

UNIVERSIDAD DE SONORA
DIVISION DE INGENIERIA
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL

**“MIGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCSYSTEM A NUEVA
PLATAFORMA ORGANIZACIONAL SIGO”**



MEMORIA
DE PRACTICAS PROFESIONALES

PARA OBTENER EL TITULO DE:
INGENIERO INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

PRESENTA:

SELMA ANDREA RODRÍGUEZ PACHECO

Hermosillo, Sonora.

Noviembre 2022.

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA.....	4
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	4
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES	6
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	7
CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ACTUAL (DocSYSTEM)	8
MIGRACIÓN DE DOCUMENTOS A SIGO	9
IMÁGENES DE VISUALIZACIÓN DE SISTEMA SIGO	10
DESCRIPCIÓN DE LA MIGRACIÓN DE DOCUMENTOS A SIGO	13
DEFINICIÓN DE LAS CLAVES.....	14
<i>Sistema de Elaboración y Edición de Documentos</i>	15
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	16
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	16
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE PROBLEMÁTICA	16
ALCANCES Y LIMITACIONES EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	19
DESARROLLO DEL PROYECTO.....	20
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LAS HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS APLICADOS	20
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23
RETROALIMENTACIÓN	25
ANÁLISIS FODA.....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES	26

INTRODUCCIÓN

La formación profesional de cada alumno de la Universidad de Sonora se considera completa cuando éste logra atender el sector productivo para el que fue preparado.

Cada plan de estudios es diseñado para que les sea posible a los alumnos ingresar a dicho sector y se les permita llenarse de conocimientos prácticos que les serán útiles en sus vidas laborales. Mediante las diferentes actividades asignadas en la estancia laboral se logrará la integración de todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos a lo largo de su escolaridad.

Mis prácticas profesionales fueron llevadas a cabo en la empresa Bebidas Mundiales S. de R. L. de C.V., en el área de Aseguramiento de Calidad, como encargada de realizar el proyecto “Migración de Documentación del Sistema Docsystem a Nueva Plataforma Organizacional SIGO”. Gracias a los conocimientos y habilidades obtenidas a lo largo de mi carrera pude desarrollarme satisfactoriamente en este proyecto, así como también logré adquirir experiencia profesional y aprendizajes que me servirán en mi futuro.

El proyecto fue una gran mejora en la documentalización digital de la empresa, en estos tiempos donde la tecnología cambia constantemente, es bueno estar a la vanguardia, fue así como nació esta necesidad de implementar un sistema nuevo e innovador, además de sus múltiples beneficios tenemos que, ayuda en el control y administración de los documentos, de forma que se tenga un fácil acceso a ellos así como también, mejora la comunicación entre departamentos de la empresa, ya que todos estos en conjunto, son responsables del mantenimiento y actualización de los documentos.

En lo personal, considero la implementación de estas herramientas como algo novedoso, que ayuda a las empresas a ser más organizadas, pero también a que empiecen este proceso de concientización de reducir o eliminar el uso de tanto papel, son medios que nos ayudan a mejorar procesos y el desempeño laboral de los empleados.

ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Bebidas Mundiales S. de R.L. de C.V. también conocida como Arca Continental es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas no alcohólicas, carbonatadas y no carbonatadas de marcas de propiedad de The Coca-Cola Company, así como también botanas saladas bajo la marca Bokados.

Con una trayectoria de 93 años, Arca Continental es la segunda embotelladora más grande de América Latina y una de las más importantes en el mundo. Tiene varias divisiones en todo el mundo, las cuales son: México, Estados Unidos, Ecuador, Argentina y Perú.

Es una empresa dedicada al éxito y a los resultados, trata de brindarle el mejor producto posible a sus clientes, sabemos que, aunque es producto que se vende sin siquiera tener que promocionarlo, están continuamente en procesos de mejora y actualización. Todas las acciones de la empresa están guiadas por sus principios y valores.

Su visión: Ser líderes en todas las ocasiones de consumo de bebidas y alimentos en los mercados donde participamos, de forma rentable y sustentable.

Su misión: Generar el máximo valor para nuestros clientes, colaboradores, comunidades y accionistas, satisfaciendo en todo momento y con excelencia las expectativas de nuestros consumidores.

Entre los valores más importantes de la empresa destacan:

- Orientación al Cliente y Vocación de Servicio
- Integridad sustentada en Respeto y Justicia
- Desarrollo integral del Capital Humano
- Sustentabilidad y Responsabilidad Social

La marca Coca Cola es la marca más elegida por los mexicanos, al estar presente en el 99% de los hogares, con un índice de adquisición promedio de 84 ocasiones al año, lo que ubica al país como el segundo mercado más importante para la compañía a nivel mundial, solo detrás de Estados Unidos de América.



Imagen 1. Fachada principal Arca Continental - Coca Coca Hermosillo

La división México está conformada por 4 zonas operativas, noroeste, norte, pacífico y occidente, teniendo presencia en 14 estados de la república.

Con un total de 20 plantas embotelladoras y 116 centros de distribución en el país, se logra atender a un promedio de 30 millones de clientes en el territorio.

La Planta Hermosillo está compuesta por 6 macroprocesos:

1. Dirección: Es el área encargada de transmitir liderazgo, control y motivación, su función más importante es dirigir a la empresa hacia los objetivos deseados.
2. Manufactura: Responsable de elaborar el producto, bajo los tiempos y normas establecidas, con los recursos disponibles y de la mejor manera posible.
3. Ventas: Su deber es planificar estrategias de ventas, promocionar a la empresa, fijar metas y objetivos, así como darle seguimiento a los indicadores que se tengan.
4. Capital Humano: Este departamento realiza todas las tareas administrativas relacionadas con el personal, ya sean nóminas, seguros, contratos, etc. También son los encargados del reclutamiento y selección del personal que entra a la empresa. Son responsables de mantener un ambiente y relaciones laborales sanas.



Imagen 2. Gama de Productos de Arca Continental.

5. Logística: En esta área se lleva la administración del inventario, recepción, almacén y distribución de material. Se controla desde que llega la materia prima, pasando por proceso de trabajo, así como producto terminado, hasta que llega al cliente final.

El transporte es otra de las grandes funciones que se tiene en este departamento, son los encargados de crear las rutas más eficientes de entrega al cliente, para que el producto llegue en el estado ideal y al momento que se requiere.

6. Administración: Son los encargados de planificar las actividades para condiciones futuras, desarrollan objetivos estratégicos y aseguran el logro de estos. Organizan la fuerza de trabajo de una forma eficiente, para que se puedan alinear con las actividades previamente planificadas.



Imagen 3. Fotografía de Campaña.

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

Desarrollé mis prácticas profesionales en el área de manufactura, en aseguramiento



Imagen 4. Fotografía de la Gama de Coca – Cola.

de calidad, es el departamento encargado de cumplir con las políticas de la empresa, verifica la aplicación y cumplimiento de todos los requisitos y exigencias que las normas han establecido, junto con el cumplimiento de los objetivos definidos, es el departamento comisionado de asegurar que todo lo anterior se cumpla,

procurando cuidar el bienestar de los empleados, realizando los procesos y procedimientos al pie de la letra para así poder brindar el mejor producto al cliente.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La Planta Hermosillo, al igual que el resto de Arca Continental, tenía implementado desde hace más de 15 años un sistema documental, llamado DocSystem, el cual hoy en día, carece de varias funciones que ayudan a los procesos a documentar su información, organizarla y a administrarla, también tiene varios errores que dificultan el manejo de información en la empresa; por estas razones se llegó a la decisión de tratar de contar con la mejor tecnología posible.

Para esto se hizo la migración hacia una nueva plataforma, llamada SIGO del proveedor Soft Expert, es un sistema de software integrado de gestión que atiende todas las necesidades específicas de la gestión de calidad de los alimentos y bebidas, está completamente adecuado para ofrecer las mejores soluciones al sector alimenticio, va desde la administración de documentos, el cual es el principal objetivo de esta migración, hasta el control de acciones correctivas y/o preventivas.

La finalidad de la implementación de este nuevo sistema es ayudar en diferentes aspectos a la empresa, sirve de apoyo para agilizar sus procesos, es simple y cómodo de utilizar, además de que cumplirá las necesidades de una empresa de bebidas a nivel mundial.

Para este proyecto, Arca buscó estudiantes practicantes que brindaran apoyo en el área de aseguramiento de calidad para poder realizar este proyecto, se requería ayuda en la descarga de archivos, realización de matrices, en la edición de cada uno de los archivos y en la capacitación a los más de 900 empleados de la planta Hermosillo.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ACTUAL (DocSystem)

La innovación y estar a la vanguardia en sistemas operativos de la empresa es algo primordial, por esta misma razón se decidió retirar el sistema documental DocSystem con el que la planta contaba.

DocSystem es el sistema que utilizaba la planta para tener todos los documentos confidenciales, así como también normas, procedimientos, formas e instructivos que los usuarios necesitan.

En esta plataforma también se daban de alta los planes de acción, los cuales son objetivos propuestos para los diferentes departamentos por el área de Aseguramiento de Calidad.

Uno creería que el sistema era el óptimo y adecuado para la empresa, sin embargo, conforme el tiempo pasa, los sistemas se van volviendo obsoletos, así que se buscan nuevos, que estén actualizados para los requerimientos del mundo moderno y que logren cumplir con las necesidades de los clientes.

DocSystem se fue quedando en el pasado, empezó a volverse lento, básico, sin actualizaciones que ofrecer, también presentaba problemas, los documentos no se subían a la plataforma adecuadamente o el sistema arrojaba ediciones anteriores y obsoletas; los usuarios se quejaban recurrentemente de que el sistema dejaba de funcionar sin razón alguna, estos problemas se presentaban en todas las plantas de México.

Otra problemática y razón por la cual se decidió que era tiempo de que se implementara un nuevo sistema integral fue que cada división de Arca Continental (México, Estados Unidos, Ecuador, Argentina y Perú) contaba con diferentes sistemas documentales, lo cual, no era lo más adecuado, ya que no era fácil visualizar los documentos de las otras plantas. Fue de esta manera que Arca Continental optó porque todas las plantas de la empresa tuvieran el mismo sistema documental, rápido, sencillo y que cumpliera con las necesidades. SIGO cumplió con las expectativas, así que se determinó migrar toda la documentación a éste nuevo sistema.

MIGRACIÓN DE DOCUMENTOS A SIGO

Este moderno software cuenta con muchas nuevas **funciones**, tales como:

- Creación, administración, almacenamiento, preservación y distribución de contenidos relacionados a procesos organizacionales y empresariales.
- Gestión de documentos y registros, flujos de trabajo y búsqueda accesible de estos.
- Aplicaciones específicas, por ejemplo, gestión de contratos y planes de acción, todos concentrados en un mismo ambiente.

SIGO de SoftExpert, ofrece varios **beneficios**, como son:

- Agiliza el proceso de acceso a la información.
- Reduce gastos de almacenamiento de documentos físicos.
- Minimiza la necesidad de impresión de documentos y la tramitación de ellos.
- Garantiza la atención a requisitos legales y regulatorios en auditorías.
- Simplifica y acelera los procesos de creación, edición, revisión y publicación de documentos.
- Elimina atrasos e ineficiencias causados por documentos obsoletos.
- Estandarización de procesos de control de documentos.
- Visibilidad total sobre actividades, plazos y cargas de trabajo en equipos, permitiendo identificar desvíos y cuellos de botella.

En general, aparte de guardar y gestionar la documentación de una manera más eficiente, es de suma ayuda en otras áreas de la empresa, también algo importante de mencionar es que es sencillo de aprender y fácil de utilizar.

IMÁGENES DE VISUALIZACIÓN DE SISTEMA SIGO

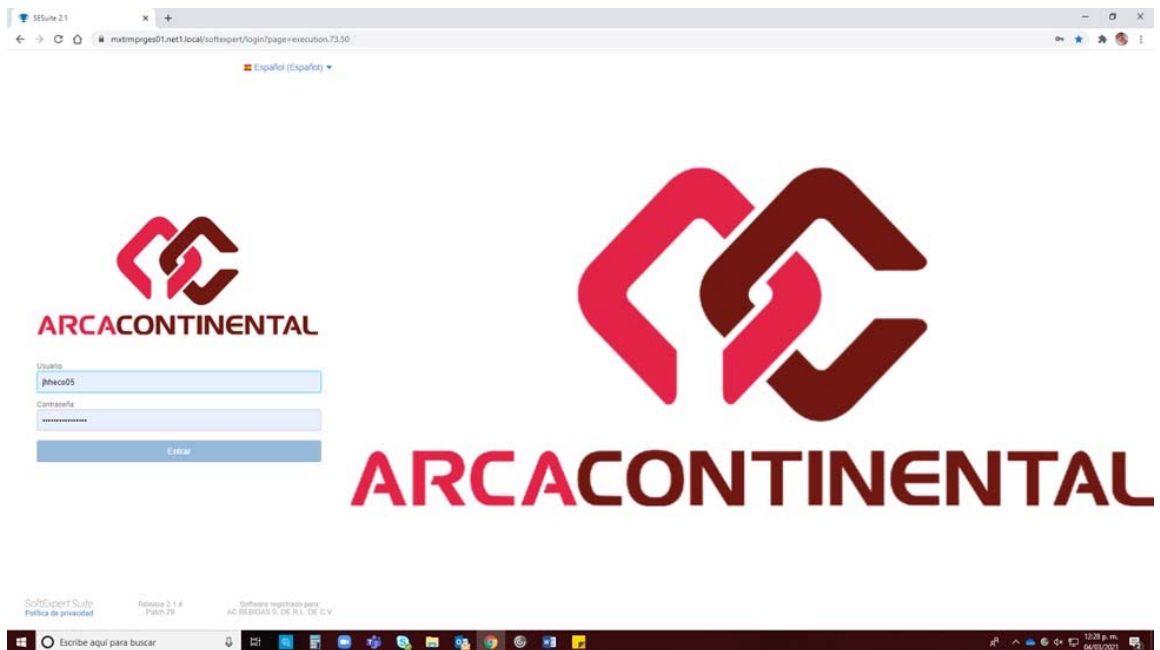


Imagen 5. Inicio de la interfaz: aquí se ingresa usuario y contraseña para poder entrar al sistema.

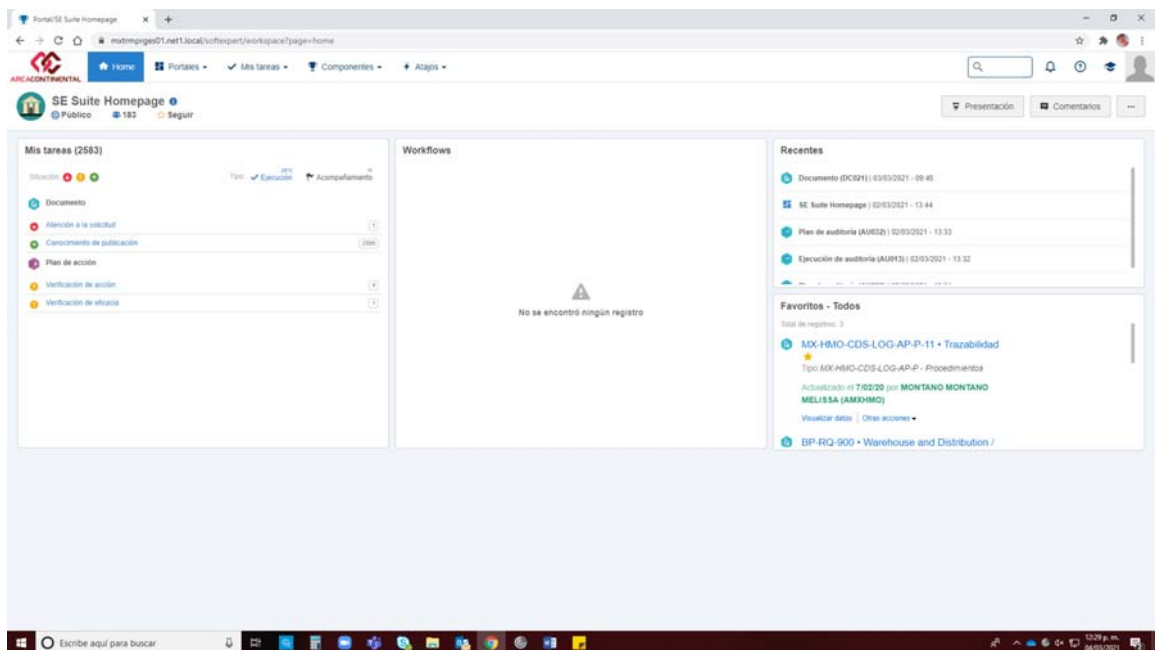


Imagen 6. Página principal: En este inicio tenemos la parte de tareas, que son asignaciones pendientes, están los workflows, también tenemos la parte de recientes, que es donde el usuario navegó en sesiones previas y por último tenemos los favoritos. En la parte superior, están los diferentes accesos: home (página principal), portales, mis tareas (ya mas detallado), componentes y atajos. En la parte derecha se encuentra la configuración e información del usuario.

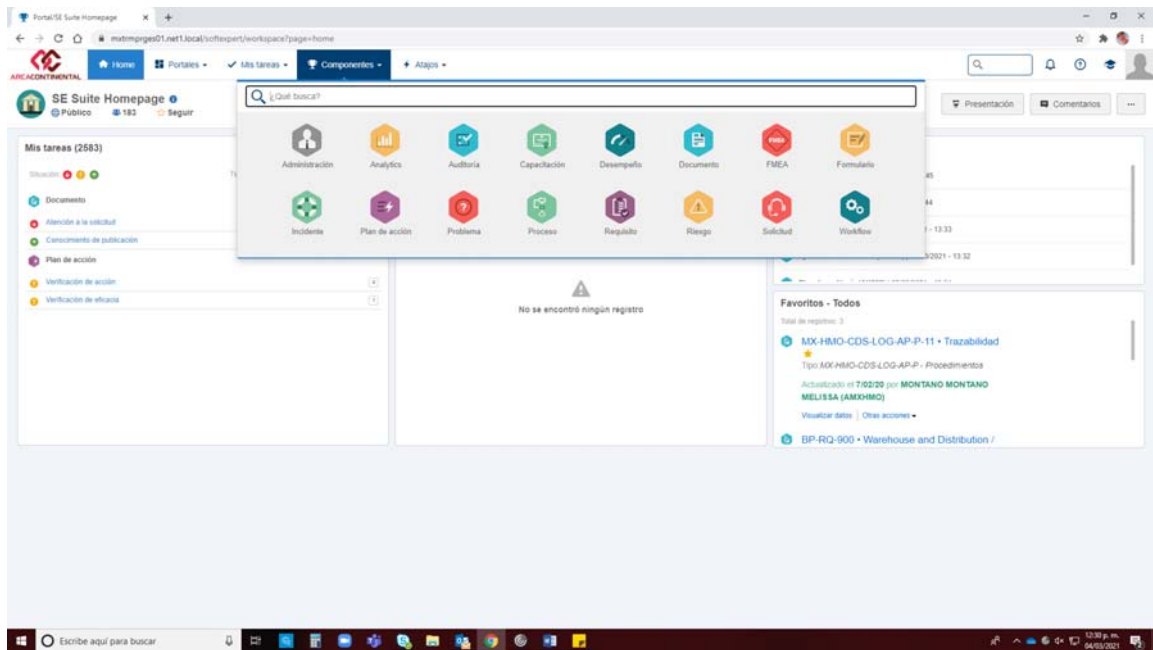


Imagen 7. Componentes: Al seleccionar encontramos el menú de aplicaciones con las que cuenta el sistema, entre las más importantes tenemos administración, auditoría, desempeño, plan de acción, workflow.

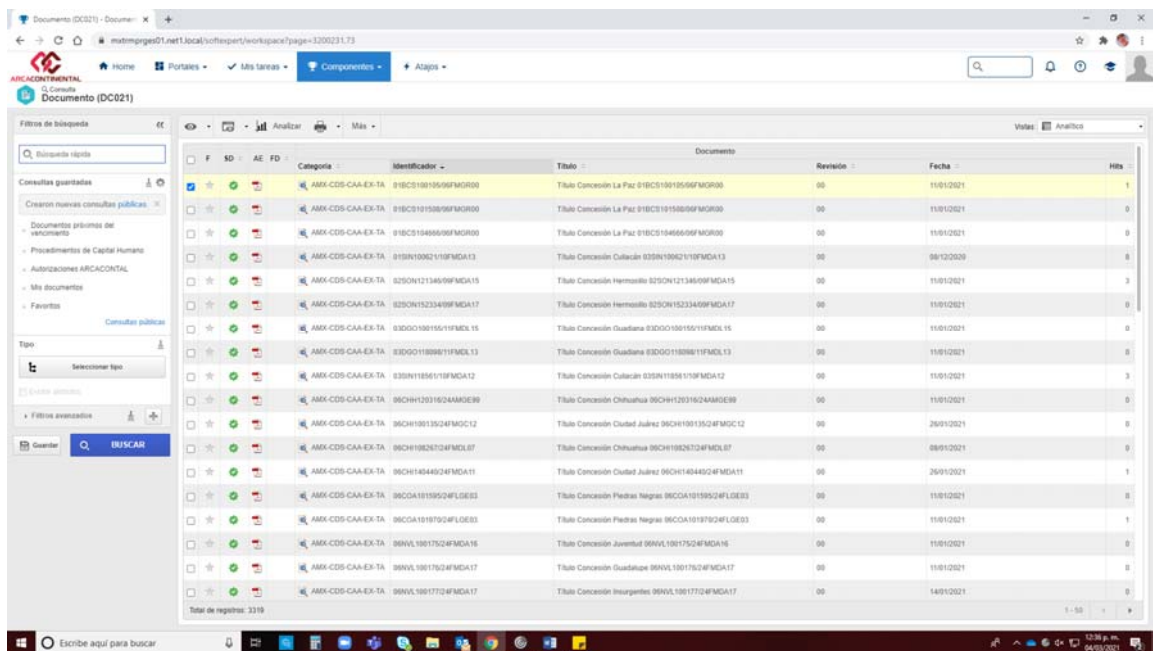


Imagen 8. Documento: Al seleccionar en documento, podemos visualizar todos los documentos de Arca Continental. En la parte inferior izquierda podemos ver que cuentan con alrededor de 3300 documentos.

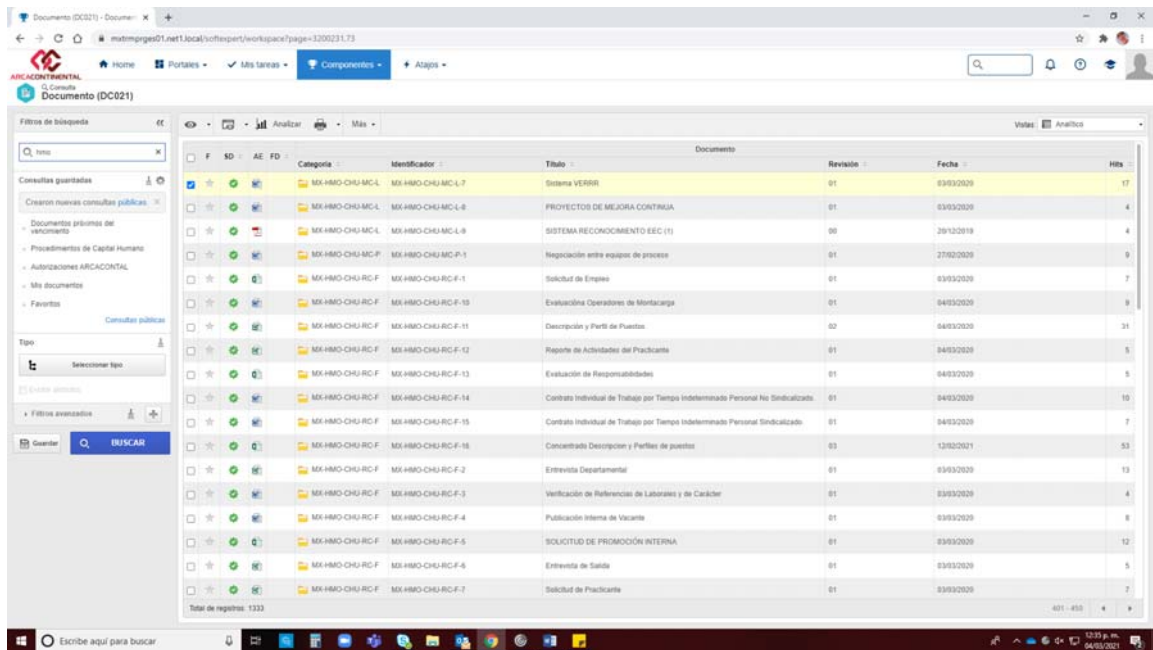


Imagen 9. Documentos de la Planta Hermosillo: En la parte izquierda tenemos el menú de búsqueda, aquí se pone “hmo”, que son las siglas de la Planta Hermosillo, de esta manera podemos visualizar solamente los documentos de la Planta, con los cuales se trabajó. (Alrededor de 1300).

DESCRIPCIÓN DE LA MIGRACIÓN DE DOCUMENTOS A SIGO

La Migración del Sistema Documental tuvo una duración de 6 meses, en este período se migraron alrededor de unos 1400 documentos. Esta migración se dividió en 4 partes:

1. Proceso de Descarga
2. Proceso de Carga
3. Edición de Documentos
4. Capacitación a Usuarios

Desarrollaré cada uno de los procesos de la migración:

1. Proceso de Descarga: El Proceso de Descarga consistió en bajar todos los documentos existentes en DocSystem y archivarlos en la nube empresarial, eran documentos como Word, Excel o PDF.
2. Proceso de Carga: El Proceso de Carga fue subir todos estos documentos a SIGO, antes de poder subir cada uno de ellos, se les tuvo que poner las claves nuevas de documentación, para las cuales fue necesario utilizar un archivo de Excel (brindado por SoftExpert), que es un formato preestablecido con macros, que sirve para tomar los links dentro de las nubes de almacenamiento, meterlos al Excel y que automáticamente nos proporcione las claves que cada uno de los documentos tendrán, en el Excel solo se podían meter 50 documentos por ronda.

A continuación, explicaré cual es el proceso para brindarles claves a los documentos:

DEFINICIÓN DE LAS CLAVES



Una vez que se tenían las claves, se les ponían estas como nombre del documento, así como también se editó el documento como tal, dentro de él se les borró la clave anterior y pusimos la nueva en cada uno de los encabezados, un nombre por ejemplo fue **MX-HMO-CDS-ABA-P-8 Evaluación de Desempeño de Proveedores**.

Después de cambiar cada documento, se les categorizó e identificó en una matriz, con el nombre que tenían en DocSystem y el nuevo en SIGO, ya que si había algún problema de búsqueda fuera sencillo de encontrarlo.

Teniendo listos cada uno de los documentos, con claves nuevas, se subieron a la plataforma, una vez que todos estuvieron dentro, pudimos comenzar con el proceso de edición.

3. Edición: La tercera parte de esta migración fue el Proceso de Edición, este fue el proceso más tardado y tedioso; es muy diferente al que tenían en DocSystem, en la plataforma antigua el proceso era bastante rápido, se suponía que los responsables de la edición de los documentos solo eran los jefes de departamento de áreas, pero al no seguir las reglas, cualquier usuario tenía los permisos para abrir el documento dentro del sistema, editarlo y con solo guardar, se guardaba sin revisión.

A diferencia de DocSystem, en SIGO este proceso es más laborioso, para algunos usuarios es un poco tardado, aunque más eficiente; uno de los resultados que se buscaba al implementar este sistema, era que todos los empleados se involucraran y se hicieran responsables de sus documentos.

Al ser la Edición un proceso más complejo, fue necesario implementar el Sistema de Elaboración y Edición de Documentos.

Sistema de Elaboración y Edición de Documentos

Este sistema fue creación de Soft Expert, al analizar las necesidades de los clientes, optaron por configurar un plan en el que todas las partes interesadas tuvieran un rol determinado; este sistema se divide en 4 procesos, según se detallan a continuación:

1. Elaboración: Los usuarios responsables en esta sección son los que como dice el nombre de la elaboración completa del documento. Pueden hacer el documento desde cero y subirlo a la plataforma.
2. Consenso: En esta área, el elaborador dará por terminada su tarea, dando así paso para que el coordinador del área revise el documento creado, si esta de acuerdo lo libera, si no, lo puede editar el mismo o rechazar el documento, sin otorgar su consentimiento y automáticamente se reinicia el proceso.
3. Aprobación: Si el punto anterior fue positivo, el proceso sigue y ahora es el turno del jefe del área, es básicamente el mismo proceso que el anterior.
4. Homologación: Este es el paso final del sistema, en este punto el documento llega al área de Aseguramiento de Calidad, aquí el jefe del área y los auditores internos, son los responsables de homologar el documento, es decir, dan la aceptación de éste o no.

Una vez terminado el último paso de proceso, el documento aparecerá visible para cualquier usuario del sistema, ya homologado; si se requiere una futura edición del documento, se tiene que volver a empezar el sistema de pasos anteriores.

4. Capacitación: Fue el último paso de la migración, capacitamos a todos los futuros usuarios del sistema, fueron alrededor de unas 30 capacitaciones teóricas, pero también prácticas, donde nos asegurábamos de que realmente entendieran el sistema y que les fuese sencillo utilizarlo.

En estas capacitaciones tratamos de brindarles la mayor atención posible a los usuarios, ya que se tenía que asegurar que todas sus dudas fueran resueltas. Como material de apoyo, se crearon manuales para el usuario, así como dinámicas presentaciones que los pudieran ayudar en un futuro.

ANALISIS SITUACIONAL

Durante la estancia profesional en el desarrollo del proyecto, se logró apreciar de manera específica las expectativas de la empresa al generar una migración de un sistema actual hacia un sistema más innovador y con pronósticos interesantes de una mejor productividad en el manejo y control de la información documental, por lo que a continuación, se definen los objetivos del proyecto.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Realización de la migración de archivos de DocSystem a nueva plataforma SIGO.
- Capacitar a los empleados para que conozcan y sepan utilizar el nuevo sistema.
- Reducir los costos de procesamiento de los documentos.
- Garantizar la seguridad y confidencialidad del sistema documentario.
- Involucrar a todas las partes responsables en la edición de archivos.

HERRAMIENTA DE ANALISIS DE PROBLEMÁTICA

En base a que ya se tenía identificada la funcionalidad de la plataforma DocSystem, la cual brindó los resultados en base a su capacidad, pero ante la necesidad del crecimiento organizacional se hace necesario el desarrollar cambios de mejoras que induzcan a una innovación, como ya se comentó anteriormente.

Para formalizar el análisis situacional de la problemática detectada se presentará mediante el uso del Diagrama de Ishikawa, o Diagrama de Pescado.

Esta herramienta sirve para identificar problemas y poder brindarles una solución al representarlos gráficamente. Este diagrama trata de llegar a la raíz para saber dónde se están originando los problemas.

Kaoru Ishikawa es el creador de esta herramienta que desarrolló en el año 1943. El diagrama tiene en cuenta todos los aspectos que pueden haber influenciado al problema, de esta manera, todo es tomado en cuenta.

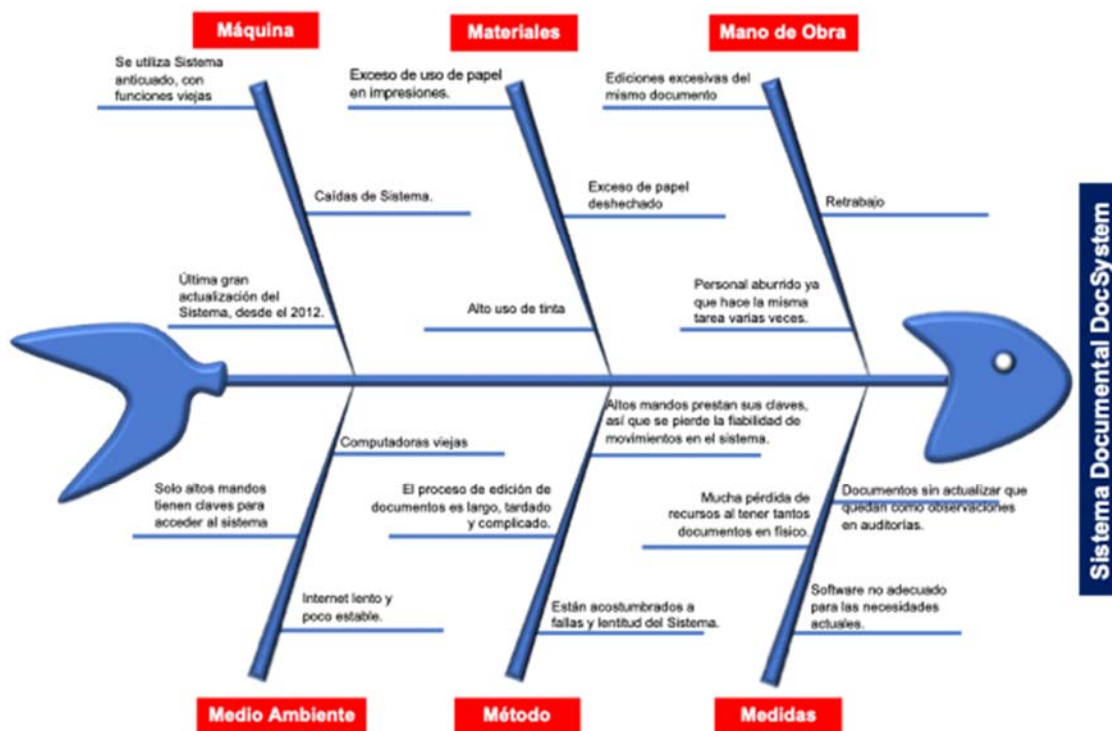
Con este método, todo problema tiene causas específicas y éstas deben de ser analizadas, para comprobar cuál de ellas es la que está causando el efecto negativo y así poder eliminarla.

Lo interesante de esta metodología es que es adaptable a cualquier ambiente en el que se aplique, puede ser industria, empresa, actividad, proceso, etc.

¿Para qué se utiliza este diagrama?

- Para conocer causas principales y secundarias de cualquier problemática.
- Ayuda a ampliar la visión de las posibles causas de un problema, viéndolo desde una perspectiva sistemática y completa.
- Permite identificar soluciones, utilizando los recursos disponibles por la empresa.
- Concede mejoras en los procesos.

A continuación, se presenta un Diagrama Ishikawa sobre las problemáticas que se tenían con el sistema DocSystem.



Acorde a lo definido en el Diagrama de Ishikawa se puede dar definir la prioridad de atención e importancia de mejorar a un sistema innovador, ya que DocSystem es anticuado, el excesivo uso de recursos en impresiones de documentos, retrabajo, haciendo perder el tiempo de los empleados en editar varias veces el mismo documento, así como también causarle enfado por hacer la misma tarea una y otra vez.

Desde mi punto de vista, una de las problemáticas mas importantes, pero que casi no se tomaron en cuenta en la empresa, fue que, al tener tantas versiones del mismo documento, se pierde el conocimiento de cuál es la buena y más actualizada versión, entonces al momento en que llegan auditorias y solicitan documentos en específicos, “botan” estos errores de edición que al final terminan quedando como observaciones en los reportes de las auditorias.

Otra cuestión notoria fue la falta de compromiso de los distintos departamentos responsables de los documentos de la planta, ya que, al realizar cambios en estos, se les pedía que estuvieran atentos por si se requerían cambios, si se encontraba que eran documentos obsoletos y se les pedía que los actualizaran, entre otras cosas; pero no los responsables no estaban al pendiente.

ALCANCES Y LIMITACIONES EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Falta de recursos tecnológicos: al ser todo electrónicamente, no se contó con computadoras rápidas ni con las facilidades necesarias para llevar a cabo la migración de la manera más eficiente.
- Falta de espacio para trabajar.
- Internet con baja velocidad.
- Pocas licencias adquiridas por corporativo con respecto a la población total de empleados, al momento de ingresar, en ciertas ocasiones se negaba el acceso.
- Resistencia al cambio por parte de los usuarios.
- Falta de compromiso por parte de ciertos empleados, lo cual alentaba el proceso de la migración.

DESARROLLO DEL PROYECTO

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LAS HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS APLICADOS

En lo que respecta al desarrollo del proyecto “Migración de Documentación del Sistema Docusystem a Nueva Plataforma Organizacional Sigo” fue necesario utilizar algunos conocimientos obtenidos a lo largo de mi carrera, así como adquirir nuevos en mi estancia profesional. Algunos de los fundamentos teóricos y conocimientos que utilice fueron:

- **Análisis de Información:** Depurar, inspeccionar, conocer y leer lo importante de los datos de los documentos con los que trabajamos, poder seleccionar y decidir cuáles eran necesarios y cuáles no, así como también conocer y analizar a fondos los dos sistemas documentales de la planta.
- **Ingeniería de Sistemas:** la sinergia que se debe de tener en toda la planta para que el proyecto se lleve a cabo, si unos no le dan la importancia que se debe, las cosas no funcionan, pero cuando todos cooperan, todo fluye de una manera armoniosa.
- **Ingeniería de Métodos:** Se busca que se logre aumentar la productividad, las ganancias, con la misma cantidad de recursos; note un poco de eso en mis tareas, por ejemplo, la migración se tenía que realizar, pero no se adquirieron nuevos recursos para lograrlo, sino que se nos dio unos pocos de los que ya tenían y con eso tuvimos que trabajar.
- **Ergonomía:** Es la relación que existe entre el espacio y las condiciones de trabajo con los empleados. Si estos tienen buenas condiciones laborales, se desempeñarán de la manera esperada, si no, no lo harán. En mi caso, no contaba con escritorio propio, tenía una silla que no era para nada ergonómica, así que la postura que tenía era bastante incómoda: las mesas no tienen la altura adecuada, así que trabajar mucho tiempo en escritorio llega a ser muy cansado; las luces de la oficina cansaban bastante los ojos; cosas que día a día no notamos o no

asociamos con dolores, pero que con el paso del tiempo van dejando problemas, aparte de que bajan el rendimiento y productividad en los empleados.

- **Calidad:** Esta fue una de las áreas que más aplique en mis prácticas, ya que en ese departamento estaba; en Aseguramiento de Calidad, se busca que el producto llegue de la mejor manera a su cliente, garantizándole que contará con el mismo estándar de siempre; Este departamento está constituido por un jefe y tres auditores, dos auditoras internas y uno de mercado, las auditoras internas nos solían llevar a las líneas de producción, almacén, oficinas, con el fin de básicamente errores para poder solucionarlos.
- **Sistemas de Calidad:** Al estar en el área de calidad, aprendí y reforcé muchas normas, algunas nuevas ya que la empresa al ser del sector alimenticio utiliza de esas normas también, como, por ejemplo, para garantizar la inocuidad del producto, o que llegará con las mismas características de siempre, etc.
- **Salud Ocupacional:** Son las medidas de prevención para cuidar la salud de los empleados; en la empresa no se preocupan tanto por el bienestar de los trabajadores, los tienen haciendo tareas muy repetitivas, sin los cuidados y equipos necesarios, etc.
- **Supervisión de la Producción:** Son las actividades, decisiones y responsabilidades para que una empresa logre y cumpla sus metas. En la empresa reconocí mucho de esto, cada jefe de cada departamento, esta pendiente de que se cumplan los objetivos, de lo contrario, se toman medidas para que esto funcione, por ejemplo, en aseguramiento, se audita a la mayoría de las áreas, y si salen mal en las auditorias se toman ciertas decisiones para que esto mejore.
- **Comunicación:** Al tener que dar capacitaciones, logré desarrollar y poner en práctica lo obtenido en mi primer semestre de la carrera, pude dejar un poco de lado el nerviosismo y hasta miedo que me provocaba el tener que hablar frente a un público desconocido.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos por las actividades realizadas en el proceso de emigración fueron los siguientes:

- Se migraron y editaron aproximadamente la cantidad de unos 1300 documentos.
- Reducción de consumo de papel y tinta de impresión ya que los documentos se consultan en línea.
- Se realizaron matrices para que sea más fácil la localización de los nombres y nomenclaturas de cada uno de los documentos.
- Eliminación de retrabajos en control documental.
- Se llevaron a cabo un total de 15 capacitaciones para los empleados de la planta, en las que se mostraba y explicaba el nuevo sistema, en las mismas capacitaciones se ponían en práctica los conocimientos adquiridos.
- 30% de reducción en el tiempo para revisión y edición de documentos internos, para dar cumplimiento a los Requisitos de Coca-Cola (KORE) y legales.
- Personal satisfecho al tener un mejor sistema en el cual trabajar.
- Mejores resultados en auditorias, gracias a la actualización constante de documentación.
- Al ser un sistema integral, SIGO ayudó a dar cumplimiento con las siguientes normas en el requisito documental ISO 9001, ISO14001, OSHAS 18001 Y FSSC 22001.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Haber contado con la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales dentro de una empresa líder en bebidas como lo es Arca Continental, me ha dejado una experiencia llena de conocimientos y me ha dado una noción completamente a lo que yo tenía entendido de como era la vida de un Ingeniero Industrial, debo admitir que me ha dejado totalmente sorprendida y con ansías de más.

La carrera profesional te da las bases y pautas para saber un poco de todo, de cada una de las áreas que tiene esta bonita e interesante carrera, áreas en las que posiblemente quieras desarrollarte más, pero solamente se siembra la semilla, ya que está muy alejado de la realidad; en la escuela te cuentan cómo es la vida laboral, pero una cosa es escucharlo y otra completamente distinta es vivirla. Definitivamente pude haber tenido una experiencia más agradable, pero fue una experiencia real y cruda, que me dejó buenas y malas enseñanzas, de las ahora en día me da gusto haber aprendido.

Las dificultades que se me presentaron a lo largo de mi estancia me dieron las bases para poder determinar lo que me gusta y lo que no, lo que quiero en mi vida laboral y lo que no tanto, así que agradezco porque en estos meses tuve muchas enseñanzas que a lo mejor en otra empresa no habría podido tener.

También me gustó mucho el poder retarme a mi misma, ir más allá de lo que me pedían, aprender de otras áreas, practicar lo que en la carrera me enseñaron y ver que todo realmente se aplica y está presente día con día en las industrias, el poder forjar mi carácter en el ámbito profesional, que no porque uno sea practicante se debe sentir menos, que uno también cuenta y que está generando ganancias a la empresa, entre muchísimas más cosas.

Como recomendación, que sé que se piensa, pero se pone muy poco en práctica, sugiero se les lleve a los alumnos a más visitas industriales, que se les trate de empapar de este mundo laboral al que en dado momento se enfrentarán; en mi caso, solo fui un par de veces durante toda mi carrera y me hubiera encantado ir más, poder conocer que industrias y empresas hay en la ciudad y poder así tomar decisiones más informadas sobre mi futuro.

Recomiendo también que se les exija a los maestros hacer estas visitas, para que como menciono, los alumnos conozcan en donde se podrán desarrollar después; también que se hagan foros profesionales con más frecuencia, que se busque que los alumnos se den cuenta de la verdadera realidad a la que se enfrentarán, siento que ese ámbito está bastante descuidado y cuando uno está en la necesidad de elegir empresa, puede que dude ya que carece de información.

Otra sugerencia, son los idiomas, sé que en esta parte se han empezado a interesar por el inglés y se supone se les exige, al menos en Ingeniería Industrial, que lleven hasta el séptimo nivel de inglés, más sin embargo, no es suficiente, la mayoría de las veces solo “aprenden” para aprobar los exámenes, pero no retienen ni ponen en práctica lo que están estudiando; muchas veces los alumnos no entienden que el mundo cada vez es más competitivo y que conforme va pasando el tiempo se necesitan más habilidades para tener mejores oportunidades, en mi opinión siento que falta poner énfasis en ese aspecto, que siento que es un área de oportunidad, despertar esa necesidad de superarse y de aprender cada vez más.

En un mundo tan competitivo y globalizado como el nuestro, una lengua extranjera como el inglés no es suficiente, se debería empezar a exigir a los alumnos que empiecen a aprender más lenguas, pasamos todo el día en la universidad aprendiendo materias que en un futuro próximo no se utilizarán, en lugar de estar aprendiendo algo que nos lleve a ser más competentes no solo a nivel local, si no a nivel internacional.

RETROALIMENTACIÓN

ANÁLISIS FODA

<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de conocimiento en software como Minitab, Excel, AutoCad, etc. Sobre todo, Excel que sé que es un programa utilizado en casi todas las empresas, ya que cuenta con muchísimas funciones.	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Contar con conocimientos en varias áreas del tronco común de ingenierías.• Tener dominio de varias lenguas extranjeras: inglés, alemán y francés.
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambiente laboral nuevo y desconocido.	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Ampliar conocimientos en softwares• Tomar cursos de liderazgo o referentes al trato de personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES

Arca Continental - <http://www.arcacontal.com/divisiones-operativas/bebidas-m%C3%A9xico.aspx> – Consulta Enero 2020

ISO - <https://www.iso.org/home.html> - Consulta Noviembre 2019

SIGO Soft Expert - <https://www.softexpert.com/es/produto/gestion-documentos-registros/> - Consulta Marzo 2020