del ejercicio de la misma. Por tanto, en su libro “Teoría de La Administración Pública”, Galindo, Miguel; clasifica a la administración de la siguiente forma:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	ADMINISTRACIÓN PRIVADA
Es una ciencia de carácter social, que fundándose en los principios del Derecho Constitucional y del Administrativo, fórmula los suyos propios a efecto de cumplir con los proyectos, programas, planes y aspiraciones elaborados por la Ciencia Política, para concretarlos por medio de actos jurídicos y materiales, en el marco de la función ejecutiva, para la satisfacción de las necesidades comunitarias a través de los servicios públicos, atribuciones, tareas, encomiendas o cometidos que corresponden a las facultades que la ley le otorga a los órganos que la realizan.	Es una ciencia social que en ocasiones se auxilia de conocimientos técnicos, y cumpliendo con el orden constitucional y reglamentario que del mismo se deriva, forma sus principios, reglas y normas a efecto de aprovechar el esfuerzo cooperativo y coherente del personal humano, recursos materiales y científicos para lograr que con el mismo se incremente la productividad y la producción de una empresa que labora bienes para la satisfacción de las necesidades colectivas, con carácter especulativo.

Fig. No. 1.- Cuadro: Clasificación de las administraciones.- Tomado de (Camacho Galindo, 2000).

2.1.5 Proceso Administrativo.

El proceso administrativo es considerado como un elemento que permite conocer los elementos y funcionamiento que integran dicho proceso, describe de forma clara y detallada las actividades y personas que habrán de participar durante su ejecución, así como la secuencia que habrá de seguirse para el desarrollo del mismo.

Por lo anterior, Sampieri y Palafox, mencionan que: “La palabra proceso evoca la idea de secuencia, con un inicio y un fin. Sin embargo, el proceso administrativo no termina, es continuo por la dinámica de las empresas organizaciones que lo aplican de manera permanente y simultánea”. (Hernandez S. y Palafox, 2012)



Fig. No. 2.- Representación del proceso administrativo.- Tomado de Hernández S. y Palafox, G. (Hernandez S. y Palafox, 2012).

Por otro lado, se tienen también otras definiciones de autores, que describen las etapas que integran el proceso administrativo, dentro de los cuales se tomaron las siguientes:

a) Planeación.

La planeación es definida en el libro “Administración: teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad”, escrito por Sampieri y Palafox, como: la proyección impresa de la acción; toma en cuenta información del pasado de la empresa y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y el de sus miembros, por medio de controles que comparan lo planeado con lo realizado. (Hernandez S. y Palafox, 2012)

Mientras que Reyes, plantea que “La planeación es fijar cursos de acción, estableciendo principios que los orienten. Fijar la secuencia de operaciones para realizarlo determinar los tiempos y números necesarios para la realización”. (Reyes P., 2012) Citado por Hernández y Palafox, 2012.

Por otro lado, se considera que la planeación es: “Reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decir cómo situar o posicionarla en el ambiente; determinar objetivos a corto plazo y largo plazos; definir métodos de realización”, lo

anterior citado en el libro de (Hampton, 1992) (citado por Hernández y Palafox, 2012).

b) Organización

De acuerdo a Hampton D. en su libro “Administración” 3ª edición, se citan a tres autores, los cuales describen a la organización de la siguiente manera:

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

En el mismo libro, Reyes menciona que: “La organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Finalmente, para Sixto Durán: “La organización es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad, y jerarquía, y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir”. (Hampton, 1992),

De lo anterior resalta la importancia de la organización al ser el paso donde la recolección del aspecto teórico resulta el complemento de la planeación y da origen a las actividades que deberán realizarse para el logro de los objetivos previamente fijados.

c) Dirección

Para definir el concepto de Dirección se toman también del libro “Administración: teoría proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad” (Hernandez S. y Palafox, 2012), los siguientes autores:

Hampton, menciona que: “La dirección es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización, valores, estilo, liderazgo, comunicación, motivación”.

Mientras que para Koontz, es influir en los individuos para que contribuyan a favor del comportamiento de las metas organizacionales y grupales. Incluye liderazgo y organización.

Y finalmente, para Henry Fayol, dirigir es el arte de manejar a las personas, hacer funcionar el cuerpo social constituido, conocer los recursos de la empresa. Inspeccionar periódicamente al cuerpo social.

Así también Gómez Patricia en su libro Dirección, mencionar que: “La dirección es de vital importancia porque pone en marcha todos los lineamientos establecidos por la planeación y la organización, y por medio de éstas se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional, su calidad refleja el logro de los objetivos organizacionales, y por conducto de la dirección se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione”. (Gómez P. G., 2012)

d) Control

De acuerdo con Scanlan citado en el libro Fundamentos de Administración, 2ª. Edición de (Münch L. y Garcia, 2009); el control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.

Así también en el mismo libro, para Fayol: el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones 30 emitidas y con

los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Finalmente para Buchele, el control es el proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

Ahora bien los autores del libro Münch y Garcia, mencionan que el control es de vital importancia dado que:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establezcan medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa. (Münch L. y Garcia, 2009).

El proceso administrativo constituye la base de una organización, pues a través de ella las actividades y recursos con que se cuentan toman sentido y permiten una mejor operatividad, permitiendo el logro de los objetivos previamente fijados.

2.2 Proceso de Compra.

2.2.1 Definición

Las empresas no son autosuficientes, por lo cual requieren materias primas, materiales, máquinas, equipos, servicios y una extensa variedad de insumos que

proviene del ambiente externo. Todo proceso productivo necesita ser debidamente abastecido para poder funcionar satisfactoriamente.

De hecho, para que la primera operación comience, es necesario que los materiales e insumos estén disponibles, que su abastecimiento sea garantizado con cierto grado de certeza para atender las necesidades y que sea continuo a lo largo del tiempo. El ritmo de funcionamiento de la empresa requiere, por lo tanto, un flujo constante de materiales e insumos que provienen del ambiente externo.

A continuación, se identifican los conceptos siguientes tomados de diferentes autores y que describen el proceso de compra, dentro de los cuales destacan:

Gómez y Acevedo, quienes en su libro *Gestión de la Cadena de Suministros* mencionan que: “La eficiencia de cualquier organización depende de la disponibilidad de componentes y materiales en la cantidad, calidad, y rango de precio adecuado”. (Gómez M. I., 1988)

Así también en el libro *Logística Empresarial. Control y Planificación* Ballou Ronald, afirma que: “El concepto de compras involucra todo el proceso de localización de proveedores y fuentes de abastecimiento, adquisición de materiales a través de negociaciones de precio y condiciones de pago, así como el acompañamiento del proceso (seguimiento) con el proveedor escogido y la recepción del material para controlar y garantizar el aprovisionamiento dentro de las especificaciones solicitadas”. (Ballou, 1991)

Finalmente Coral Antonio menciona en su libro *Administración de las compras: adquisiciones y abastecimiento*, que: “Las compras bien planeadas deben de redituarse a la empresa ahorros en efectivo, en su liquidez, y en la fluidez del capital. Bajo un sistema organizado, las compras le representan a la empresa una buena administración, negociando plazos de pago, descuentos, oportunidad de uso y otros beneficios. Es vital para la adquisición de las materias primas y los recursos necesarios, involucrando los elementos que determinan la coordinación de las áreas de la empresa que requieren de materiales y/o insumos para su eficiente funcionamiento”. (Coral, 2014)

2.1.2 Actividades del proceso de Compras.

El proceso de compra es una serie de actividades que permiten poder realizar efectivamente la compra de un producto específico o de varios. Habitualmente realizar este procedimiento conlleva tener en mente varios pasos como una idea del producto que vas a comprar; la selección de la marca o el modelo del artículo que cubrirá la necesidad que posee una empresa o persona, teniendo desde un principio las especificaciones del mismo para que no exista equivocaciones en el momento de la adquisición.

A continuación, y como parte del proceso de compras a la Universidad Técnica de Berlín, la describe en su “seminario sobre prácticas logísticas” a través de una serie de pasos, las cuales son los siguientes:

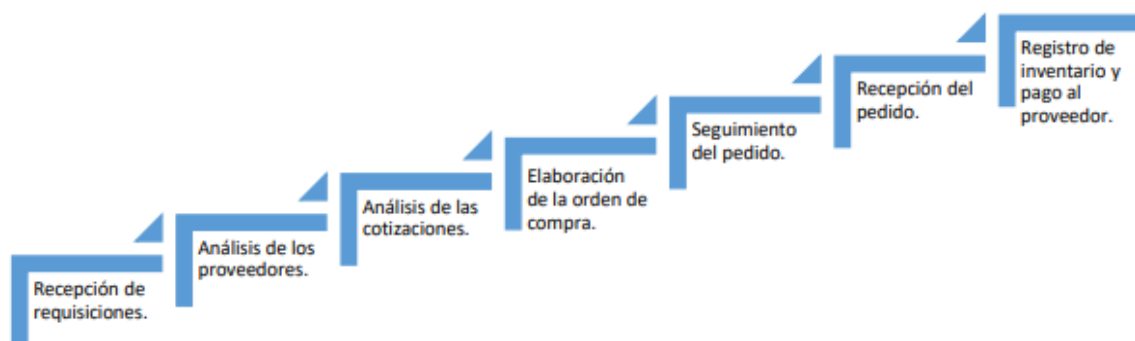


Fig. No. 3.-. Actividades del proceso de compra.- Adaptado del “seminario sobre prácticas logísticas”. (Universidad Técnica de Berlín, 1999).

- El primer paso en el proceso de compra es el Recibo de las Requisiciones de Compra, hechas por el usuario o solicitante que indican:
 - Qué es lo que se necesita
 - Cuántas unidades se necesitan
 - Cuándo deben estar los productos disponibles para su uso
 - Quién hace la requisición.

En algunos casos, las requisiciones contienen alguna información adicional como inventario actual, descripción o características especiales del artículo, posibles proveedores - incluso puede tener una recomendación de proveedor específico, datos de la empresa.

- El segundo paso es el análisis de las posibles fuentes de abastecimiento. El Departamento de Compras (DC) debe llevar archivos de proveedores y puede recurrir a ellos para compilar una lista de los proveedores disponibles. Los proveedores que estén calificados para surtir el pedido son notificados. Si el pedido se va a decidir por medio de ofertas, la compañía enviará una solicitud para cotización de precios a cada uno de los proveedores. En estas solicitudes también se piden informes con relación a descuentos y fechas de embarque y de entrega.
- El tercer paso es el análisis de las cotizaciones del proveedor. Se revisan las cotizaciones en términos de precios, descuentos y fechas de embarque y de entrega. Además se consideran la solvencia del proveedor, la reciprocidad, la calidad del artículo o servicio y otros factores.
- El cuarto paso es la colocación de la orden de compra. La orden de compra es un contrato -en algunos casos y así debería ser, se considera obligatorio si es aceptado por el proveedor. En consecuencia, el DC tendrá cuidado de ver que sea exacta toda la información que figure en la orden. La orden de compra debe contener descripciones de los artículos que se piden, precios unitarios, cantidades pedidas, descuentos, condiciones de pago, instrucciones de embarque o entrega, fecha del pedido, fecha de entrega o embarque, número de la orden de compra y firma de los ejecutivos responsables.
- El quinto paso implica el seguimiento del pedido. Tratándose de órdenes importantes, el DC puede hacer comprobaciones ocasionales para ver si se está obteniendo un progreso satisfactorio para cumplir la orden. Si se trata

de un embarque cuantioso, el DC puede hacer comprobaciones para ver si la orden está siendo transportada de acuerdo al programa.

- El sexto paso es el recibo de los artículos. Al ser recibidos por el departamento responsable de esta actividad - generalmente la bodega de materiales en el caso de artículos para la producción y al usuario en el caso de suministros u otros -, son revisados para verificar según lo solicitado.
- El paso final implica la terminación de registros. Los artículos son registrados en el inventario, la operación de compra se registra como terminada y se envía el pago al proveedor. (Universidad Técnica de Berlín, 1999).

2.1.3 Etapas de la decisión de compra.

Para Gómez Martha y Acevedo José, esta actividad radica en su vitalidad para el éxito de las empresas, ya que determina la efectividad de la administración de los bienes adquiridos. “La empresa necesita de insumos, materia prima, componentes y refacciones para su funcionamiento, sin los cuales no podría lograr la producción y distribución de sus productos”. (Gómez M. I., 1988)

Es por ello que, definen el proceso de compra a través de una serie de etapas, detalladas a continuación:

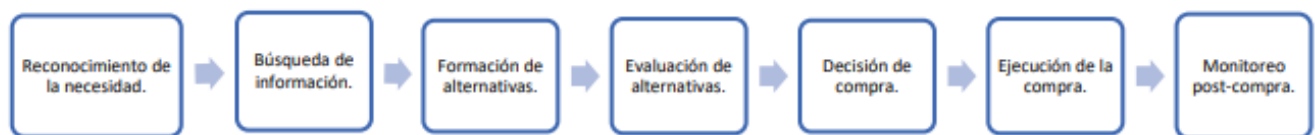


Fig. No. 4.- Etapas de la decisión de compra.- Adaptado de Gómez Martha y Acevedo José (Gómez M. I., 1988)

- Reconocimiento de la necesidad. El proceso de compra comienza cuando el comprador reconoce la necesidad de adquirir un producto o servicio a partir de reconocer una diferencia entre el estado deseado y el estado real existente. Esta necesidad puede surgir por impulsos externos o internos.
- Búsqueda de información. En esta etapa el comprador debe acopiar toda la información que considere necesaria para fundamentar sus análisis y la toma de decisiones. Esta información está relacionada con la definición de los proveedores posibles, información sobre los parámetros de las ofertas de cada proveedor, las características y exigencias de los consumidores de la empresa, características del objeto de aprovisionamiento y otras informaciones relacionadas con el mercado y la empresa.
- Formación de alternativas. A partir de la información recopilada el comprador determinará las alternativas de compra ante las que se enfrenta, caracterizando a cada una de las alternativas con aquellos parámetros relevantes.
- Evaluación de alternativas. El comprador en cada compra determina cuáles son los principales criterios de selección. A partir de esta definición se evalúa de acuerdo a dichos criterios cada alternativa y sobre la base de la ponderación de los distintos criterios se llega a una evaluación integral de cada alternativa para llegar a seleccionar la que es más conveniente para la empresa.
- Decisión de compra. Considerando la evaluación anterior y el esquema de fuerzas de los actores de la compra se llega a la decisión de compra que contempla un conjunto de parámetros tales como: el proveedor, la cantidad a comprar, el valor de la compra, forma de

pago, sujeto de la transportación, lugar de entrega, fecha de entrega, características del producto, envase y embalaje a utilizar y otros elementos.

- Ejecución de la compra. Esta etapa comprende el conjunto de acciones para ejecutar la decisión de compra tomada anteriormente. Esta etapa tiene una gran importancia ya que en la misma es que se logra la materialización de la compra y requiere de una atención esmerada para ejecutar la compra ajustándose a los parámetros que conforman la decisión de compra.
- Monitoreo post-compra. Luego de ejecutada la compra debe mantenerse un monitoreo del producto o servicio durante todo el ciclo de consumo o uso con vista a detectar posibles fallos que puedan ser objeto de reclamación, así como aumentar la información sobre la marca correspondiente, lo cual es de mucha utilidad en próximas compras.

Fija Monterroso Elda en su libro *Gestión y Administración* que para la mayor parte de organizaciones: “La función de compras adquiere una importancia estratégica, debido a que la eficiencia con la que se lleve a cabo determinará los costos de producción de bienes y servicios y la capacidad de respuesta a los requerimientos externos e internos; asimismo, la función de compras se ocupa del proceso de adquisición de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la organización, dada la variedad de los bienes y servicios que se consumen, el área de compras debe realizar distintas gestiones ante múltiples proveedores y bajo distintas modalidades; para lo cual se deben establecer políticas de compras para cada grupo de ítems a adquirir” (Monterroso, 2000).

La función de compras garantiza a la organización la posibilidad de adquirir productos, bienes o servicios con la mejor calidad, al menor costo y con el tiempo

de entrega menor, lo que permite a la organización agregar valor y una ventaja competitiva.

Sin duda el área de compras ha tomado gran importancia, actualmente; la gran cantidad de mercados existentes han permitido relacionarse con otros mercados nacionales e internacionales, con la finalidad de abastecer sus productos con mejor calidad, precio y en el menor tiempo de entrega posible.

2.2.4 Administración por procesos

Como parte de una mejor función administrativa encaminada hacia la gestión de la calidad, muchas organizaciones han buscado la manera de crear mejoras a sus procesos, con la finalidad de hacerlos más eficientes y con la optimización de los recursos disponibles.

Por tal razón, diversos autores han plasmado definiciones que tratan de orientar la forma de realizar un adecuado proceso administrativo, dentro de ellos se encuentran por mencionar, los siguientes:

En su libro CPIMC: un modelo de administración por procesos, Tovar Arturo y Mota Alejandro, mencionan que: “La administración por procesos consiste en identificar, definir, interrelacionar, optimizar, operar y mejorar los procesos del negocio”. Así también implica una transición desde simplemente vigilar e inspeccionar a los departamentos hacia un enfoque de administración integral del flujo de actividades que agregan valor a los clientes tanto internos como externos”. (Arturo Tovar. Alejandro Mota, 2007)

Mientras que para Gryna M., F., C. H. Chau, R., y A. Defeo, J. aportan que se puede ver a la administración de procesos como un “enfoque para planear, controlar y mejorar los procesos de una organización mediante la colaboración de equipos permanentes de procesos”.

Por lo que las características distintivas de la administración de procesos son:

- Énfasis en las necesidades de los clientes en lugar de en las necesidades funcionales.
- Enfoque en unos cuantos procesos interdisciplinarios clave.
- Dueños de procesos responsables de todos los aspectos del proceso.
- Equipos permanentes de procesos interdisciplinarios responsables de operar el proceso. (Gryna M., 2007)

Es importante también tener en cuenta lo que dice Pérez y Munera en su libro “Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad” quienes mencionan que: partimos que no en todas las cadenas de abastecimiento tienen iguales sus procesos, estos se diferencian por los giros de sus negocios, para lo cual una parte de la buena gestión es eliminar los procesos, tareas y actividades que no agreguen valor a la cadena; debido que estos nos ocasionan sobre costos y pérdida de tiempo para la empresa”. (Pérez Villa, 2000)

De igual manera y basado en un enfoque más humano José Velasco en su libro “Gestión por procesos” menciona que: “La gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes, su implantación práctica no está exenta de dificultades, consecuencia de paradigmas y valores culturales ampliamente compartidos y anclados en los éxitos del pasado”. (Velasco, 2009).

Las anteriores referencias coinciden en el hecho de que la gestión por procesos, tiene como principal objetivo la mejora de los procesos operativos basadas en el tipo y necesidades de la organización, con la finalidad de poder satisfacer al cliente, con base en sus características humanas.

2.3 Administración de los Recursos Materiales.

2.3.1 Definición

La administración de recursos, es la forma en como los recursos son administrados, con el objetivo de ver si estos son manejados de forma eficiente y conllevan al

cumplimiento de los objetivos previamente fijados por la organización. Se tienen diversos puntos de vista acerca de este tema, dentro de los cuales se mencionan los siguientes autores:

En su portal web, Anzil Federico, menciona que: los recursos son aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo. (Anzil, 2018).

Por otro lado en el libro La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones; Navas Martin, señala que: “Los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”. (Jose E. Navas Lopez, 2002).

Así también, Chiavenato Idalberto, precisa que: “Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización.” (Chiavenato, 1999).

Finalmente y de forma más específica, Aguirre Lucia, enfatiza en su libro Administración educativa, que el área de recursos materiales, “se dedica a la detección de necesidades materiales para uso de la empresa, solicitar la compra y adquisición, y llevar a cabo el mantenimiento, de los bienes inmuebles que permiten la funcionalidad de la labor: como suplementos, papelería, libros, computadoras, instalaciones, entre otros”. (Aguirre, 2012),

Analizando los anteriores conceptos es notable ver que los recursos son aquellos elementos o factores necesarios para llevar a cabo la operatividad de una organización, con la garantía de plena satisfacción por parte de la misma.

2.3.2 Clasificación de los recursos.

Al hablar de administración de recursos, es importante que se tengan en cuenta que existe diversidad de recursos dentro de una organización, así también; es necesario la correcta aplicación de actividades que habrá de aplicarse para cada uno de ellos.

Existen diversas formas de clasificar a los recursos, por ello se toman a los siguientes autores, la manera de definirlos.

Dentro de la clasificación de los recursos establece (Kisnerman, 1981) en su libro “Los recursos: Humanitas”, la siguiente clasificación:

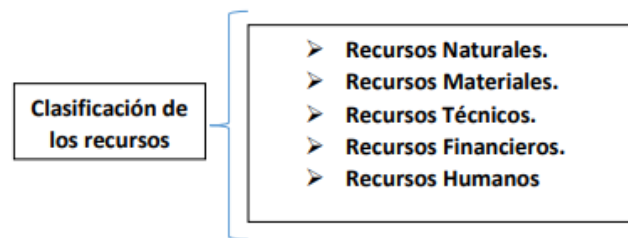


Fig. No. 5.- Clasificación de los recursos.- Adaptado de Kisnerman,N (Kisnerman, 1981).

Recursos naturales: Sistema en el cual se integran: suelo, clima, relieve, aguas, flora. Son los recursos de mayor trascendencia para la economía y para determinar indicadores de desarrollo económico.

Recursos materiales: Aquellos que constituyen la infraestructura y los equipamientos básicos del Estado y que son orientados a satisfacer los fines últimos de la sociedad tales como: transportes y vías de comunicación, servicios públicos de pavimentación, alumbrado, infraestructura básica y equipamientos colectivos: parques, zonas verdes, viviendas, etcétera.

Recursos técnicos: Especie integrada por el conjunto de instrumentos que median entre la organización y el objeto de trabajo para conocerlo y conseguir un producto. Entre otros ejemplos destacan los siguientes: Tangibles: computadora, cámara de video, encuestas, etcétera.

Recursos financieros: Los derivados del conjunto de medidas económicas y presupuestarias de que dispone la administración, la comunidad, o las

organizaciones para afrontar las actuaciones previstas con base en las necesidades analizadas. Son indispensables para la adquisición de nuevos recursos.

Recursos humanos: Es el género resultante del conjunto de población real o potencialmente requerida para la ejecución de un plan o proyecto de intervención. Se expresan finalmente como capital humano."

Por otro lado, para Arias Gerardo, los componentes de una organización principalmente se centran en recursos humanos, recursos financieros y recursos materiales. (Arias, 1999). Como se muestra a continuación.



Fig. No. 6.- Clasificación de los recursos.- Adaptado de Arias Gerardo (Arias, 1999).

Recursos materiales: se refiere a las cosas que se procesan y combinan para producir el servicio, la información o el producto final entre las cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas, y el dinero.

Recursos financieros: es el medio económico con el que cuenta la empresa para realizar actividades y operaciones que se requieran.

Recursos humanos: se refiere a todos los grupos de personas. Este componente utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera el equipo.

Finalmente en el libro La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. Navas José Emilio y Guerras Luis Ángel, clasifican los recursos de la siguiente manera:

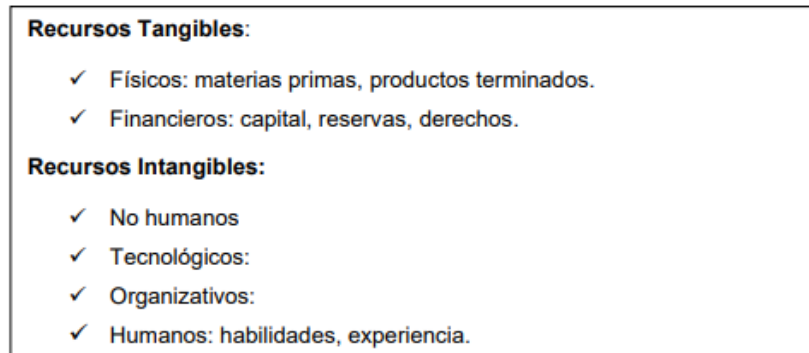


Fig. No. 7.- Clasificación de los recursos. Tomado de (Jose E. Navas Lopez, 2002).

La clasificación de los recursos, en relación a los autores antes descritos permite poder clasificarlos de acuerdo a su naturaleza y percepción, esto con la finalidad de llevar a cabo un mejor control de los mismos.

El concepto recursos materiales está referido al "conjunto de locales y materia prima que requiere una organización en un momento dado, en el lugar convenido y en la calidad, cantidad y tipo requeridos, para la realización de sus fines". (Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública).

En otro sentido "Los recursos materiales pueden ser definidos como el patrimonio de la institución y están constituidos por los bienes muebles, inmuebles y de consumo que hacen factible la operación de la misma, el elemento de apoyo para la consecución de las metas y objetivos de la administración pública". Según (Coordinación General de Estudios Administrativos, 1981) en su artículo de revista.

A través de la implementación de planes y programas que fortalezcan la operatividad de los programas de las dependencias o entidades, se busca el logro de los resultados esperados y una constante mejora continua y gestión de la calidad.

Capítulo III. Marco teórico referencial.

Sumario

- 3.1 Universidad Autónoma de Chiapas
 - 3.1.1 Generalidades.
 - 3.1.2 Procedimiento Institucional (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).
 - 3.1.2.1 Propósito
 - 3.1.2.2 Alcance
 - 3.1.2.3 Políticas de operación
 - 3.1.2.4 Responsabilidad
 - 3.1.2.5 Indicadores de acreditación y/o medición
 - 3.1.2.6 Descripción de actividades
 - 3.1.2.7 Información documentada
- 3.2 Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, (FCA. C-I).
 - 3.2.1 Generalidades.
 - 3.2.2 Estructura organizacional
 - 3.2.3 Ubicación
- 3.3 Área de Secretaría Administrativa
 - 3.3.1 Generalidades
 - 3.3.2 Estructura
 - 3.3.3 Funciones del área
 - 3.3.4 Proceso de compra actual
 - 3.3.5 Descripción de actividades
 - 3.3.6. Marco legal para el proceso de compras.

3.1 Universidad Autónoma de Chiapas.

3.1.1 Generalidades

En el portal de la Universidad Autónoma de Chiapas, se encuentra una semblanza tomada de la revista: Universidad Autónoma de Chiapas. Edición conmemorativa por los 35 años de su fundación, en el cual describe:

La creación de la Universidad Autónoma de Chiapas.

En el informe que, con el título “Un nuevo sistema regional de enseñanza superior de la Universidad Autónoma de Chiapas” presentó en 1975 a solicitud del gobierno mexicano el Sr. P. Furter -especialista de la Organización de las Naciones Unidas-, se afirma que a principios de 1974 el entonces gobernador de Chiapas, Dr. Manuel Velasco Suárez había sostenido ya conversaciones formales con un representante de la UNESCO en México, de apellidos Díaz Lewis, con el propósito de definir lo relativo a la fundación próxima en la entidad de una nueva institución de educación superior; específicamente, de una universidad.



Imagen No. 2.- El Dr. Manuel Velasco. Divulgando la creación de la UNACH en el programa televisivo “24 Horas, entrevistado por Jacobo Zabłudovsky” tomado del sitio web:

https://www.unach.mx/cultura/index.php?option=com_content&view=article&id=20&Itemid=19

Tal conversación, entonces, parece ser el antecedente del que parte una serie de tareas y actividades que dieron finalmente como resultado la creación efectiva de la actual Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH).

No se precisa en el documento cuáles fueron las actividades de planeación que, sin duda, debieron tener lugar durante los 8 meses comprendidos entre esa fecha y la

Inauguración oficial de la UNACH ocurrida en abril de 1975; se llevaron a cabo las actividades preparatorias pertinentes a la creación real de la universidad, tales como la construcción y adaptación de edificios y el nombramiento de funcionarios universitarios.

En otro momento, el gobernador Velasco Suárez turnará al Congreso del Estado un proyecto de Ley Orgánica que sería luego aprobado por el decreto de fecha 28 de septiembre de 1974, y publicado oficialmente el 23 de octubre del mismo año.

Por fin, el 17 de abril de 1975, contando con la presencia del entonces presidente de la República, Lic. Luis Echeverría Álvarez, la UNACH entraba formalmente en funciones. Chiapas contaba ya con Universidad propia.

Al fundarse oficialmente la UNACH existían ya algunas instituciones de educación superior en el estado, en las cuales ofrecían y cursan carreras típicamente universitarias. La Escuela de Derecho, por ejemplo, remonta sus orígenes hasta 1679, cuando el actual estado de Chiapas se encontraba aún integrado política y administrativamente a la Capitanía General de Guatemala. Además, “aunque en 1926 los estatutos de la primera Universidad de Chiapas hayan sido ya promulgados, la Universidad desaparece o, más bien, se reduce paulatinamente a la Escuela de Derecho con sede en San Cristóbal de Las Casas, cuyas vicisitudes reflejan bastante fielmente los conflictos revolucionarios de principios de siglo, así como las tensiones entre San Cristóbal -la antigua capital colonial- y Tuxtla Gutiérrez- el nuevo centro político-administrativo”. No fue sino hasta el año 1962 cuando la Escuela de Derecho, tal como se le conoce en la actualidad, quedó formalmente estatuida.

Por otra parte, sólo un Patronato Pro-Universidad de Chiapas había mantenido viva la idea de hacer surgir en la entidad una tal institución de educación superior, habiendo promovido en 1966 la apertura de la Escuela de Ingeniería Civil y de la Escuela de Comercio y Administración, ambas ubicadas en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez. (Millán, Universidad Autónoma de Chiapas, s.f.).

3.1.2.- Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).

Con el propósito de proporcionar un marco de operación claro y eficiente, mediante la estandarización y mejora en la adquisición de bienes y servicios, considerando el beneficio de la Universidad y en apego a la normatividad se establece el Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios), tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>, como se muestra en la imagen no.

3.

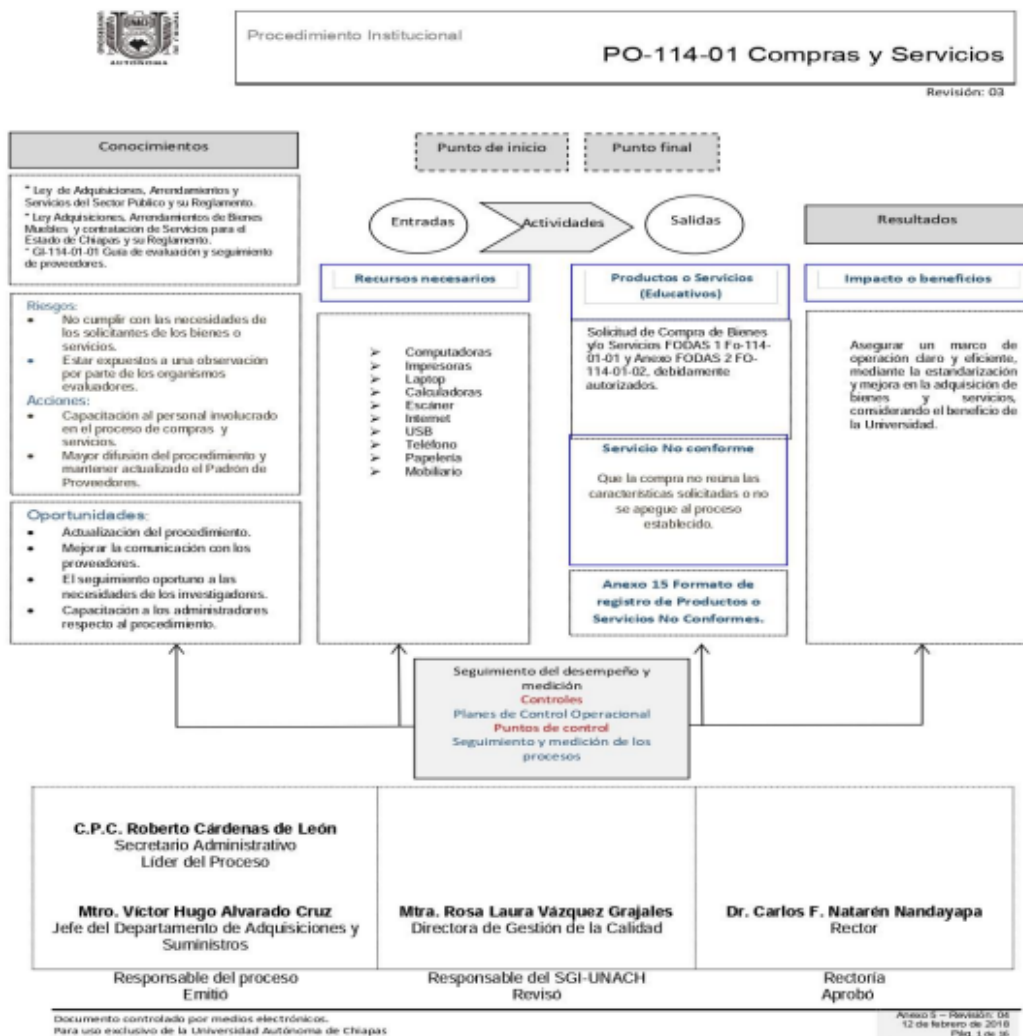


Imagen No. 3.- Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).- tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

3.1.2.1 Proposito

Proporcionar un marco de operación claro y eficiente, mediante la estandarización y mejora en la adquisición de bienes y servicios, considerando el beneficio de la universidad y en apego a la normatividad establecida.

3.1.2.2 Alcance

El presente procedimiento inicia desde la recepción de la requisición (compra) de las Unidades Académicas (UA'S) y Dependencias de la Administración Central (DAC'S), anexando oficio y dictamen correspondiente hasta la entrega del producto o servicio solicitado, de acuerdo a las características indicadas en la solicitud y aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente. Aplica a todas las Unidades de Apoyo Administrativo de la Universidad.

3.1.2.3 Políticas de Operación.

Como parte del procedimiento institucional de compras y servicios, la Universidad ha creado políticas de operación, mismas que buscan mejorar la calidad de los proceso y hacer eficiente la aplicación de los recursos asignados a la misma por tanto se ha fijado una nueva forma de operar en beneficio de la misma, de las cuales resaltan las siguientes:

- El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.
- El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como "el" puede significar "el o la".
- El presente procedimiento asegura estar en las mismas condiciones de contenido, forma, espacio y tiempo para todos los responsables de su aplicación.

- Este procedimiento contribuye a garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos atendiendo el objetivo 4 de la “Agenda 2030 para el desarrollo sostenible”.
- En la universidad autónoma de Chiapas los procesos de compra se efectúan de acuerdo al monto autorizado (Compras menores, Compras mayores que se dividen en: Adjudicación Directa, Invitación a cuando menos tres personas y Licitación Pública Nacional), en el marco normativo correspondiente.
- Las compras menores son responsabilidad de cada área administrativa de las UA’s y DAC’s conforme a este procedimiento.
- Las compras mayores de bienes y/o servicios se realizarán únicamente por el Departamento de Adquisiciones, previa gestión.
- Todas las compras se llevarán a cabo mediante los formatos: FODAS 1 Solicitud de compra de bienes y/o servicios FO-114-01-01 y FODAS 2 Anexo FO-114-01-02, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:
 - a) Descripción clara y detallada del bien y/o servicio en los formatos FO 114-01-01 y FO-114-01-02, por el área requirente (UA’s y DAC’s).
 - b) Indicando el código programático.
 - c) Monto autorizado, * proyecto y/o programa y * firmas correspondientes.
 - d) Dictamen Técnico FO-114-01-03 (únicamente para equipos de procesamiento de datos y aires acondicionados).
- 3.9 La conformidad en la recepción del bien y/o servicio es mediante factura del proveedor, conteniendo la leyenda: Recibí de conformidad, nombre completo, firma, fecha y sello de la UA O DAC, especificando que reúne las características de fueron indicadas en la solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios FODAS 1 FO-114-01-01 y FODAS 2 y en el anexo FO-114-01-02.

3.1.2.4 Responsabilidad.

Cargo	Responsabilidad
Secretario Administrativo	Líder del proceso, Coordinar, efectuar y controlar la adquisición de bienes y servicios solicitados por las diferentes dependencias de la Universidad.
Jefe de Departamento de Adquisiciones	Responsable del proceso, Coordinar las actividades del procedimientos de compras y servicios.
Personal Operativo	Realizar las actividades del procedimiento de compras y servicios.
Administradores / Jefes de Unidad de las UA's y DAC's	Realizar las actividades del procedimiento de compras y servicios.

Imagen No. 4.- Responsabilidad.- Tomado del Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios) del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

3.1.2.5 Indicadores de acreditación y/o medición.

Método utilizado para medir la satisfacción del usuario.

N°	Objetivo de calidad	Indicador	Formula de Medición	Registro	Frecuencia	Meta a alcanzar
1	Gestión y Evaluación 4.4	Solicitudes de Compras	Solicitudes atendidas / el total de recibidas x 100	Registro de solicitudes de compra FO 114-01-11	Semestral	95 %
2	Gestión y Evaluación 4.4	Confiables de Proveedores	Proveedores Confiables / Total de proveedores activos x 100	Reporte semestral de proveedores activos FO 114-01-07	Semestral	90 %
3	Gestión y Evaluación 4.4	Satisfacción del Cliente	Opiniones satisfactorias / total de encuestas x 100	Tabla resultados de satisfacción del cliente y FO 114-01-12	Semestral	90 %

Imagen No. 5.- Indicadores de acreditación y/o medición. Tomado del Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114- 01 Compras y Servicios) del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

3.1.2.6 Descripción de actividades.

Como parte del procedimiento para la adquisición de compras de bienes y servicios, a continuación, se muestra la descripción de las actividades a realizar para la aplicación de compras menores.

Compras Menores. Adquisiciones menores a la cantidad de \$15,000.00 sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA).

Secuencia	Responsable	Actividades
6.1.A	Unidades Académicas (AS's)/ Dependencias de Administración Central (DAC's).	Elabora la Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios FO 114-01-01 FODAS 1, la cual debe especificar en forma clara y detallada la descripción del bien o servicio, anexando a éste el formato Anexo 2 FO-114-01-02 FODAS 2 (ver formatos e instructivos de llenado). De ser necesario solicitar ante la Coordinación de Tecnologías de Información (CTI) y Dirección de Servicios Generales los dictámenes técnicos correspondientes, mismos que deberán ir anexos a la Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios FO 114-01-01 FODAS 1. Requisitada la Solicitud de Compra se procede a la firma de autorización del Director, del solicitante o responsable del proyecto y del Administrador o Jefe de Unidad Administrativa. Nota: Las compras menores son responsabilidad de cada área administrativa de las UA's y DAC's conforme a este procedimiento C. Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.
6.2.A	Unidades Académicas (AS's)/Dependencias de Administración Central (DAC's).	Autorizada la Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios FO 114-01-01 FODAS 1, se contacta al proveedor solicitando la cotización o cotizaciones, según corresponda: • Para compras menores o igual a \$3,000.00 sin incluir IVA, se requiere de una cotización. • Para compras mayores a \$3,000.01 hasta \$15,000.00 sin incluir IVA, se requiere al menos de 3 cotizaciones.

		Si el proveedor cumple con las características solicitadas se procede a la compra determinado el tiempo y lugar de la entrega, así como la forma de pago. Si el proveedor no cumple con las características, se determina la compra mediante otro proveedor, considerando precio, calidad y tiempo de entrega.
6.3.A	Unidades Académicas (AS's)/Dependencias de Administración Central (DAC's).	El solicitante recibe el bien y/o servicio firmando de conformidad en la factura, conteniendo la leyenda : recibí de conformidad, nombre completo, firma, fecha y sello de la UA o DAC, especificando que reúne las características que fueron indicadas en la Solicitud de compra de Bienes y/o Servicios FO-114-01-01 y FODAS 2 Anexo FO-114-01-02

Imagen No. 6.- Descripción de actividades.- Tomado del Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios) del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

3.1.2.7 Información Documentada. Código Proceso o documento

FO-114-01-01	FODAS1 Solicitud de Compra de bienes y/o servicios
FO-114-01-02	FODAS 2 Anexo de la solicitud de compra de bienes y/o servicios
FO-114-01-03	Solicitud de dictamen
FO-114-01-04	Solicitud de pago
FO-114-01-05	Padrón de Proveedores
FO-114-01-06	Documentación para Registro de Proveedor
FO-114-01-07	Reporte Semestral de Proveedores Activos
FO-114-01-09	Informe Anual de Evaluación de Proveedores
FO-114-01-08	Cuadro comparativo de cotizaciones de los proveedores
NA	Acta de fallo
FO-114-01-10	Elaboración del pedido para el proveedor adjudicado
FO-114-01-11	Registro de solicitudes de compras

Documento controlado por medios electrónicos.

Anexo 5 – Revisión: 04 Para uso exclusivo de la Universidad Autónoma de Chiapas Pág. 12 de 16 12 de febrero de 2018

Imagen No. 7.- Información documentada. Tomado del Procedimiento Institucional. (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios) del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

3.2 Facultad de Contaduría y Administración, Campus I,

(UNACH). 3.2.1 Generalidades.

La Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chiapas, como se mencionó anteriormente dicha institución de educación superior, esta ve favorecida con la asignación y ejecución de recursos a través de subsidios (estatal y federal) para gran parte de su operatividad

Los orígenes de la Facultad de Contaduría y Administración, se remontan al año 1963, cuando en Tuxtla Gutiérrez se funda la Escuela de Técnicos en Contabilidad y Administración, perteneciente al Instituto de Ciencias y Artes de Chiapas (ICACH), en donde se impartía la carrera de Técnico en Contabilidad y Administración; posteriormente, a los tres años de su fundación, en 1966 se independiza de dicho instituto y constituye la base de la Escuela Superior de Comercio y Administración de Chiapas (ESCACH), subsidiada en partes iguales por la federación y el gobierno del estado, impartiendo clases en la antigua Escuela Normal del ICACH y ofertando la licenciatura en Contaduría Pública. En esta institución, la ampliación de la oferta educativa ocurre en dos momentos claves, en 1971, cuando apertura la Licenciatura en Administración de Empresas y en 1974 que inicia a incorporar estudiantes en la Licenciatura en Turismo.

Al fundarse la Universidad Autónoma de Chiapas, mediante decreto gubernamental de fecha 17 de Abril de 1975; la ESCACH, pasa a formar parte de ésta, con el nombre de Escuela de Contaduría y Administración; iniciando actividades en las instalaciones del Edificio “Maciel”; la oferta educativa inicial constó de las licenciaturas en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Relaciones Industriales, Turismo y Desarrollo Agropecuario.

Posteriormente las Licenciaturas en Turismo y Desarrollo Agropecuario modificaron su denominación, al de Administración de Empresas Turísticas y Administración Agropecuaria, respectivamente. Más adelante, en 1991, por problemas atribuidos a

una baja demanda estudiantil, las licenciaturas en Administración Agropecuaria y Relaciones Industriales dejan de impartirse, sin embargo en 1992, en respuesta al creciente auge de las tecnologías se apertura la Licenciatura en Informática Administrativa, que se imparte hasta el año de 1998, cuando es sustituida por la Licenciatura en Sistemas Computacionales.

En diciembre de 2015 el H. Consejo Universitario aprueba la creación de la Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software (LIDTS), que para tal efecto se llevó a cabo el equipamiento de los laboratorios del área de Sistemas Computacionales con más de 100 computadoras de tecnologías de punta y fortalecen así mismo a la Licenciatura en Sistemas Computacionales. El inicio de LIDTS tuvo lugar durante el ciclo escolar enero-junio de 2016, matriculando en el primer semestre a 55 estudiantes.

La Facultad de Contaduría y Administración C-I oferta a la sociedad chiapaneca los programas educativos en licenciatura en: Contaduría, Administración, Gestión Turística, Sistemas Computacionales y Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software.

Con relación con los estudios de posgrado, contempla el plan de estudios de la “Maestría en Administración con enfoque a la investigación y la docencia”, originando la creación de la Coordinación de Estudios de Posgrado y la entonces escuela adquiere la categoría de Facultad de Contaduría y Administración. En 1992 amplía su oferta e imparte tres especialidades en las áreas de Fiscal, Finanzas y Administración de Personal, y las maestrías en Administración con enfoque en organizaciones y en Contaduría. A partir de 1997 se inician los programas de las Maestrías en Finanzas, Administración con formación en Organizaciones, Administración Pública y Contribuciones, así también en el año 2006, se oferta la Maestría en Administración con Terminal en Organizaciones, Finanzas, Personal, Mercadotecnia, Dirección de Negocios, Administración Pública, Gestión y Planificación Turística, y Tecnologías de Información.

La dinámica de la mejora continua de los planes y programas de estudio de la oferta educativa de la FCyA C-I, permite en 2005 la apertura de la Licenciatura en Gestión Turística en sustitución de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.

Posteriormente, como resultado del trabajo de revisión curricular emprendido en el marco del Proyecto Académico 2002-2006, a partir del ciclo escolar agosto-diciembre 2005 inicia la operación de los planes de estudio de las cuatro licenciaturas ofertadas, mismos que incorporan los principales paradigmas que señalan las políticas de educación superior en el país, orientadas hacia modelos curriculares flexibles, centrados en el aprendizaje y en el estudiante, constituyendo de esta manera su modelo educativo.

Más recientemente, en diciembre de 2015 el H. Consejo Universitario aprueba la creación de la Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software (LIDTS), que para tal efecto se llevó a cabo el equipamiento de los laboratorios del área de Sistemas Computacionales con más de 100 computadoras de tecnologías de punta y fortalecen así mismo a la Licenciatura en Sistemas Computacionales. El inicio de LIDTS tuvo lugar durante el ciclo escolar enero-junio de 2016, matriculando en el primer semestre a 55 estudiantes.

De tal forma que la Facultad de Contaduría y Administración C-I oferta a la sociedad chiapaneca los siguientes cinco programas educativos de licenciatura:

- Contaduría
- Administración
- Gestión Turística
- Sistemas Computacionales
- Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software.

Proyecto Académico 2016-2020.

Es importante mencionar que todos los programas educativos de licenciatura que oferta la FCyA C-I, se encuentran acreditados como programas de calidad por los organismos acreditadores autorizados por la Secretaría de Educación Pública (SEP). En el caso de la licenciatura en Sistemas Computacionales, la acreditación se logró en el mes de enero de 2016, mientras que, en el caso del PE de Gestión Turística, se logró la recertificación internacional por parte la Fundación Qual Themis de la Organización mundial del Turismo, organismo afiliado a la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Con relación con los estudios de posgrado, en septiembre de 1984, el H. Consejo Universitario aprueba el proyecto curricular que contempla el plan de estudios de la “Maestría en Administración con enfoque a la investigación y la docencia”, originando la creación de la Coordinación de Estudios de Posgrado y la entonces escuela adquiere la categoría de Facultad de Contaduría y Administración.

En 1992 amplía su oferta e imparte tres especialidades en las áreas de Fiscal, Finanzas y Administración de Personal, y las maestrías en Administración con enfoque en organizaciones y en Contaduría.

A partir de 1997 se inician los programas de las Maestrías en Finanzas, Administración con formación en Organizaciones, Administración Pública y Contribuciones. En el año 2006 se realiza la restructuración curricular para conformar la oferta actual relacionada con la Maestría en Administración con Terminal en Organizaciones, Finanzas, Personal, Mercadotecnia, Dirección de Negocios, Administración Pública, Gestión y Planificación Turística, y Tecnologías de Información. Con relación a los aspectos estratégicos de la FCyA C-I se encuentran vigentes las siguientes declaraciones de misión y visión.

3.2.2 Estructura Organizacional.

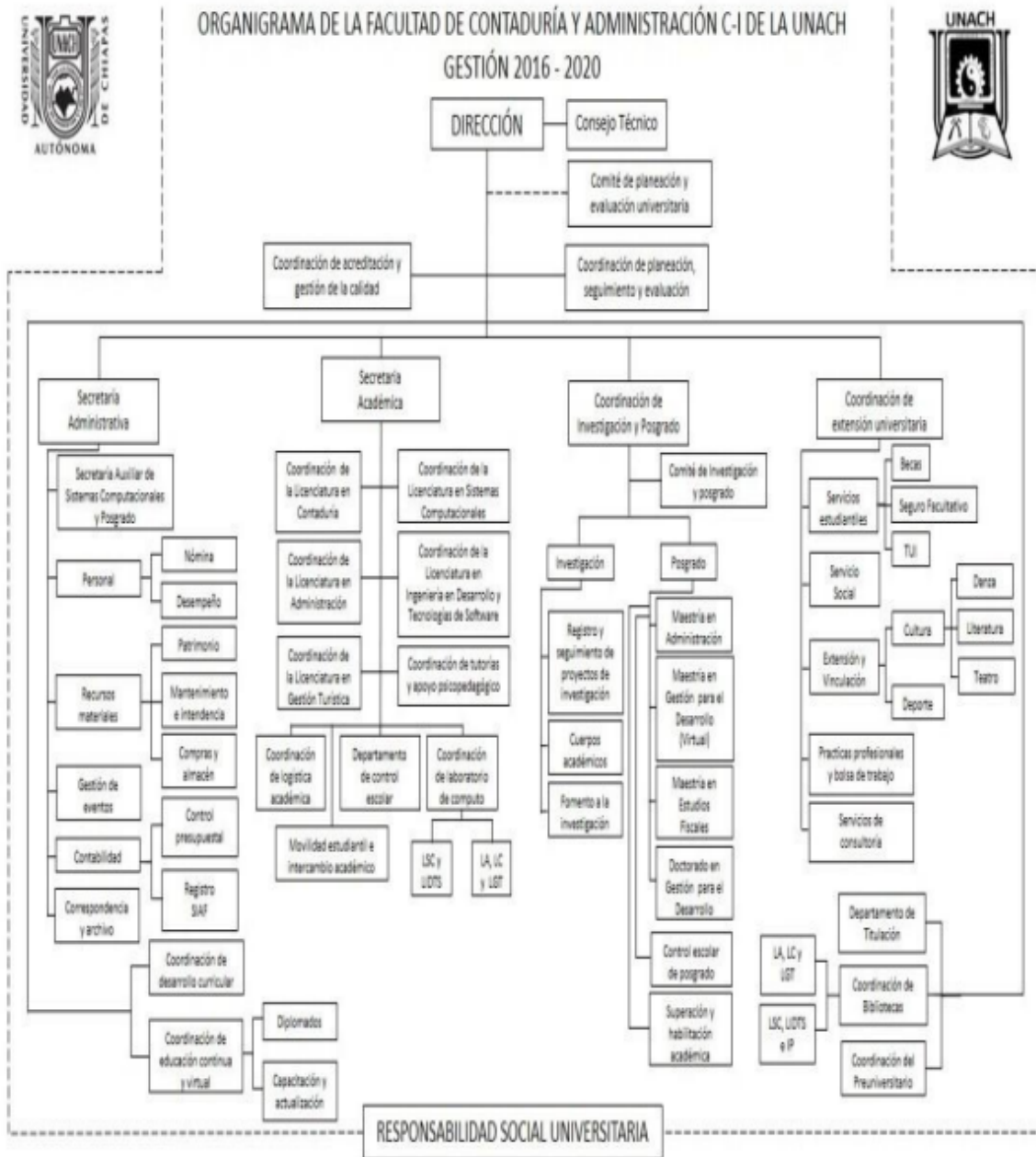


Imagen No 8.- Estructura Organizacional de la Facultad de Contaduría y Administración, C-I.- Tomado del sitio web <https://www.fca.unach.mx/index.php/acerca-de#organigrama-2>

3.2.3. Ubicación.

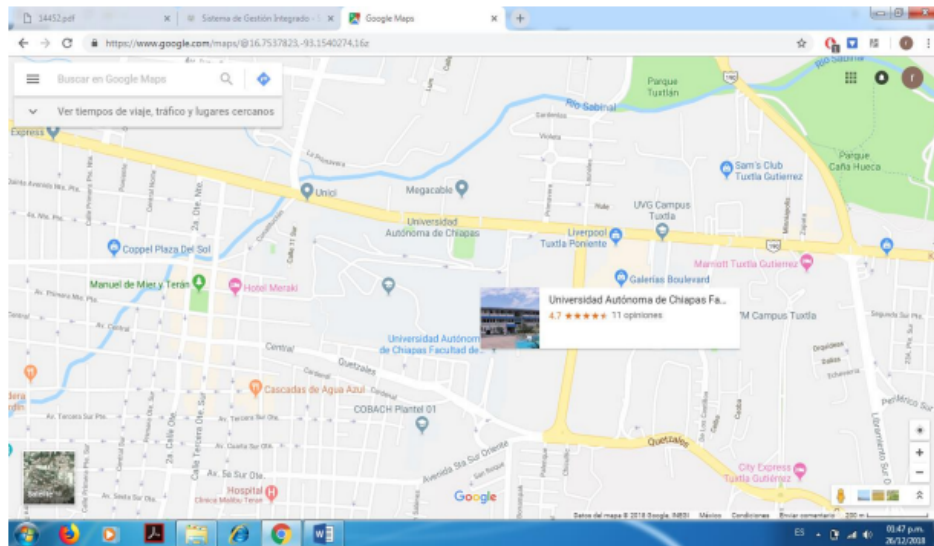


Imagen No. 9.- Ubicación de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I.- Tomado del sitio web <https://www.google.com.mx/maps/preview>.

3.3 Área de Secretaría Administrativa.

3.3.1. Generalidades

El área de secretaria administrativa surge de la necesidad de planear, dirigir y controlar los recursos de la FCA, C-I., con la fundación de la Universidad Autónoma de Chiapas, el 17 de Abril de 1975; y al formarse la Escuela de Contaduría y Administración; iniciando actividades en las instalaciones del Edificio “Maciel”; se crea el área de Administración, el cual al paso de los años, en el año 2015 cambia de nombre y pasó a llamarse área de Secretaría Administrativa, como actualmente se conoce.

3.3.2 Estructura del área.



Fig. No. 8.- Estructura del área de Secretaria Administrativa de la FCA. C-I.- Adaptado de la estructura organizacional de la facultad de contaduría y administración, C-I tomada del sitio web <https://www.fca.unach.mx/index.php/acerca-de-organigrama-2>

3.3.3 Funciones del área:

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020 Manual de organización (general/especifico)		F-1
Fecha	Marzo 2018	
Página	1	De 2
Área: Dirección ☐ GC ☐ C ☐ SAD ☐ SAC ☒ P ☐ ☐ ☐ ☐		
Identificación y relaciones		
Nombre del puesto	Secretaria administrativa	
Plaza	Base ☐ Confianza ☒ Horarios ☐ Misionado ☐	
Clave	FCA-C1/SAD/01/2018	
Ubicación (física y administrativa)	Edificio nuevo A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☒ F ☐ G ☐ H ☐ I ☐ J ☐ K ☐ L ☐ M ☐ N ☐ O ☐ P ☐ Q ☐ R ☐ S ☐ T ☐ U ☐ V ☐ W ☐ X ☐ Y ☐ Z ☐ AA ☐ AB ☐ AC ☐ AD ☐ AE ☐ AF ☐ AG ☐ AH ☐ AI ☐ AJ ☐ AK ☐ AL ☐ AM ☐ AN ☐ AO ☐ AP ☐ AQ ☐ AR ☐ AS ☐ AT ☐ AU ☐ AV ☐ AW ☐ AX ☐ AY ☐ AZ ☐ BA ☐ BB ☐ BC ☐ BD ☐ BE ☐ BF ☐ BG ☐ BH ☐ BI ☐ BJ ☐ BK ☐ BL ☐ BM ☐ BN ☐ BO ☐ BP ☐ BQ ☐ BR ☐ BS ☐ BT ☐ BU ☐ BV ☐ BW ☐ BX ☐ BY ☐ BZ ☐ CA ☐ CB ☐ CC ☐ CD ☐ CE ☐ CF ☐ CG ☐ CH ☐ CI ☐ CJ ☐ CK ☐ CL ☐ CM ☐ CN ☐ CO ☐ CP ☐ CQ ☐ CR ☐ CS ☐ CT ☐ CU ☐ CV ☐ CW ☐ CX ☐ CY ☐ CZ ☐ DA ☐ DB ☐ DC ☐ DD ☐ DE ☐ DF ☐ DG ☐ DH ☐ DI ☐ DJ ☐ DK ☐ DL ☐ DM ☐ DN ☐ DO ☐ DP ☐ DQ ☐ DR ☐ DS ☐ DT ☐ DU ☐ DV ☐ DW ☐ DX ☐ DY ☐ DZ ☐ EA ☐ EB ☐ EC ☐ ED ☐ EE ☐ EF ☐ EG ☐ EH ☐ EI ☐ EJ ☐ EK ☐ EL ☐ EM ☐ EN ☐ EO ☐ EP ☐ EQ ☐ ER ☐ ES ☐ ET ☐ EU ☐ EV ☐ EW ☐ EX ☐ EY ☐ EZ ☐ FA ☐ FB ☐ FC ☐ FD ☐ FE ☐ FF ☐ FG ☐ FH ☐ FI ☐ FJ ☐ FK ☐ FL ☐ FM ☐ FN ☐ FO ☐ FP ☐ FQ ☐ FR ☐ FS ☐ FT ☐ FU ☐ FV ☐ FW ☐ FX ☐ FY ☐ FZ ☐ GA ☐ GB ☐ GC ☐ GD ☐ GE ☐ GF ☐ GG ☐ GH ☐ GI ☐ GJ ☐ GK ☐ GL ☐ GM ☐ GN ☐ GO ☐ GP ☐ GQ ☐ GR ☐ GS ☐ GT ☐ GU ☐ GV ☐ GW ☐ GX ☐ GY ☐ GZ ☐ HA ☐ HB ☐ HC ☐ HD ☐ HE ☐ HF ☐ HG ☐ HH ☐ HI ☐ HJ ☐ HK ☐ HL ☐ HM ☐ HN ☐ HO ☐ HP ☐ HQ ☐ HR ☐ HS ☐ HT ☐ HU ☐ HV ☐ HW ☐ HX ☐ HY ☐ HZ ☐ IA ☐ IB ☐ IC ☐ ID ☐ IE ☐ IF ☐ IG ☐ IH ☐ II ☐ IJ ☐ IK ☐ IL ☐ IM ☐ IN ☐ IO ☐ IP ☐ IQ ☐ IR ☐ IS ☐ IT ☐ IU ☐ IV ☐ IW ☐ IX ☐ IY ☐ IZ ☐ JA ☐ JB ☐ JC ☐ JD ☐ JE ☐ JF ☐ JG ☐ JH ☐ JI ☐ JJ ☐ JK ☐ JL ☐ JM ☐ JN ☐ JO ☐ JP ☐ JQ ☐ JR ☐ JS ☐ JT ☐ JU ☐ JV ☐ JW ☐ JX ☐ JY ☐ JZ ☐ KA ☐ KB ☐ KC ☐ KD ☐ KE ☐ KF ☐ KG ☐ KH ☐ KI ☐ KJ ☐ KK ☐ KL ☐ KM ☐ KN ☐ KO ☐ KP ☐ KQ ☐ KR ☐ KS ☐ KT ☐ KU ☐ KV ☐ KW ☐ KX ☐ KY ☐ KZ ☐ LA ☐ LB ☐ LC ☐ LD ☐ LE ☐ LF ☐ LG ☐ LH ☐ LI ☐ LJ ☐ LK ☐ LL ☐ LM ☐ LN ☐ LO ☐ LP ☐ LQ ☐ LR ☐ LS ☐ LT ☐ LU ☐ LV ☐ LW ☐ LX ☐ LY ☐ LZ ☐ MA ☐ MB ☐ MC ☐ MD ☐ ME ☐ MF ☐ MG ☐ MH ☐ MI ☐ MJ ☐ MK ☐ ML ☐ MN ☐ MO ☐ MP ☐ MQ ☐ MR ☐ MS ☐ MT ☐ MU ☐ MV ☐ MW ☐ MX ☐ MY ☐ MZ ☐ NA ☐ NB ☐ NC ☐ ND ☐ NE ☐ NF ☐ NG ☐ NH ☐ NI ☐ NJ ☐ NK ☐ NL ☐ NM ☐ NO ☐ NP ☐ NQ ☐ NR ☐ NS ☐ NT ☐ NU ☐ NV ☐ NW ☐ NX ☐ NY ☐ NZ ☐ OA ☐ OB ☐ OC ☐ OD ☐ OE ☐ OF ☐ OG ☐ OH ☐ OI ☐ OJ ☐ OK ☐ OL ☐ OM ☐ ON ☐ OO ☐ OP ☐ OQ ☐ OR ☐ OS ☐ OT ☐ OU ☐ OV ☐ OW ☐ OX ☐ OY ☐ OZ ☐ PA ☐ PB ☐ PC ☐ PD ☐ PE ☐ PF ☐ PG ☐ PH ☐ PI ☐ PJ ☐ PK ☐ PL ☐ PM ☐ PN ☐ PO ☐ PP ☐ PQ ☐ PR ☐ PS ☐ PT ☐ PU ☐ PV ☐ PW ☐ PX ☐ PY ☐ PZ ☐ QA ☐ QB ☐ QC ☐ QD ☐ QE ☐ QF ☐ QG ☐ QH ☐ QI ☐ QJ ☐ QK ☐ QL ☐ QM ☐ QN ☐ QO ☐ QP ☐ QQ ☐ QR ☐ QS ☐ QT ☐ QU ☐ QV ☐ QW ☐ QX ☐ QY ☐ QZ ☐ RA ☐ RB ☐ RC ☐ RD ☐ RE ☐ RF ☐ RG ☐ RH ☐ RI ☐ RJ ☐ RK ☐ RL ☐ RM ☐ RN ☐ RO ☐ RP ☐ RQ ☐ RR ☐ RS ☐ RT ☐ RU ☐ RV ☐ RW ☐ RX ☐ RY ☐ RZ ☐ SA ☐ SB ☐ SC ☐ SD ☐ SE ☐ SF ☐ SG ☐ SH ☐ SI ☐ SJ ☐ SK ☐ SL ☐ SM ☐ SN ☐ SO ☐ SP ☐ SQ ☐ SR ☐ SS ☐ ST ☐ SU ☐ SV ☐ SW ☐ SX ☐ SY ☐ SZ ☐ TA ☐ TB ☐ TC ☐ TD ☐ TE ☐ TF ☐ TG ☐ TH ☐ TI ☐ TJ ☐ TK ☐ TL ☐ TM ☐ TN ☐ TO ☐ TP ☐ TQ ☐ TR ☐ TS ☐ TT ☐ TU ☐ TV ☐ TW ☐ TX ☐ TY ☐ TZ ☐ UA ☐ UB ☐ UC ☐ UD ☐ UE ☐ UF ☐ UG ☐ UH ☐ UI ☐ UJ ☐ UK ☐ UL ☐ UM ☐ UN ☐ UO ☐ UP ☐ UQ ☐ UR ☐ US ☐ UT ☐ UU ☐ UV ☐ UW ☐ UX ☐ UY ☐ UZ ☐ VA ☐ VB ☐ VC ☐ VD ☐ VE ☐ VF ☐ VG ☐ VH ☐ VI ☐ VJ ☐ VK ☐ VL ☐ VM ☐ VN ☐ VO ☐ VP ☐ VQ ☐ VR ☐ VS ☐ VT ☐ VU ☐ VV ☐ VW ☐ VX ☐ VY ☐ VZ ☐ WA ☐ WB ☐ WC ☐ WD ☐ WE ☐ WF ☐ WG ☐ WH ☐ WI ☐ WJ ☐ WK ☐ WL ☐ WM ☐ WN ☐ WO ☐ WP ☐ WQ ☐ WR ☐ WS ☐ WT ☐ WU ☐ WV ☐ WW ☐ WX ☐ WY ☐ WZ ☐ XA ☐ XB ☐ XC ☐ XD ☐ XE ☐ XF ☐ XG ☐ XH ☐ XI ☐ XJ ☐ XK ☐ XL ☐ XM ☐ XN ☐ XO ☐ XP ☐ XQ ☐ XR ☐ XS ☐ XT ☐ XU ☐ XV ☐ XW ☐ XX ☐ XY ☐ XZ ☐ YA ☐ YB ☐ YC ☐ YD ☐ YE ☐ YF ☐ YG ☐ YH ☐ YI ☐ YJ ☐ YK ☐ YL ☐ YM ☐ YN ☐ YO ☐ YP ☐ YQ ☐ YR ☐ YS ☐ YT ☐ YU ☐ YV ☐ YW ☐ YX ☐ YY ☐ YZ ☐ ZA ☐ ZB ☐ ZC ☐ ZD ☐ ZE ☐ ZF ☐ ZG ☐ ZH ☐ ZI ☐ ZJ ☐ ZK ☐ ZL ☐ ZM ☐ ZN ☐ ZO ☐ ZP ☐ ZQ ☐ ZR ☐ ZS ☐ ZT ☐ ZU ☐ ZV ☐ ZW ☐ ZX ☐ ZY ☐ ZZ ☐	
Jefe inmediato	SI ☒ NO ☐	
Subordinados directos	SI ☒ NO ☐ ¿Cuántos? 120	
Dependencia funcional	Dirección	
Comunicación	Ascendente ☒ Horizontal ☐ Descendente ☐ Mixta ☐	
¿Con quienes?	Con todos	
Especificación	Nivel Escolar	
	Doctorado ☐ Maestría ☐ Licenciatura ☒ Preparatoria ☐ Secundaria ☐ Primaria ☐ Otro ☐	
Elaboro	Reviso	Autorizo

Imagen. No. 10.- Funciones de la Secretaria Administrativa de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020 Manual de organización (general/especifico)		F-2
Fecha	Marzo 2018	
Página	2	De 2
¿Qué hace? Funciones Generales	- Presupuestal: Control financiero, controlar el manejo de ingresos y egresos, planear los resultados de la institución en dinero y volúmenes - Contables: Gestión de inventarios, realizar nóminas, recopilar registros financieros, generar informes, gestionar recursos, realizar el seguimiento de cobros y facturas pendientes - Administrativas: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, analizar información para la toma de decisiones - Gestionar talento humano: Gestionar el desempeño, desarrollar liderazgo, planificar recursos humanos, reclutamiento, buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva, procurar oportunidades de capacitación y desarrollo, promover el alcance de los objetivos de la organización.	
¿Cuáles son tus fuentes de información que requieres?	Fuentes administrativas y académicas	
¿A qué áreas le beneficia tu trabajo?	A toda la facultad de contaduría y administración	
¿Qué herramientas utilizas para desarrollar tus actividades?	- Equipo de computo - Impresora - Papelaría - Insumos - Materiales de oficina y computo	
¿Cuál es el objetivo de tus funciones?	Darle seguimiento a las actividades académicas y administrativas de la facultad	
¿Con qué áreas se interrelaciona tu departamento?	Con todas las áreas de la facultad y áreas centrales de la universidad	
Elaboro:	Reviso:	Autorizo:

Imagen. No. 11.- Funciones de la Secretaria Administrativa de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

PATRIMONIO

		UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN G-1 GESTION 2016-2020 Manual de organización (general/específico)			
Fecha Pagina		Marzo 2018 1		De 2	
Area: Dirección ☐ CAGC ☐ CPSE ☐ SAD ☐ SAC ☐ CIP ☐ CEU ☐					
Identificación y relaciones					
Nombre del puesto		Responsable del registro contable y presupuestal			
Plaza		Base ☐ Confianza ☐ Honorarios ☐ Comisionado ☐			
Clave		FCA-C1/SAD/07/2018			
Ubicación (física y administrativa)		Edificio nuevo ☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ Otros ☐			
		Edificio tradicional ☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ Otros ☐			
Relaciones de autoridad					
Jefe inmediato		SI ☐ NO ☐			
Subordinados directos		SI ☐ NO ☐ ¿Cuántos? 1 ☐			
Dependencia funcional		Secretaria administrativa			
Comunicación		Ascendente ☐ Horizontal ☐ Descendente ☐ Externa ☐			
		¿Con quienes? Secretaria administrativa ☐ Personal administrativo ☐			
Especificación		Nivel Escolar ☐			
		Doctorado ☐ Maestria ☐ Licenciatura ☐			
		Preparatoria ☐ Secund ☐ maria ☐ Otras ☐			
Elaboro		Reviso		Autorizo	

CAGC: Coordinación de acreditación y gestión de calidad. CPSE: Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación.
 SAD: Secretaria Administrativa. SAC: Secretaria Académica. CIP: Coordinación de Investigación y posgrado.
 CEU: Coordinación de Extensión Universitaria.

Imagen. No. 12.- Funciones de área de Patrimonio de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C I.

		UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020			
		Manual de organización (general o específico)		F-2	
Fecha Pagina		Marzo 2018 2		De 3	
¿Qué hace? Funciones Generales		• Registrar y dar de alta bienes patrimoniales • Transferencias patrimoniales • Archivar documentos. • Etiquetar bienes • Levantar inventarios • Hacer cambio de centro de trabajo a los bienes asignados a la facultad • Soporte de gastos generales y patrimoniales • Registrar bajas patrimoniales • Enlaces patrimoniales con otras dependencias dentro de la facultad • Elaborar registro Patrimonio-contable y Patrimonio-presupuesto. • Proporcionar información a otros departamentos cuando nos lo soliciten • Imprimir resguardos • Elaborar oficios que solicitan • Recabar firmas con los responsables de los bienes y los titulares de la facultad. • Enviar facturas y volantes de transferencia al departamento de patrimonio de la universidad • Solicitar códigos programáticos al departamento de patrimonio de la universidad • Solicitar el alta de códigos programáticos al departamento de contraloría. • Enviar resguardos debidamente firmados al departamento de patrimonio • Enviar reportes comparativos firmados al depto. de patrimonio • Hacer cambio de centro de trabajo a los bienes asignados a la facultad			
Elaboro		Autorizo		Realizo	

Imagen. No. 13.- Funciones de área de Patrimonio de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C I.

	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020				
	Manual de organización (general o específico)			F-2	
	Fecha	Marzo 2018			
	Página	3	De	3	
¿Cuáles son tus fuentes de Información que requieres?	• Facturas • Pólizas • Cédulas • Volantes de transferencia comparativos • Información en los sistemas contables, presupuestal, y patrimonial.				
¿A qué áreas le beneficia tú trabajo?	• Facturas • Pólizas • Cédulas • Volantes de transferencia comparativos • Información en los sistemas contables, presupuestal, y patrimonial.				
¿Qué herramientas utilizas para desarrollar tus actividades?	• Equipo de computo • Material de oficina • Impresora				
¿Cuál es el objetivo de tus funciones?	• Tener registrado los bienes patrimoniales de la facultad				
¿Con qué áreas se interrelaciona tú departamento?	• Secretaria administrativa				
Elaboro	Autorizo		Realizo		

Imagen. No. 14.- Funciones de área de Patrimonio de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C I.

CONTROL PRESUPUESTAL

		UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN GESTION 2016-2020 Manual de organización (general/específico)			
		F-1			
Fecha		Marzo 2018			
Pagina		1 De 2			
Area: Dirección ☐ CAGC ☐ CPSE ☐ SAD ☐ SAC ☐ CIP ☐ CEU ☐					
☐ Identificación y relaciones					
Nombre del puesto		Responsable del registro contable y presupuestal			
Plaza		Base ☐ Confianza ☐ Honorarios ☐ Comisionado ☐			
Clave		FCA-C1/SAD/07/2018			
Ubicación (física y administrativa)		Edificio nuevo A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ Otros ☐ Edificio tradicional A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ Otros ☐			
☐ Relaciones de autoridad					
Jefe inmediato		SI ☐ NO ☐			
Subordinados directos		SI ☐ NO ☐ ¿Cuántos? 1 ☐			
Dependencia funcional		Secretaría administrativa			
Comunicación		Ascendente ☐ Horizontal ☐ Descendente ☐ Externa ☐ ¿Con quienes? Secretaría administrativa ☐ Personal administrativo ☐			
Especificación		Nivel Escolar ☐ Doctorado ☐ Maestría ☐ Licenciatura ☐ Preparatoria ☐ Secundaria ☐ Otras ☐			
Elaboro		Reviso		Autorizo	

Imagen. No. 15.- Funciones del área de Control Presupuestal de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

		UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN GESTION 2016-2020 Manual de organización (general o específico)			
		F-2			
Fecha		Marzo 2018			
Pagina		2 De 2			
¿Qué hace? Funciones Generales		• Registrar ingresos y egresos • Registrar volantes de transferencia en el sistema integral de administración y finanzas • Elaborar conciliaciones bancarias			
¿Cuáles son tus fuentes de información que requieres?		• Secretaría administrativa y áreas externas dependientes de la unach			
¿A qué áreas le beneficia tú trabajo?		• Secretaría administrativa			
¿Qué herramientas utilizas para desarrollar tus actividades?		• Equipo de computo • Material de oficina • Impresora • Calculadora • Clasificador por objeto del gasto			
¿Cuál es el objetivo de tus funciones?		• Entregar información contable y presupuestal			
¿Con qué áreas se interrelaciona tú departamento?		• Con todas las áreas			
Elaboro:		Reviso:		Autorizo:	

Imagen. No. 16.- Funciones de área de Control Presupuestal de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I. 55

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

		GESTION 2016-2020		F-1
		Manual de organización (general/específico)		
		Fecha	Marzo 2018	
Página		1	De	3

Área:	Dirección ☐	CAGC ☐	CPSE ☐	SAD ☒	SAC ☐	CIP ☐	CEU ☐
Identificación y relaciones							
Nombre del puesto	Auxiliar administrativo						
Plaza	Base ☐ Confianza ☒ Honorarios ☐ Comisionado ☐						
Clave	FCA-C1/SAD/03/2018						
Ubicación (física y administrativa)	Edificio nuevo A ☐ B ☐ C ☐ D ☒ E ☐ Otros ☐						
	Edificio tradicional A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ Otros ☐						
Relaciones de autoridad							
Jefe inmediato	SI ☒ NO ☐						
Subordinados directos	SI ☐ NO ☒ ¿Cuántos?						
Dependencia funcional	Secretaría administrativa						
Comunicación	Ascendente ☒ Horizontal ☒ Descendente ☐ Externa ☐						
	¿Con quienes? Secretaría Administrativa, Personal administrativo						
Especificación	Nivel Escolar						
	Doctorado ☐ Maestría ☐ Licenciatura ☐						
	Preparatoria ☒ Secundaria ☐ Primaria ☐ Otras						
Elaboro		Reviso			Autorizo		

CAGC: Coordinación de acreditación y gestión de calidad. CPSE: Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación.
 SAD: Secretaría Administrativa. SAC: Secretaría Académica. CIP: Coordinación de investigación y posgrado.
 CEU: Coordinación de Extensión Universitaria.

Imagen. No. 17.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I		
	GESTION 2016-2020		
	Manual de organización (general o específico)	F-2	
Fecha	Marzo 2018		
Página	2	De	3

¿Qué hace? Funciones Generales	- Recibir y redactar documentos oficiales - Atender llamadas telefónicas - Atender a los docentes, alumnos y al público en general - Archivar documentos - Informar todo lo relativo al departamento al que dependo - Tramitar en tiempo y forma el pago del personal que cubre turno ante la dirección de personal y prestaciones sociales - Tramitar en tiempo y forma el pago de los sinodales de tesis y toma de protesta ante la dirección de personal y prestaciones sociales - Dar seguimiento a los oficios tramitados ante las diferentes dependencias.		
	- Recibir y redactar documentos oficiales - Atender a los docentes, alumnos y al público en general - Archivar documentos - Realizar compras del material de oficina - Llevar el control del uso del salón audiovisual y sala de maestros para los diversos eventos que se llevan a cabo - Ir por la nómina del personal docente, administrativo, base y confianza ante la dirección de personal y prestaciones sociales		
¿Cuáles son tus fuentes de información que requieres?	- La comunicación por parte de los jefes inmediatos y el personal administrativo que labora en esta institución de educación superior. - Información escrita. - Información vía telefónica. - Correos electrónicos		
Elaboro:		Reviso:	Autorizo:

Imagen. No. 18.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020	
Manual de organización (general o específico)	F-2
Fecha Pagina	Marzo 2018 3
¿Cuáles son tus fuentes de información que requieres?	- La comunicación por parte de los jefes inmediatos y el personal administrativo que labora en esta institución de educación superior - Información escrita. - Información vía telefónica - Correos electrónicos
¿A qué áreas le beneficia tu trabajo?	- A la secretaria administrativa - Así mismo con el personal de intendencia y de servicios generales
¿Qué herramientas utilizas para desarrollar tus actividades?	- Equipo de computo - Impresora - Material de oficina - Mobiliario de oficina - Teléfono - Fotocopiadora - Calculadora - Agenda telefónica - Internet
¿Cuál es el objetivo de tus funciones?	- Enviar a las dependencias, oficinas o instituciones respectivas, los documentos remitidos por la secretaria administrativa y/o dirección y velar por la entrega oportuna de estos y responder por los documentos y elementos a su cargo, y efectuarle el seguimiento respectivo realizar con desempeño mi trabajo cumpliendo los objetivos y metas institucionales - El objetivo de mis funciones es recepcionar, clasificar y distribuir la correspondencia y comunicados que emite la secretaria administrativa. Mantener actualizados los archivos de la secretaria administrativa, siguiendo las normas y procedimientos establecidos, atender las llamadas telefónicas, tomar nota de los mensajes en ausencia de la secretaria administrativa y comunicarlo oportunamente
¿Con qué áreas se interrelaciona tu departamento?	- Por lo general con todas las áreas y coordinaciones de esta facultad - Así mismo con el personal de intendencia y de servicios generales
Elaboro:	Reviso:
Autorizo:	

Imagen. No. 19.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN GESTION 2016-2020 Manual de organización (general/específico)	
Fecha Pagina	Marzo 2018 1
F-1	
Área: Dirección ☐ CAGC ☐ CPSE ☐ SAD ☒ SAC ☐ CIP ☐ CEU ☐	
Identificación y relaciones	
Nombre del puesto	Auxiliar Administrativo
Plaza	Base ☒ Confianza ☐ Honorarios ☐ Comisionado ☐
Clave	FCA-C1/SAD/06/2018
Ubicación (física y administrativa)	Edificio nuevo A ☐ B ☐ C ☐ D ☒ E ☐ Otros ☐ Edificio tradicional A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ Otros ☐
Relaciones de autoridad	
Jefe inmediato	SI ☒ NO ☐
Subordinados directos	SI ☐ NO ☒ ¿Cuántos?
Dependencia funcional	Secretaria administrativa
Comunicación	Ascendente ☒ Horizontal ☒ Descendente ☐ Externa ☐
¿Con quienes?	Secretaria administrativa, Personal administrativo
Especificación	Nivel Escolar Doctorado ☐ Maestria ☐ Licenciatura ☒ Preparatoria ☐ Secundaria ☐ Primaria ☐ Otras
Elaboro	Reviso
Autorizo	

CAGC: Coordinación de acreditación y gestión de calidad. CPSE: Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación.
SAD: Secretaría Administrativa. SAC: Secretaría Académica. CIP: Coordinación de investigación y posgrado.
CEU: Coordinación de Extensión Universitaria.

Imagen. No. 20.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020 Manual de organización (general o específico)			
	Fecha	Marzo 2018		
	Página	2	De 2	
¿Qué hace? Funciones Generales	Controlar, registrar y aplicar las incidencias del personal administrativo de base y confianza			
¿Cuáles son tus fuentes de información que requieres?	Lista de asistencia del personal administrativo de base y confianza			
¿A qué áreas le beneficia tu trabajo?	- Secretaría Administrativa - Personal administrativo de base y confianza			
¿Qué herramientas utilizas para desarrollar tus actividades?	- Equipo de cómputo - Excel - Internet - Correo electrónico			
¿Cuál es el objetivo de tus funciones?	Realizar el registro y control de asistencia del personal administrativo de base y confianza, de acuerdo al horario autorizado y normativa establecida para aplicar las incidencias que ocurran			
¿Con qué áreas se interrelaciona tu departamento?	- Secretaría administrativa - Dirección de personal y prestaciones sociales			
Elaboro:	Reviso:		Autorizo:	

Imagen. No. 21.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020 Manual de organización (general/específico)			
	Fecha	Marzo 2018		
	Página	1	De 2	
Área: Dirección ☐ CAGC ☐ CPSE ☐ SAD ☒ SAC ☐ CIP ☐ CEU ☐				
Identificación y relaciones				
Nombre del puesto	Auxiliar Administrativo			
Plaza	Base ☒ Confianza ☐ Honorarios ☐ Comisionado ☐			
Clave	FCA-C1/SAD/06/2018			
Ubicación (física y administrativa)	Edificio nuevo A ☐ B ☐ C ☐ D ☒ E ☐ Otros ☐			
	Edificio tradicional A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ Otros ☐			
Relaciones de autoridad				
Jefe inmediato	SI ☒ NO ☐			
Subordinados directos	SI ☐ NO ☒ ¿Cuántos?			
Dependencia funcional	Secretaría administrativa			
Comunicación	Ascendente ☒ Horizontal ☒ Descendente ☐ Externa ☐			
	¿Con quienes? Secretaría administrativa, Personal administrativo			
Especificación	Nivel Escolar			
	Doctorado ☐ Maestría ☐ Licenciatura ☒			
	Preparatoria ☐ Secundaria ☐ Primaria ☐ Otras ☐			
Elaboro		Reviso		Autorizo

CAGC: Coordinación de acreditación y gestión de calidad. CPSE: Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación.
SAD: Secretaría Administrativa. SAC: Secretaría Académica. CIP: Coordinación de investigación y posgrado.
CEU: Coordinación de Extensión Universitaria.

Imagen. No. 22.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020				
	Manual de organización (general o específico)				F-2
	Fecha	Marzo 2018			
	Página	2	De 2		
¿Qué hace? Funciones Generales	Controlar, registrar y aplicar las incidencias del personal administrativo de base y confianza				
¿Cuáles son tus fuentes de información que requieres?	Lista de asistencia del personal administrativo de base y confianza				
¿A qué áreas le beneficia tu trabajo?	- Secretaría Administrativa - Personal administrativo de base y confianza				
¿Qué herramientas utilizas para desarrollar tus actividades?	- Equipo de computo - Programa de hojas de calculo - Excel - Internet - Correo electrónico				
¿Cuál es el objetivo de tus funciones?	Realizar el registro y control de asistencia del personal administrativo de base y confianza, de acuerdo al horario autorizado y normativa establecida para aplicar las incidencias que ocurran				
¿Con qué áreas se interrelaciona tu departamento?	- Secretaría administrativa - Dirección de personal y prestaciones sociales				
Elaboro:	Reviso:		Autorizo:		

Imagen. No. 23.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020				
	Manual de organización (general/específico)				F-1
	Fecha	Marzo 2018			
	Página	1	De 3		
Área: Dirección ☐ CAGC ☐ CPSE ☐ SAD ☒ SAC ☐ CIP ☐ CEU ☐					
Identificación y relaciones					
Nombre del puesto	Sistema de recaudación de pago (caja general)				
Plaza	Base ☒ Confianza ☐ Honorarios ☐ Comisionado ☐				
Clave	FCA-C1/SAD/04/2018				
Ubicación (física y administrativa)	Edificio nuevo A ☐ B ☐ C ☐ D ☒ E ☐ Otros ☐				
	Edificio tradicional A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ Otros ☐				
Relaciones de autoridad					
Jefe inmediato	SI ☒ NO ☐				
Subordinados directos	SI ☐ NO ☒ ¿Cuántos?				
Dependencia funcional	Secretaría administrativa				
Comunicación	Ascendente ☒ Horizontal ☐ Descendente ☐ Externa ☐				
Especificación	¿Con quienes?				
	Departamento de finanzas, la administración de facultad de contaduría y administración campus I				
	Nivel Escolar				
	Doctorado ☐ Maestría ☐ Licenciatura ☒				
	Preparatoria ☐ Secundaria ☐ Primaria ☐ Otras ☐				
Elaboro	Reviso		Autorizo		

CAGC: Coordinación de acreditación y gestión de calidad. CPSE: Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación. SAD: Secretaría Administrativa. SAC: Secretaría Académica. CIP: Coordinación de investigación y posgrado. CEI: Coordinación de Extensión Universitaria.

Imagen. No. 24.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020				
	Manual de organización (general o específico)				F-2
	Fecha		Marzo 2018		
	Pagina	2	De	3	
¿Qué hace? Funciones Generales	• Sistema de recaudación de pago (ingresos) • Fichas referenciadas • Exoneraciones • Transferencias/depósito de las retenciones de impuestos • Contratos de arrendamiento • Contratos de personal de arrendamiento • Contratos del personal de honorarios • Convenios y bonos de productividad • Captura de la hoja informativa del fondo revolvente				
¿Cuáles son tus fuentes de Información que requieres?	• Para la ficha referenciada: • Concepto de lo que va a pagar • Para generar las exoneraciones: • Oficio de autorización de la secretaria académica • Concepto de la retención de impuestos, monto, y el periodo del mes • Para los contratos de arrendamiento, personal de honorarios y de bonos de productividad se requiere: • Documentación del personal Las facturas de la póliza de cheques				
Elaboro		Autorizo		Realizo	

Imagen. No. 25.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I GESTION 2016-2020				
	Manual de organización (general o específico)			F-2	
	Fecha	Marzo 2018			
	Pagina	3	De	3	
¿A qué áreas le beneficia tú trabajo?	• Secretaria administrativa FCA-CI • Control escolar • Secretaria Académica • Jurídico- contratos				
¿Qué herramientas utilizas para desarrollar tus actividades?	• Internet • Usb • Computadora	• Impresora • Copiadora • Escáner	• Recopiladores • Archivero • Perforadora	• Folders	
¿Cuál es el objetivo de tus funciones?	• Dar seguimiento a las diversas solicitudes: • Recibos oficiales		• Exoneraciones • Fichas referenciadas Contratos y convenios		
¿Con qué áreas se interrelaciona tú departamento?	• Secretaria Académica • Secretaria Administrativa		• Jurídico-Contratos • Control escolar		
Elaboro		Autorizo		Realizo	

Imagen. No. 26.- Funciones del Auxiliar Administrativo de la FCA. C-I.-Tomado del Manual de Organización de la FCA. C-I.

3.3.4 Proceso de compra actual.

Dentro de las principales funciones del área de Secretaría administrativa es el atender a las requisiciones realizadas por las diferentes áreas y coordinaciones que integran a la Facultad, lo anterior con la finalidad de brindar las herramientas necesarias para la operatividad organizacional. A continuación, se muestra el proceso de compras actual de la misma.

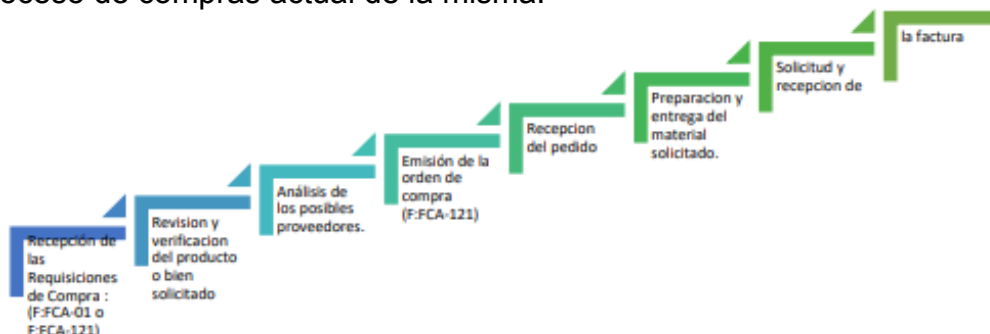


Fig. No. 9.- Proceso de compra actual de la FCA. C-I.- Adaptación propia.

3.3.4.1 Descripción de actividades:

Paso 1. Recepción de las Requisiciones de Compra, elaboradas por los encargados de las diferentes áreas y coordinaciones de la Facultad mediante los siguientes formatos:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I

DIRECCIÓN
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México, C.P. 29000.
Oficio No. 0088979.

ASUNTO:

C. NOMBRE
CARGO
EDIFICIO
Tuxtla a Tuxtla

Atentamente
POR LA CONCORDANCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR

C. NOMBRE
CARGO

C. NOMBRE
CARGO
Secretario Académico de la Facultad

Quetzaltenango, Guatemala, 15 de mayo de 2015.

Imagen No.27 Formato de Oficio (F:FCA-01) de la FCA 01.- Tomado del Manual de identidad de la FCA-C-I.

O mediante Orden de compra (F:FCA-37) como se muestra en la Fig. no. 28, en la cual se describen:

- No. De la orden de requisición.
- Tipo de requerimiento que se necesita
- Datos del proveedor
- Área solicitante, lugar y fecha de entrega
Fecha y lugar de la solicitud.
- Descripción del producto y/o servicio, unidad y cantidad
- Fecha de entrega y/o observaciones (en caso de haber).
- Nombres y firmas correspondientes: área solicitante y responsables
(Secretario Administrativo y Director).

En este punto, en muchos de los casos es el área de secretaría administrativa quien requisita la orden de compra, debido a que las áreas solo presentan tabla sencilla o solicitan requisición de forma verbal o telefónica.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA



Fecha: _____

ORDEN DE COMPRA

Orden de compra No.		Producto		Servicio
Proveedor				
Contacto		Teléfono	Correo electrónico	
Área solicitante		Fecha de solicitud	Lugar de entrega	
No. de oficio o documento de referencia				
No.	Descripción del producto o servicio	Unidad de medida	Cantidad solicitada al proveedor	Cantidad entregada

*Agregar tantas líneas como sea necesario.

Fecha de entrega y/u Observaciones

Aprueba la compra

(NOMBRE Y FIRMA)

Vo Bo.

Dr. Manuel de Jesus Moguel
Llavano
Director

Recibe

(Nombre, Firma y sello)



Boulevard Belisario Domínguez, K.m 1001, 5to número, Tera, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México C.p 29000. Tels. (961) 5 04 40 y 61 5 06 70 ext. (agregar) www.fca.unach.mx

Imagen No. 28.- Orden de compra (F:FCA-37).- Tomado del Manual de Identidad de la FCA. C-I.

Paso 5. Emisión del formato de autorización de compra y/o servicio (FFCA 40) con el nombre del proveedor, RFC, N° de factura, así como la descripción de los artículos y/o servicios solicitados, cantidades solicitadas, costo unitarios, costo total y forma de los responsable. Como se describe en la imagen n° 29.

[illegible]

Paso 7. Recepción del pedido, en la cual se corrobora que los materiales y/o servicio sean entregados de acuerdo a lo solicitado.

Paso 8. Preparación y entrega del material al área o coordinación solicitante, para su almacén en la bodega de materiales, para futuras solicitudes de requisición.

Paso 7. Solicitud y recepción de la factura para su pago correspondiente al proveedor.

Es importante tener en cuenta que los lineamientos que regulan la adquisición de los recursos materiales, permiten establecer reglas claras, precisas y equitativas tanto a la organización como a los proveedores, al mismo tiempo que se espera poder garantizar con más eficiencia y eficacia la ejecución de los recursos.

3.3.4.2 Lineamientos del proceso de compra

Conforme al Procedimiento Institucional Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios, a continuación, se detallan los lineamientos que regulan el proceso de compras en el área de Secretaría Administrativa.

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas y su Reglamento.
- GI-114-01-01 Guía de evaluación y seguimiento de proveedores.



Capítulo IV.

Abordaje metodológico de la investigación.

Sumario

- 4.1 Definición del tipo de investigación
- 4.2 Formulación de la hipótesis de la investigación
- 4.3 Determinación de la población a estudiar
- 4.4 Selección de las técnicas de recopilación de Información
- 4.5 Diseño de las técnicas
- 4.6 Procesamiento de la información
- 4.7 Análisis e interpretación de la información.
- 4.8 Conclusiones generales

4.1 Definición del tipo de investigación.

Esta investigación es de tipo **Descriptivo**.

Como lo describe Hernández Sampieri en su libro Fundamentos de Metodología de la Investigación; “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; refiere a la interpretación concreta de la naturaleza o sociedad actual. Trabaja con realidades del fenómeno u objeto de estudio”. (Hernandez Sampieri, 2006),

De acuerdo a lo expresado por el autor anterior, esta investigación se basa en la observación de un fenómeno aplicado a la realidad y en donde un grupo de personas son sometidas a un análisis que determinan la problemática.

4.2 Formulación de la hipótesis de la investigación.

Para efectos del presente proyecto de investigación denominado: “Gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua”, se considera una: Hipótesis de trabajo de tipo: **Causalidad**, dado que se investigara la relación de efecto existente entre dos variables que determinarán si la variable independiente es producida por la variable dependiente; quedando de la siguiente manera:

“La gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos, permitirá una efectiva gestión de los procesos de compra, promoviendo la mejora continua”.

4.3 Determinación de la población a estudiar

Para efectos del presente proyecto de investigación denominado: “Gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua”, la población de estudio estará representada por jefes de departamentos/áreas y coordinadores académicos, como se detalla a continuación:

Jefes de departamentos/áreas

NOMBRE	DEPARTAMENTO/AREA
C.P. Noemí Díaz Castellanos	Jefe del Depto. de Control Escolar
LIC. Abiel Alejandro Pérez López	Encargado del Departamento de Educ. Continua y Virtual.
LIC. Carlos Arturo Morales Aguilar	Encargado del Departamento de Becas y Seg. Facultativo
LIC. Abilene Patricia Cruz Cruz	Encargada de Prácticas Profesionales
LIC. Elsa Calderón Cruz	Encargado del Departamento de Titulación
LIC. Verónica Espinosa Álvarez	Asistente de Dirección
C.P. Concepción Gpe. Juárez Camacho	Secretaria Administrativa
MTRO. Mauro Alberto Pérez Calderón	Encargado del departamento de Servicio Social

Coordinaciones académicas:

NOMBRE	COORDINACIÓN
Dra. Carolina Gómez Hinojosa	Coordinadora del Acreditación y Gestión de la Calidad
Dr. Rodolfo Mundo Velásquez	Coordinador de Planeación Evaluación y Seguimiento
Mtro. Cesar Maza González	Coordinador de la Licenciatura en Contaduría
Mtra. Joselyne Gpe. Pérez Hernández	Coordinador de la Licenciatura en Gestión Turística
Dr. Eduardo Gutiérrez Medina	Coordinador de la Licenciatura en Administración
Dr. Luis Alejandro Trujillo Santos	Coordinador de la Licenciatura en Sistemas Computacionales
Dr. Enrique Gutiérrez Espinosa	Coordinador de la Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnología de Software.
Dra. Sandra López Reyes	Coordinadora del Extensión Universitaria

Para la realización de la investigación se llevará a cabo la técnica de **Muestreo No Probabilístico, de tipo causal o incidental**, debido a que el personal que forma parte de la muestra será elegida de manera intencionada porque se considera conveniente para el estudio que se llevará a cabo.

Para la determinación de la muestra se seleccionó al personal administrativo y docente que están a cargo de las coordinaciones y áreas y/o departamentos, bajo las siguientes características.

- Áreas/Departamentos y Coordinaciones con mayor número de requerimientos de insumos y/o servicios que realizan al área de secretaría administrativa.
- Áreas/Departamentos y Coordinaciones con mayor número de actividades realizadas, durante la ejecución de sus actividades.
- Áreas/Departamentos y Coordinaciones con mayor impacto a la comunidad estudiantil.
- Áreas/Departamentos y Coordinaciones consideradas claves para la operatividad de la FCA. C.I.

4.4 Selección de las técnicas de recopilación de información

Para la recopilación de información que de paso a la retroalimentación del presente proyecto denominado: “Gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua”, y que conlleve a la obtención de datos que determinen la sustentabilidad o contrariedad de la hipótesis de investigación que se tiene desarrollada, la técnica a utilizar será la **Técnica de Entrevista (dirigida o estructurada)**.

4.4.5 Diseño de la técnica.

Por lo anterior, se presenta a continuación, una serie de preguntas que conforman el proceso de la técnica que se desarrolló para la recopilación de la información, como se detalla a continuación:

Estimado participante:

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información acerca del conocimiento que tienen las diversas áreas que integran a esta Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, en los procesos de compra, para ello se le pide concentrar su atención y responder de manera clara y confiable, lo anterior, dará paso a la realización del proyecto de investigación relacionado a los presentes aspectos:

Área o Coordinación:

Edad: **Sexo:**

Instrucciones: Responder de forma clara y fidedigna, según su apreciación, los siguientes reactivos que se presentan a continuación.

1. ¿Conoce que es una requisición?
2. ¿De qué forma solicita el material o servicio que se necesita en su área para el desarrollo de sus actividades?
3. ¿A qué área o coordinación realiza las solicitudes de material o servicio que necesita en su área para el desarrollo de sus actividades?
4. ¿Conoce el procedimiento de compras y de contratación de servicios que se lleva a cabo en la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I?
5. ¿Con qué frecuencia realiza requisiciones al área de Secretaría Administrativa de la FCA. C-I?
6. ¿Conoce el formato de requisición de materiales y/o contratación de servicios que se requiere para llevar a cabo el proceso de compras?
7. ¿Considera necesario la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua?

8. ¿Considera que la aplicación de la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos, es una herramienta que hará eficiente los procesos de compra que se llevan a cabo en la FCA. C-I.?
9. ¿Considera que la aplicación de la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos, agilizará los tiempos de entrega de las requisiciones realizadas por su área de adscripción?
10. ¿Qué otro beneficio considera que traerá la aplicación de la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos?

Gracias por su colaboración!

Imagen No. 29.- Formato de cuestionario.- Elaboración propia.

4.4.6 Procesamiento de la información

A través de la aplicación de las técnicas que contribuyeron a la obtención de datos para la comprobación de la hipótesis, así como al establecimiento de las conclusiones necesarias para el aporte de las consideraciones que resulten.

De la aplicación de la técnica de entrevista, se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- ¿Conoce qué es una requisición?

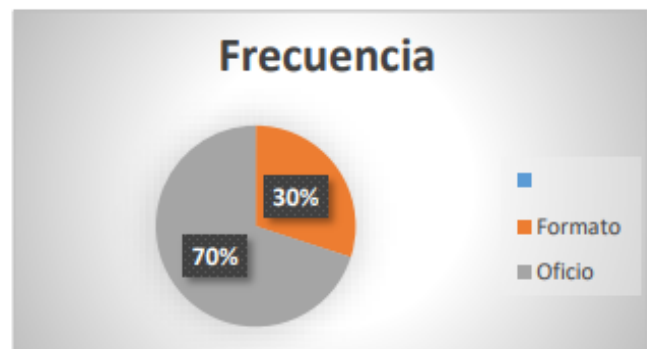
Respuestas obtenidas.	Frecuencia
Si	15
No	1



En esta pregunta, se determinó que, del 100% de las personas entrevistadas, el 90% dijeron saber que es una requisición y el 10% de ellas desconoce el significado de la palabra.

2.- ¿De qué forma solicita el material o servicio que se necesita en su área para el desarrollo de sus actividades?

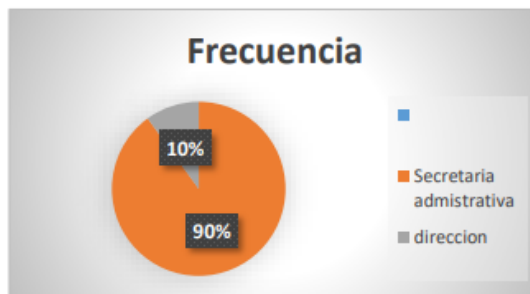
Respuestas obtenidas.	Frecuencia
Formato	4
Oficio	12



En esta pregunta, se obtuvo que, del 100% de las personas entrevistadas, el 30% utiliza el formato de requisición y el 70% lo realiza a través de un oficio.

3.- ¿A qué área o coordinación realiza las solicitudes de material o servicio que necesita en su área para el desarrollo de sus actividades?

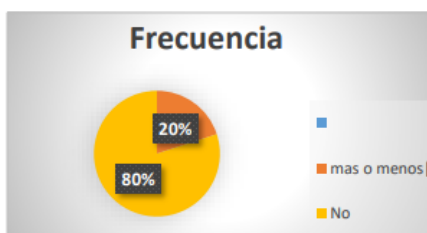
Respuestas obtenidas.	Frecuencia
Secretaria administrativa	15
Dirección	1



En esta pregunta, se determinó que de las 10 personas entrevistadas, las 100% realizan las solicitudes al área que corresponde (Secretaria Administrativa de la FCA C.I).

4.- ¿Conoce el procedimiento de compras y de contratación de servicios que se lleva a cabo en la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I?

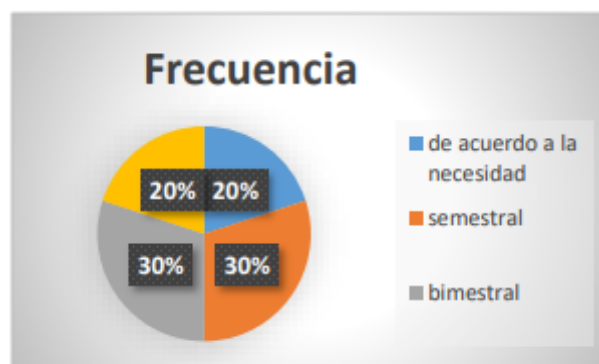
Respuestas obtenidas	Frecuencia
Más o menos	4
No	12



En la presente pregunta, de las 10 personas entrevistadas, el 80% conoce el proceso de compras y el 20% de ellas lo desconoce.

5.- ¿Con qué frecuencia realiza requisiciones al área de Secretaria Administrativa de la FCA. C-I?

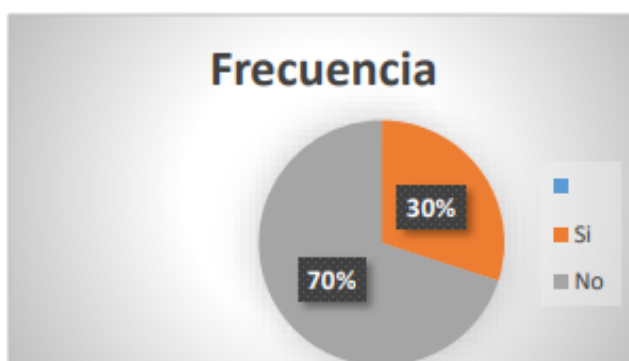
Respuestas obtenidas.	Frecuencia
De acuerdo a la necesidad	3
Semestral	5
Bimestral	4
Mensual	4



Durante el desarrollo de esta pregunta se obtuvo que del 100% de los entrevistados, el 20% realiza requisiciones de acuerdo a la necesidad del área, el 30% de forma semestral, otro 30% cada bimestre y el 20% restante de forma mensual.

6.- ¿Conoce el formato de requisición de materiales y/o contratación de servicios que se requiere para llevar a cabo el proceso de compras?

Respuestas obtenidas.	Frecuencia
Si	5
No	11



En esta pregunta 6, se obtuvo que, del 100% de los entrevistados, el 30% dijo conocer el formato de requisición de materiales y/o servicios y el 70% menciona que lo desconoce.

7.- Considera necesario la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua?

8.- ¿Considera que la aplicación de la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos, es una herramienta que hará eficiente los procesos de compra que se llevan a cabo en la FCA. C-I?

9.- ¿Considera que la aplicación de la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos, agilizará los tiempos de entrega de las requisiciones realizadas por su área de adscripción?

Respuestas obtenidas.	Frecuencia
Si	16
No	0

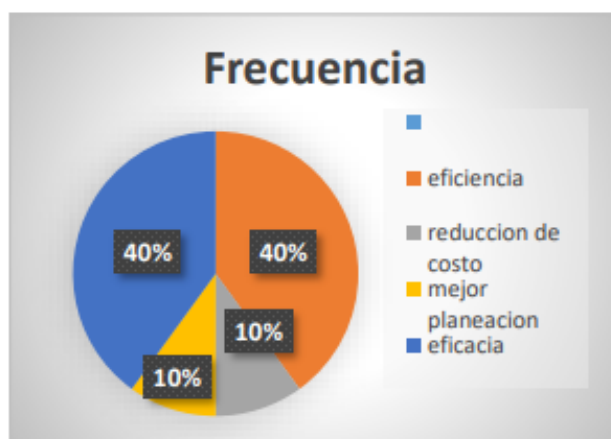


De las preguntas número 7, 8, 9, se obtuvo que, del 100% de las personas entrevistadas el 100% considera necesario la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora

continua, así como una herramienta que hace eficiente el proceso de compras, al mismo tiempo que agilizará los tiempos de entrega de las requisiciones realizadas por su área de adscripción.

10.- ¿Qué otro beneficio considera que traerá la aplicación de la gestión del programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos?

Respuestas obtenidas	Frecuencia
Eficiencia y eficacia	7
Reducción de costo	1
Mejor planeación	1
Eficacia	7



De la presente pregunta, se obtuvieron los siguientes resultados: el 40% lo considera que la aplicación de la gestión del programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos, traerá como beneficio la eficacia, otro 40% lo considera eficiente, un 10% considera que con ello se reducirán costos y el otro 10% mencionó que a través de ello se tendrá una mejor planeación de los recursos.

4.4.7 Análisis e interpretación de la información.

La pregunta número 1 se realizó con la intención de conocer, si el personal tiene conocimiento acerca de lo que es una requisición, de lo cual se determinó que, del 100% de las personas entrevistadas, el 90% dijo saber que es una requisición y el 10% de ellas desconoce el significado de la palabra, este resultado facilita la aplicación del proceso de compra y/o contratación de servicios.

En la pregunta número 2, la intención era conocer, la forma en que el personal lleva a cabo la solicitud del material o servicio que necesita para desarrollar sus funciones, de lo cual se determinó que, del 100% de las personas entrevistadas, el 30% utiliza el formato de requisición y el 70% lo realiza a través de un oficio., es decir únicamente 3 de las áreas llevan a cabo la utilización del formato adecuado para la realización de la solicitud del material y/o servicio que requieren para el desarrollo de sus actividades.

En la pregunta número 3, la intención era conocer, en donde realizan las áreas y coordinaciones la solicitud del material y/o servicio que necesitan para desarrollar sus funciones, de lo cual se determinó que, del 100% de las personas entrevistadas, el 100% realizan las solicitudes al área que corresponde (Secretaría Administrativa de la FCA C.I). Por lo que se tiene claro la función del área.

En la pregunta número 4, la intención de esta pregunta era descubrir el grado de conocimiento que tiene el personal acerca del procedimiento de compras, de lo cual se comprobó que, del 100% de las personas entrevistadas, el 80% conoce el proceso de compras y el 20% de ellas lo desconoce, cabe mencionar que los que dicen conocer el proceso no lograron describirlo en su totalidad, por lo que se considera que les falta mayor conocimiento del mismo.

La pregunta número 5 se realizó con la finalidad de conocer la frecuencia con la que las áreas y coordinaciones realizan requisiciones al área de secretaria

administrativa de la FCA. C-I. Dentro de las respuestas obtenidas durante el desarrollo de esta pregunta se pudo notar que, del 100% de los entrevistados, el 20% realiza requisiciones de acuerdo a la necesidad del área, el 30% de forma semestral, otro 30% cada bimestre y el 20% restante de forma mensual, ante lo anterior se determinó que no existe organización en el proceso de solicitud de las requisiciones, ya que las requisiciones y entrega de los mismos son a consideración de cada área o coordinación.

En la pregunta número 6, la intención era saber si el personal conoce el formato de requisición que se necesita para llevar a cabo el proceso de compras y/o de contratación de servicios, ante lo cual se obtuvo que, del 100% de los entrevistados, el 30% dijo conocer el formato y el 70% de lo desconoce. Es importante hacer mención que en este punto resalta la necesidad de hacer llegar al personal los conocimientos necesarios, así como las herramientas para un óptimo proceso de compras, ya que es grande la cantidad que desconoce un proceso vital, como lo es el proceso de compras, dentro de la organización.

En las preguntas número 7, 8, 9, se les preguntó al personal si consideran que la aplicación de la gestión de un programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos para la mejora continua, constituye una herramienta necesaria para la mejora continua, así como un eficiente proceso que contribuye a la agilización de los procesos de compra y de entrega de las requisiciones solicitadas, por lo que del 100% de las personas entrevistadas el 100% considera necesario la gestión de un programa, así también lo considera una herramienta que hace eficiente el proceso de compras, al mismo tiempo que agilizará los tiempos de entrega de las requisiciones realizadas por su área de adscripción, cabe mencionar que estas preguntas son consideradas las de mayor importancia dentro de la entrevista aplicada al personal administrativo y docente, pues son las que determinan la aplicación de la gestión integral del programa del proceso de compras.

En la pregunta número 10, los entrevistados tuvieron la oportunidad de argumentar acerca de otros posibles beneficios que se pueden adquirir mediante la implementación de la gestión del programa integral del proceso de compras como parte de la administración de recursos, por lo que del 100% de los entrevistados, resultaron los siguientes resultados: el 40% lo considera eficaz, otro 40% lo considera eficiente, un 10% considera que con ello se reducirán costos y el otro 10% mencionó que a través de ello se tendrá una mejor planeación de los recursos, en este punto se deja ver la importancia que genera la aplicación del programa y del reconocimiento de su importancia que tienen las otras áreas y coordinaciones hacia su implementación.

4.8 Conclusiones generales.

Personal Administrativo:

El personal administrativo a cargo de un área de la FCA. CI; dejó entrever su falta de conocimiento en lo que respecta al proceso de compras, ya que dice conocerlo a medias o en su caso desconocerlo, así también considera necesario la idea de contar con una gestión integral de un programa de gestión integral para el proceso de compras puesto que lo considera como a una herramienta de apoyo tanto al área que lleva a cabo el proceso de forma directa, así como a los que intervienen de forma indirecta, al mismo tiempo lo considera una forma de ejercer eficientemente los recursos y reduce costos y tiempos de espera en la entrega de los mismos materiales y/o servicios que solicitan para la ejecución de sus actividades.

Coordinadores de Áreas:

El personal docente a cargo de las coordinaciones que integran a la FCA. C-I; denotan mayor conocimiento durante el proceso de compras, sin embargo, existen quienes también conocen el proceso a medias. Consideran también la importancia de la aplicación de una gestión integral de un programa de gestión integral para el

proceso de compras, debido a que considera que esto conlleva a la obtención de beneficios múltiples tales como: una mejor administración de los recursos, reducción de costos, eficacia, una mejor planeación, mejora continua, así como promueve una gestión de la calidad, lo que encamina a la Facultad al logro de sus objetivos y ventaja competitiva.

Finalmente, el análisis de la información permitió establecer diversos puntos de vista, los cuales en conjunto describen e interpretan la información a manera de explicarlas y buscar las relaciones que en ellas existan y den solución a la problemática.

Capitulo V.
**“Propuesta de Programa Integral del
Proceso de Compras (PIC)”**

5.1 Propuesta del Programa Integral del Proceso de Compras (PIC).

Para mejorar los procesos de compras debemos partir en corregir y estandarizar los procesos desde los requerimientos de materiales hasta la entrega. Por tanto, y con la finalidad de determinar la posible solución a la problemática encontrada en el área de secretaría administrativa de la Facultad de Contaduría y Administración, C- I; se presenta la siguiente propuesta denominada **“Programa integral del proceso de compras”**.

5.1.1 Objetivo de la propuesta.

El objetivo del Programa Integral del Proceso de Compras, es el brindar al personal administrativo y coordinadores académicos a cargo de las coordinaciones que integran a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I; las herramientas necesarias para llevar a cabo un proceso de compras (compras menores) claro y eficiente, en beneficio de la Institución.

5.1.2 Alcance.

El presente procedimiento inicia desde la recepción de la requisición de compras y/o servicios de las diferentes áreas y coordinaciones que integran a la FCA. C-I; hasta la entrega del producto o servicio solicitado, de acuerdo a las características indicadas en la misma.

Así también, es aplicable a todas las áreas y/o coordinaciones que así lo requieran, y que; a través ello se dé el cumplimiento de las actividades inherentes al cargo o actividad que ocupan.

5.1.3 Áreas de responsabilidad.

Para la implementación del programa en mención, es importante determinar a las personas responsables que participaran en ello, quedando de la siguiente manera:

Cargo	Responsabilidad
Director	Líder del proceso, coordina y controla la adquisición de bienes y servicios solicitados por las diversas áreas y coordinaciones a su cargo.
Secretario(a) Administrativa	Responsable del proceso, coordina y analiza las actividades de compra y de contratación de servicios.
Jefes de Área/Departamento y Coordinadores	Realiza las requisiciones de compra y de contratación de servicios (elaboración de oficio y orden de requisición)
Personal administrativo del área de secretaria administrativa.	Realiza las actividades de compra y de contratación de servicios (gestiones de compra).

Fig. No. 10.-Áreas de responsabilidad DE LA FCA C-I.- Adaptado del Procedimiento Institucional UNACH (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).- Tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

Como dice (Kirby C. y Brosa L, 2011). “Debemos indicar que lo más importante en una empresa son los recursos humanos por esta razón es de suma relevancia que el personal entienda el conocimiento de los procesos de la cadena de abastecimiento y la importancia de sus actividades que ellos realizan para poder lograr el cumplimiento de los objetivos.

5.1.4 Indicadores de acreditación y/o medición.

El presente método será utilizado para medir la satisfacción del usuario, en las requisiciones de compra y/o servicios solicitadas por las áreas y/o coordinaciones que integran a la FAC. C-I.

No.	Objetivo de calidad	Indicador	Formula de medición	Registro	Frecuencia	Meta a alcanzar
1	Gestión y Evaluación	Solicitudes de compra	Solicitudes atendidas/total de recibidas x 100	Registro de solicitudes de compra	Semestral	90%

Fig. 11 Indicadores de acreditación y/o medición de la FCA. C-I.- Adaptado del Procedimiento Institucional UNACH (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).- Tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

5.1.5 Información documentada

Con el propósito de aportar información documentada que justifique las acciones realizadas en el área de Secretaria Administrativa de la Facultad, se presenta en la Fig. No 12 la información documentada para la FCA. C-I, para ser considerada en la integración al “**Manual de Identidad**” de la FCA. C-I.

CÓDIGO	DOCUMENTO
Formato de requisición de compra (FO-114-01-01)	FO.SA. 01
Formato de autorización de compra	FO.SA. 02
Padrón de proveedores (FO-114-01-05)	FO.SA. 03
Cuadro comparativo de cotizaciones (FO-114-01-08)	FO.SA. 04
Formato de orden de compra (F:FCA-121)	FO.SA. 05
Formato de entrega de material.	FO.SA. 06
Formato de solicitud de pago (FO-114-01-04)	FO.SA. 07

Fig. 12.- Información documentada de la FCA. C-I.- Adaptado del Procedimiento Institucional UNACH (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).- Tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

5.1.6 Proceso de compras.

Es importante dejar claro que el presente programa está dirigido a **Compras Menores** a la cantidad de \$15,000.00 sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA), esto se debe a que las necesidades de operación de la Facultad son mínimas en comparación a las dependencias centrales de la universidad (UNACH), por lo que, en caso de requerirse, las compras, deberán llamarse compras mayores y estas deberán ser solicitadas al área de Adquisiciones de esta universidad y bajo otro procedimiento distinto al presentado en este programa.

Es importante mencionar que el proceso de compra y/o contratación de servicios: es realizado únicamente por el área de secretaría administrativa de la FCA. C-I, mediante la utilización de diversos formatos, los cuales, deberán cumplir con requisitos establecidos y emitidos por esta universidad.

Con la finalidad de formar un proceso de compras integral, primeramente describiremos los requisitos para el llenado de los formatos de solicitud de requisición y de orden de compra, que son los que dan origen al proceso de compras y/o contratación de servicios, los cuales son:

Descripción clara y detallada del bien/servicio en el formato de solicitud de compra de materiales y servicios FO.SA-01.

Indicar el código programático.

Indicar el monto autorizado.

Indicar el programa y/o proyecto al que pertenece.

Firmas correspondientes

La conformidad en la recepción del producto o servicio solicitado por el área de secretaría administrativa, es mediante factura del proveedor, debidamente sellada y recibo de conformidad con el contenido de: nombre, firma, fecha y especificación

de conformidad de acuerdo a lo solicitado en los formatos de requisición de compra de materiales y/o renta de servicios FCA.- 01.

5.1.7 Descripción de actividades.

Como parte de un adecuado proceso y a través de la implementación de formatos que justifiquen la ejecución del gasto, a continuación, se describen una serie de pasos para llevar a cabo dicho proceso.

- **Paso 1.-** Elaboración de la solicitud de requisición de compra de insumos y/o servicios FO-SA 01, (según sea el caso), por parte del área o coordinación solicitante, con el formato que se muestra en la imagen No. 30.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C.I.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA



FO.SA 01

REQUISICIÓN DE COMPRAS Y/O SERVICIOS			
FECHA:		AREA SOLICITANTE:	
NO. DE REQUISICIÓN:		FECHA ESTIMADA DE ENTREGA:	
No.	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD SOLICITADA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
NOTA: AGREGAR LAS LINEAS NECESARIAS A SU SOLICITUD.			
LUGAR DE ENTREGA:		FECHA DE ENTREGA:	
OBSERVACIONES:			

SOLICITA

(NOMBRE Y FIRMA DEL
AREA SOLICITANTE)

Vo.Bo.

NOMBRE Y FIRMA DEL
SECRETARIO (A) ADMINISTRATIVO (A)

AUTORIZA

NOMBRE Y FIRMA DEL
DIRECTOR



Boulevard Belisario Domínguez, K.m 1081, sin número, Tera, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México C.p 29050.

Tels. (961) 5 04 40 y 81 5 06 70 ext. (agregar) www.fca.unach.mx

Imagen No 31.- Formato de requisición de compras y/o servicios (FO.SA. 01) de la FCA. C.I.- Adaptado del Procedimiento Institucional UNACH (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).- Tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

Paso 3.- Se verifica la existencia del producto solicitado (en el caso de materiales). En caso de no existir el material, se elabora el formato de autorización de compra de insumos y/o servicios (formato FO.SA 02), para la identificación de los mismos, de acuerdo con el material o servicio solicitado, y se solicitan las cotizaciones.

Paso 4.- Una vez recibidas las cotizaciones por parte de los proveedores, se emite cuadro comparativo de cotizaciones (formato FO.SA 03), en el cual, se verifica y analiza, para la determinación del factible de compra, tomando en consideración la de menor costo y con el menor tiempo de entrega de los materiales, bienes y/o servicios solicitados.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C.I.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA



FO. SA 03

CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES
(FO-114-01-08)

FECHA:

NÚL.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COTIZACIÓN 1		COTIZACIÓN 2		COTIZACIÓN 3	
				P.U.	IMPORTE	P.U.	IMPORTE	P.U.	IMPORTE
		SUMA							
		IVA %							
		TOTAL							
TIEMPO DE ENTREGA									
GARANTÍA									
FORMA DE PAGO									
OBSERVACIONES:									
ELABORÓ:			PEDIDO: CÓDIGO:		REVISÓ				
(NOMBRE Y FIRMA DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO)					(NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO)		VO. BO. (NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR)		



Boulevard Belisario Domínguez, Km. 1081, sin número, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México C.P. 29050.
Tels. (961) 61 5 04 40 y 61 5 05 70 ext. 4. E-mail: www.safca.unach.mx



Imagen No.33 Cuadro comparativo de cotizaciones (FO.SA 3) de la FCA. C-I.- Adaptado del Procedimiento Institucional UNACH (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).- Tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

Si el proveedor no cumple con las características solicitadas, se procede a la elaboración de la orden de compra (FO.SA.04). en la cual se establece el lugar y fecha de entrega.

Si el proveedor no cumple con las características, se determina la compra mediante otro proveedor, considerando precio, calidad y tiempo de entrega.

Paso 5.- Se elabora el formato de autorización de compra de materiales y/o servicio (formato FO.SA 04) en la cual la compra o contratación del servicio es autorizado por los funcionarios director (a) y secretario (a) administrativo (a) de la facultad, como se muestra en la imagen N°. 34.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C.I.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA



FO. SA. 04

AUTORIZACIÓN DE COMPRAS Y/O SERVICIOS (FFCA 40)

No. FACTURA			
PROVEEDOR:			
R.F.C.:			
DIRECCIÓN:			
CIUDAD:			
TELÉFONO:			
FECHA:			

CANTIDAD	CONCEPTO	IMPORTE	TOTAL
OBSERVACIONES		SUBTOTAL:	\$
		DESCUENTO:	\$
		I.V.A.:	\$
		TOTAL:	\$

AUTORIZA:

(NOMBRE Y FIRMA DEL
SECRETARIO ADMINISTRATIVO)

VO. BO.:

(NOMBRE Y FIRMA DEL
DIRECTOR)



Boulevard Belisario Domínguez, Km 1081, sin número, Terán, Tuxtla Gutiérrez,
Chiapas, México C.P.29050. Tels. (961) 61 5 04 40 y 61 5 06 70 ext. 4. E-mail:



Imagen No. 34.- Formato de Autorización de compra de insumos y/o servicios (FO.SA 04) de la FCA. C.I.-
Adaptación del manual de identidad de la FCA. C.I.

Paso 6.- Se contacta al proveedor, para la entrega de la orden de compra y/o servicio FO.SA 05 y la emisión de las cotizaciones correspondiente a la misma, de acuerdo a lo siguiente:

- Compras menores o igual a \$3,000.00 sin incluir I.V.A. requiere de una cotización.

- Compras mayores a \$3,001.00 hasta \$15,000.00 sin incluir I.V.A. requiere de una cotización, se requiere al menos 3 cotizaciones.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN C-I
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA



UNACH

FO.SA 05

ORDEN DE COMPRA DE INSUMOS Y/O SERVICIOS
(FFCA-40)

PROVEEDOR:		NO. FACT.:		ÁREA:	
R.F.C.:		NO. ORDEN:		LUGAR DE ENTREGA:	
DOMICILIO:		PRODUCTO:		OFICIO DE REFERENCIA:	
TELÉFONO:		SERVICIO:		FECHA DE REF.:	
CONTACTO:					

No.	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.	UNIDAD DE MEDIDA.	CANTIDAD SOLICITADA AL PROVEEDOR.	CANTIDAD ENTREGADA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

CÓDIGO PROGRAMÁTICO:			
LUGAR DE ENTREGA:	FECHA DE ENTREGA:		
OBSERVACIONES:			

AUTORIZA:

(NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO)

VO. BO.:

(NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR)



Carretera Belisario Domínguez, Km. 1001, sin número, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México. C.P. 29050. Tels.: (961) 61 5 04 40 y 61 5 06 70 ext. 4. E-mail: www.sa.fca.unach.mx



Imagen No.35 Orden de compra (FO.SA 05) de la FCA. C-I.- Adaptado del Manual de Identidad de la FCA. C-I.)

Paso 7.- El área de secretaría administrativa verifica y recibe material, bien o servicio solicitado. firmando de conformidad en la factura, conteniendo la leyenda: recibí de conformidad, nombre completo, firma, fecha, sello de la rea, especificando que reúne las características que fueron indicadas en la requisición de materiales y/o servicios (FO. SA 01). 33

Paso 8.- Se prepara el material solicitado y se entrega al área o coordinación solicitante, a través del formato de entrega de material (formato FO. SA 06), debiendo requisitar con: la descripción del material entregado, fecha, área

que recibe nombre y firma de conformidad de lo recibido; de acuerdo a lo solicitado por encargado del mismo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA



FO-SA 06

ENTREGA DE MATERIAL

FECHA	ÁREA	REQ. DE REF.

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION

AUTORIZÓ (NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO)	VO. BO. (NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR)
--	--



Boulevard Belisario Domínguez, Km 1081, sin número, Terán. Tuxtla Gutiérrez,
Chiapas, México C.P.29050. Tels. (961) 61 5 04 40 y 61 5 06 70 ext. 4. E-mail:
www.sa.fca.unach.mx



Imagen No.36 Vale de entrega de material (FO.SA 06) de la FCA. C-I.- Adaptación propia.

Paso 9.- Se emite formato de solicitud de pago (formato FO. SA 07), para autorización del pago al proveedor y emisión del cheque y póliza de cheque.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA



FO.SA 07

SOLICITUD DE PAGO (FO-114-01-04)

BENEFICIARIO: R.F.C.		SOLICITUD DE PAGO NO.:
AREA SOLICITANTE:		No. DE SOLICITUD DE COMPRA:
		No. DE ORDEN DE COMPRA:
DATOS DE LA TRANSFERENCIA		
BENEFICIARIO:	SUCURSAL:	
NO. DE CUENTA:	CLABE:	
BANCO:	REFERENCIA:	
PROYECTO:	CODIGO Y PARTIDA:	IMPORTE:
		\$
OBSERVACIONES:		

ELABORÓ:

AUTORIZA

VO. BO.



Boulevard Belisario Domínguez, Km 1001, sin número, Tera, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México C.p 29050. Tels. (961) 5 04 40 y 61 5 06 70 ext. (agregar) www.fca.unach.mx

Imagen No.37 Solicitud de pago (FO.SA 07) de la FCA. C-I.- Tomado del Procedimiento Institucional UNACH (Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios).- Tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

Paso 10.- Se realiza el pago del proveedor, debiendo requisitar de conformidad del pago recibido. La póliza de cheque con los siguientes datos: nombre , firma, y sello del proveedor, (en caso de ser persona física, se agrega una copia de su identificación oficial).

Es importante mencionar que la integración de todo el proceso anterior (llenado de formatos) conforman el soporte documental de la ejecución del gasto realizado en la Facultad, por lo que es de vital importancia que estén debidamente llenados, de lo contrario, serán sujetos de observación durante los procesos de auditoría a los cuales es sometido esta facultad por los órganos auditores (internos y externos).

5.1.8 Lineamientos del proceso de compra.

Conforme al Procedimiento Institucional Anexo 5 PO-114-01 Compras y Servicios, a continuación se detallan los lineamientos que regulan el proceso de compras en el área de Secretaría Administrativa.

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas y su Reglamento.
- Anexo 5 PO-114-01 (Compras y Servicios).
- GI-114-01-01 Guía de evaluación y seguimiento de proveedores.

Tomado del sitio web: <https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso/sgi-su>

CONCLUSIÓN GENERAL.

Dado la importancia estratégica de la toma de decisiones en la gestión de compras de las empresas es necesario utilizar diferentes herramientas cada vez más eficaces y eficientes que justifiquen la ejecución de los recursos asignados.

La evaluación de los métodos de compra en los procesos de auditorías permite aplicar las acciones correctivas y preventivas a cada proceso de gestión de compras, obteniendo así, la idea de la aplicación de los métodos y formas con los cuales se favorecerá las decisiones de compras, permitiendo al comprador reducir la incertidumbre cuando deba tomar una decisión de compra de materiales y/o contratación de algún servicio.

Por lo anterior, la presente investigación de tesis denominada: **“Gestión de un Programa Integral del Proceso de Compras como Parte de la Administración de Recursos para la Mejora Continua”** la cual fue elaborada, de acuerdo a los objetivos previamente fijados, y para su elaboración; se recabo toda la información necesaria para efectos de poder determinar la situación actual del área de Secretaría administrativa de la institución en mención; en lo concerniente al método de compras que se maneja actualmente, con el objetivo de poder plasmar de forma integrada una guía que describa dicho proceso, con los pasos y formatos acordes, que sirvan de evidencia documental en la ejecución de los recursos asignados a la institución; y con ello afrontar de manera positiva los procesos de auditoría a los que la facultad es sometida.

La presente propuesta se encuentra adecuada a la realidad y con la posibilidad de gestión que actualmente posee el área de Secretaría Administrativa, así también se ha logrado que todo el conocimiento que posee actualmente en el personal adscrito al área en mención, forme parte de la organización, siendo esta una de las grandes ventajas que presentan la formalización y documentación del proceso.

Hay que tener en cuenta que, el contar con bases sólidas permitirá la correcta ejecución de sus recursos y un óptimo rendimiento de los mismos, al igual que permite cumplir con los lineamientos establecidos en los planes y programas establecidos.

La implementación de la presente propuesta refleja múltiples beneficios institucionales con respecto al proceso anterior, entre las cuales destacan:

- Mejor organización, planeación, dirección y control de los documentos dentro el área

- Mejor gestión, seguimiento, y entrega de los recursos materiales y/o contratación de servicios solicitados.

- Agilizar los tiempos de entrega de los recursos materiales y de contratación de los servicios solicitados.

- Hará eficiente la gestión de los procesos de compra.

- Promover una gestión de calidad.

- Promover la mejora continua.

- Evitar futuras observaciones por parte de los organismos de auditoría (interna, externa).

Lo anterior, permitirá que una vez implementado el programa que se propone, brindara a la organización la posibilidad de crear ventaja competitiva ante las demás facultades que integran a la UNACH.

RECOMENDACIONES.

Durante la elaboración de la presente investigación, se fueron encontrando deficiencias que se consideran necesarias para la implementación y ejecución del proceso de compras propuesto, por lo anterior, se proponen las siguientes sugerencias en función del actual proceso de compra con el que se cuenta en la FCA C-I:

- ✓ La asignación de personal encargado de la función de compras y/o contratación de servicios, con la finalidad de delegar funciones y responsabilidades exclusivas de la actividad.
- ✓ Para control y medición de los indicadores, se considera necesario llevar a cabo de forma mensual el uso de los indicadores de acreditación y/o medición (Fig. 11), los cuales reflejaran de manera periódica y objetiva el impacto que genera el proceso de compras.
- ✓ Que la propuesta sea aplicada en su totalidad y con los formatos expuestos en el manual de identidad de la FCA- C-I; ya que se encuentran elaborados en función de la realidad actual del área, por lo que al ser ejecutados podrán ser susceptibles de ser modificados para su mejora.
- ✓ Dar a conocer a todo el personal del área de Secretaría Administrativa la propuesta entregada, con la finalidad de generar los conocimientos necesarios en todo el personal que integra el área, esto como parte de la inclusión al proceso y generación de trabajo en equipo.
- ✓ Se propone que el manual sirva como una guía de trabajo, de tal manera que los empleados no realicen un doble trabajo, no cometan errores al momento de realizar el proceso de compras, en este sentido, el programa permitirá que dicho sea integrado.

- ✓ Finalmente, se sugiere la difusión al personal de las demás áreas y coordinaciones que integran a la FCA. C-I; la propuesta entregada, con el fin de dar a conocer el proceso de compras, las áreas de responsabilidad y las actividades que lo integran, esto para evitar dudas y/o retrasos durante la ejecución del mismo.

Referencias Bibliográficas

- (s.f.). Obtenido de <https://www.unach.mx/acerca-de/identidad#la-creación-de-la-unach>
- Aguirre, L. M. (2012). *Administración educativa*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Anzil, F. (13 de diciembre de 2018). *Zona económica*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>
- Arias, F. G. (1999). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración*. Caracas: Episteme.
- Arturo Tovar. Alejandro Mota. (2007). *CPIMC Un modelo de administración por procesos*. México D.F.: Panorama.
- Ballou, R. H. (1991). *Logística Empresarial. Control y planificación*. . Madrid: Díaz Santos S.A.
- Blanco, P., Sanz, M. J., Esteban, T., Herrera, J. S., & Grande, I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: Esic.
- CALIMERI, M. (1960). *Gestión y técnicas de gestión*. Barcelona : Deusto, S.A.
- Calimeri, M. (1969). *Las compras*. Barcelona: Hispano Europea.
- Camacho Galindo, M. (2000). *TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. México: Porrúa.
- Camacho, M. G. (2000). *Teoría General de la Administración Pública*. México: Porrúa.
- Castro, A. C. (192). *La reforma administrativa en México, su difusión, análisis y defensa ante la opinión pública*. México: Porrúa.
- Cazares, A. R. (2015). Gestión documental, archivos gubernamentales y transparencia en México. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 97-136.
- Chiavaneto, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración, Séptima edición*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de los recursos humanos*. Argentina: McGraw-Hill.
- Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública. (s.f.). Diccionario de ciencias políticas y administración pública. 57.
- Coordinación General de Estudios Administrativos. (1981). Guía técnica para el análisis y desarrollo institucional de las organizaciones públicas. *Presidencia de la República*, 42.
- Coral, A. S. (2014). *Administración de la compras: Adquisiciones y abastecimiento*. México: Patria .
- Cotman M. (2004). *Hospitality Industry Purchasing*. New York: Van Nostrand.
- Encarnacion., R. E. (2016). Administración privada. *Revista educativa Tiposde.com. Equipo de redacción profesional*. , 09.
- Gadea, M. S. (2018). *Diccionario de términos y conceptos de la Administración por vía electrónica*. Sevilla, España: Dicotae.

- Gómez, M. I. (1988). *Gestión de la cadena de suministro*. Habana : Logrespo.
- Gómez, P. G. (2012). *Dirección*. México: Red Tercer Milenio.
- Gryna M., F. C. (2007). *Análisis y planeación de la calidad. Método Juran*. México: McGraw-Hill interamericana.
- Hampton, D. (1992). *Administración. tercera edición*. México,, D.F.: McGraw-Hill.
- Hernandez S. y Palafox, G. (2012). *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México, D.F.: McGrawHill.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México; D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, Z. T. (2014). *Teoría general de la administración* . México : Patria .
- Jose E. Navas Lopez, y. L. (2002). *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. 4a. Edición*. Madrid: Thompson.
- Kirby C. y Brosa L. (2011). La logística como factor de competitividad de las Pymes en las Américas. *Banco Interamericano de Desarrollo.*, 191.
- Kisnerman, N. (1981). *Los recursos. Humanitas*. Buenos Aires.
- Millán, A. H. (2010). "cómo y por qué fue creada la unach". *Universidad Autónoma de Chiapas, edición conmemorativa por los 35 años de su fundación*, 26-38. Obtenido de UNACH: <http://www.unach.mx/>
- Millán, A. H. (s.f.). *Universidad Autónoma de Chiapas*. Obtenido de Universidad Autonoma de Chiapas: <https://www.unach.mx/acerca-de/identidad#la-creación-de-la-unach>
- Monterroso, E. (2000). *Gestión y administración*. Argentina: Departamento de Ciencias Sociales / Universidad Nacional de Luján .
- Münch L. y Garcia, J. (2009). *Fundamentos de administración. Octava edición*. México, D.F.: Trillas.
- Ortega, A. M. (2014). *Fundamentos generales de Administración*. Medellín : Esumer.
- Pérez Villa, P. y. (2000). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria.* . Bogotá : Universidad Cooperativa de.
- Reyes P. (2012). *Administración de empresas 2: Teoría y práctica*. México: Limusa.
- Thompson, I. (0 de Octubre de 2018). *promonegocios.net*. Obtenido de promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>
- Universidad Técnica de Berlín. (1999). *Seminario sobre prácticas logísticas*. Alemania: Departamento de prácticas logísticas.
- Velasco, J. A. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid: Esic.

Apéndice.

Apéndice A: glosario

Administración: es una disciplina científica que tiene por objeto el estudio de las organizaciones constituyendo una sociotecnología encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización.

Auditoría: Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

Autorización: es la acción y efecto de autorizar (reconocer la facultad o el derecho de una persona para hacer algo).

Calidad: se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro.

Compra: Supone una operación de intercambio; la persona que compra (consumidor) entrega el dinero a cambio de un bien o servicio deseado.

Comprobación: Sustantivo femenino. Es una palabra que se refiere como la acción y resultado de comprobar o de comprobarse, en verificar, confirmarnos constatar, o escrutar la claridad.

Eficacia: Según el diccionario de la lengua española: 1. f. capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: En beneficios: trata de conseguir el máximo beneficio, lo que supone el máximo de ingreso al mínimo costo.

Factura: Es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio.

Gestión: Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal. lo que incluye: la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.

Integral: es un adjetivo que permite señalar a lo que es total o global.

Justificar: Exponer razones o presentar documentos para demostrar que algo es admisible o no censurable, inadecuado o inoportuno.

Mejora continua: Es la actividad de analizar los procesos que se usan dentro de una organización o administración: se analiza, revisa y se realizan adecuaciones para minimizar los errores y ejecutar una mejora.

Norma: Conjunto de reglas que deben seguir las personas de una comunidad para tener una mejor convivencia, a las que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades del ser humano.

Proceso: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Proveedor: Es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.

Requisición: Un documento que permite la realización de una solicitud de adquisición de un producto o servicio a nivel dentro la organización.

Apéndice B.

Cuadro de procesos de compras.

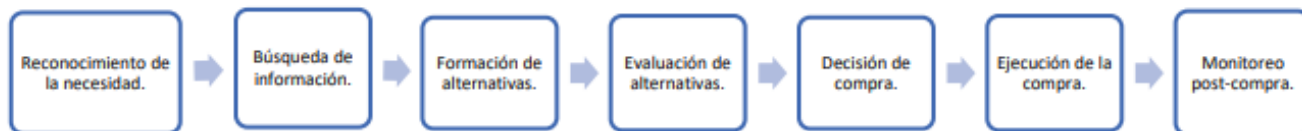


Fig. No. 4.- Etapas de la decisión de compra.- Adaptado de Gómez Martha y Acevedo José (Gómez M. I., 1988)

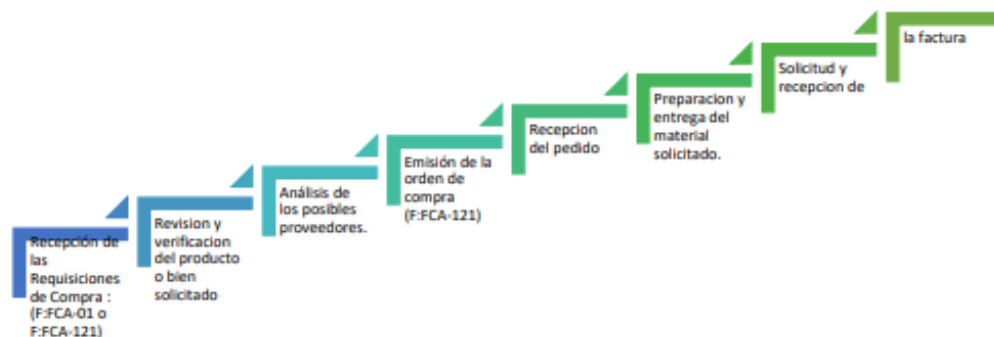
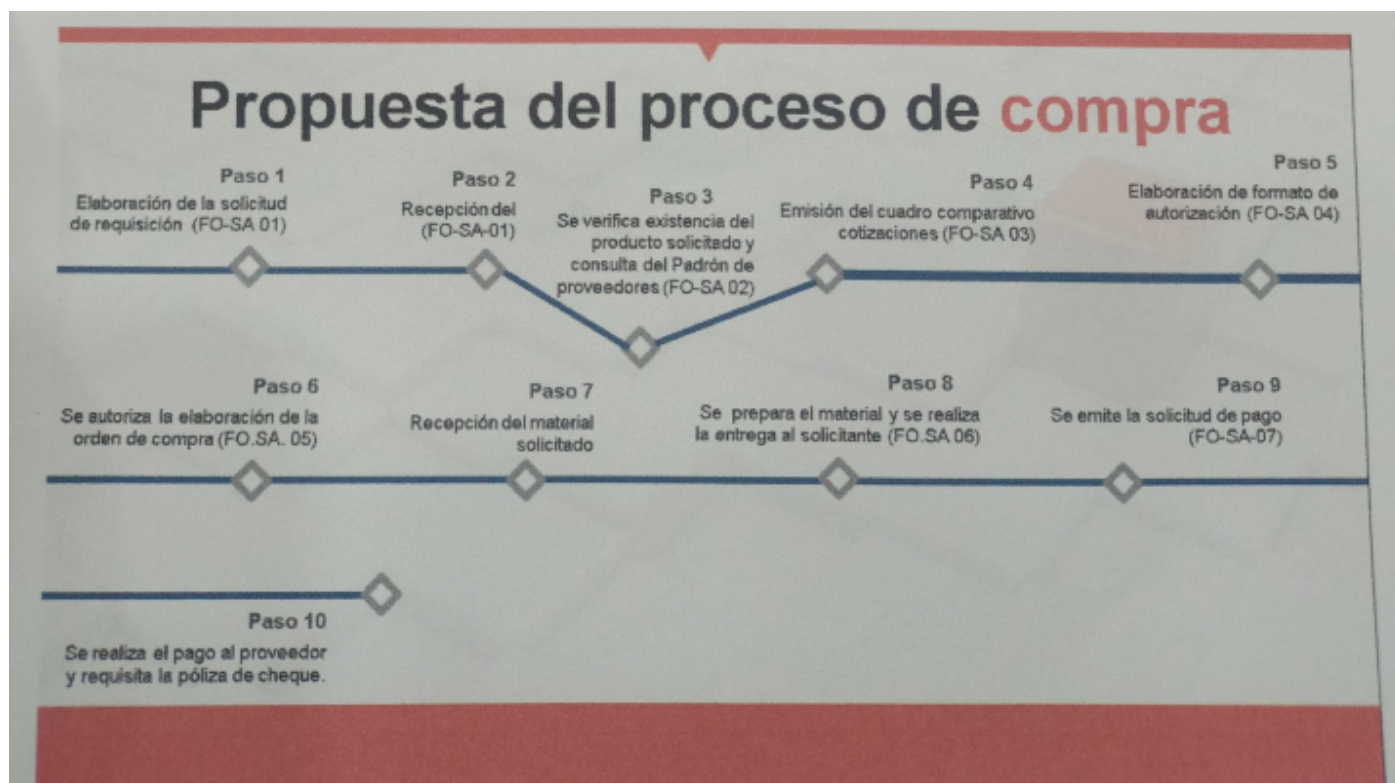


Fig. No. 9.- Proceso de compra actual de la FCA. C-I.- Adaptación propia.



Propuesta de compra en el programa integral.

Cuadro comparativo del Proceso de compra			
Pasos	Actual	Propuesta	Propuesta de responsabilidad
1	Emisión de las Requisiciones de Compra: (FFCA-01 y/o FFCA-037)	Elaboración de la solicitud de requisición de compras y/o servicios (FO-SA 01), (según sea el caso).	Jefes de Área/Departamento y Coordinadores
2	Recepción de las Requisiciones de Compra: (FFCA-01 y/o FFCA-037)	El área de Secretaría Administrativa, recibe la solicitud de requisición (FO-SA 01).	Personal administrativo del área de secretaría administrativa.
3	Revisión y verificación de la existencia de los productos solicitados en el almacén de materiales.	Verificación de la existencia del producto solicitado. (en el caso de materiales). En caso de no existir el material, se consulta el padrón de proveedores (formato FO-SA 02).	Personal administrativo del área de secretaría administrativa.
4	Análisis de los posibles proveedores.	Una vez recibidas las cotizaciones por parte de los proveedores, se emite cuadro comparativo de cotizaciones (formato FO-SA 03), en el cual, se verifica y analiza, para la determinación de la factibilidad de compra.	Personal administrativo del área de secretaría administrativa.
5	Emisión del formato de autorización de compras y/o servicios (FFCA 30).	Se elabora el formato de autorización de compra de materiales y/o servicios (formato FO-SA 04).	Secretario (a) administrativo (a) y Director (a).
6	Remisión de la Orden de compra (FFCA 37) al proveedor.	Se contacta al proveedor, para la entrega de la orden de compra y/o servicios FO-SA 05 y la emisión de las cotizaciones correspondientes a la misma, de acuerdo a lo siguiente:	Personal Administrativo del área de secretaría administrativa.
7	Recepción del pedido, en el cual se corrobora que los materiales y/o servicios sean entregados de acuerdo a lo solicitado.	El área de Secretaría Administrativa verifica y recibe el material o servicio solicitado, firmando de conformidad en la factura.	Personal Administrativo del área de secretaría administrativa.
8	Preparación y entrega del material al área o coordinación solicitante.	Se prepara el material solicitado y se entrega al área o coordinación solicitante, a través del formato de entrega de materia (formato FO-SA 06).	Secretario(a) Administrativa
9		Se emite formato de solicitud de pago (formato FO-SA 07).	Personal administrativo del área de secretaría administrativa.
10	Solicitud y recepción de la factura para su pago correspondiente al proveedor.	Se realiza el pago al proveedor.	Personal administrativo del área de secretaría administrativa.

Propuesta de compra en el programa integral con las responsabilidades asignadas.