

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Tsa-A1-03

S237

C.2



ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMPRA DE CAFÉ
ANACAFÉ
GUATEMALA, GUATEMALA

BERNARDO SANTOS POCÓN
Y
SENAIDA MORATAYA CALLEJAS

GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2005

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA



B.OPANA-I-5427-2006 C.2

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMPRA DE CAFÉ
ANACAFÉ
GUATEMALA, GUATEMALA**

TESINA

**Presentada
a la
Facultad de Ciencias Económicas
de la
Universidad Panamericana
de Guatemala**

**POR:
BERNARDO SANTOS POCÓN
Y
SENAIDA MORATAYA CALLEJAS**

Previo a conferírsele el título de

**LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2005

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"



AUTORIDADES

RECTOR:	Ingeniero Abel Antonio Girón Arévalo
VICE-RECTORA ACADÉMICA:	Licenciada Alba Rodríguez de González
VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO:	Licenciado Edgar Alfonso Schilling
DECANO:	Licenciado César Augusto Custodio
SECRETARIO DE LA UNIVERSIDAD:	Licenciado Edgar Alfonso Schilling
COORDINADORA DE TESIS:	Licenciada Ana Rosa Arroyo de Ochoa

UNIVERSIDAD



PANAMERICANA

Sabiduría Ante Todo,

Adquiere Sabiduría

Facultad de Ciencias Económicas
Teléfonos 2261-1663 al 65
Telefax 2261-1663 al 65
Campus Central,
Carretera a San Isidro Zona 16,
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. GUATEMALA, 12 DICIEMBRE 2005

De acuerdo al dictamen rendido por el Ingeniero Luis Pedro Cruz asesor, y Licenciado Luis Barillas revisor de la Tesina, proyecto –EPS- titulada “ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMPRA DE CAFÉ ANACAFE GUATEMALA, GUATEMALA”. Presentada por los estudiantes Bernardo Santos Pocón y Senaida Morataya Callejas, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional como Administración de Empresas, en el grado académico de Licenciado.


Lic. César Augusto Custodio Cóbai

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.



Guatemala,
05 de Diciembre del 2005.

Licenciado
César Custodio
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana.
Licenciatura en Administración de Empresas

Señor Decano:

Al saludarlo muy atentamente, me permito comunicarle que he revisado la tesina realizada por: Santos Pocón, Bernardo quien se identifica con el número de carné A-3 20047119 y Morataya Callejas, Senaida con el número de carné A-3 20047122 de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana, previo a optar el grado académico de Licenciados en Administración de Empresas titulada: **"ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMPRA DE CAFÉ ANACAFÉ GUATEMALA, GUATEMALA"** el cual fue abordado con claridad y profundidad, constituyendo un valioso aporte científico en Guatemala.

El trabajo de investigación fue realizado, y habiendo llenado los requisitos metodológicos en contenido y forma, doy por aprobada dicha investigación.

Agradeciendo su atención, me suscribo de usted atentamente:





Lic. Luis-Alberto Barillas García
Colegiado No. 2173

Guatemala,
29 de Noviembre del 2005.

Licenciado
César Custodio
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana.

Distinguido señor Decano:

Por este medio hago constar que los estudiantes Santos Pocón, Bernardo quien se identifica con el número de carné A-3 20047119 y Morataya Callejas, Senaida con el número de carné A-3 20047122 de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana, presentaron el trabajo de graduación para optar al grado académico de Licenciados en Administración de Empresas titulado **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMPRA DE CAFÉ ANACAFÉ GUATEMALA, GUATEMALA”** el cual cumple con los requisitos académicos-profesionales.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Ing. Q. Luis Pedro Cruz Martínez
Asesor
Colegiado No. 233



INDICE

	Pag.
I. Introducción	
II. Objetivos	1
III. Marco Teórico	2
3.1 Historia	2
3.2 Visión de la empresa	3
3.3 Misión	3
3.4 Filosofía	3
3.5 Organización	3
3.6 Organigrama	4
3.7 Situación actual	5
IV. Planteamiento del problema	7
4.1 Selección del proceso de análisis	7
4.2 Justificación	7
4.3 Mapeo del proceso	7
4.4 Descripción del proceso actual	9
4.5 Diagrama de procesos actual	10
4.6 Análisis de valor agregado	12
4.7 Análisis del proceso propuesto	12
4.8 Clasificación de actividades del proceso matriz valor agregado	13
4.9 Primer alternativa	14
4.10 Rediseño del proceso	14
4.11 Descripción del proceso propuesto	16
4.12 Diagrama de procesos propuesto	17
V. Aporte	18
VI. Resultados	19
VII. Conclusiones	21
VIII. Recomendaciones	22
Glosario	23
Bibliografía	27

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo contiene un historial de la empresa ANACAFÉ y la introducción del cultivo de café a Guatemala, previo a iniciar la industrialización del producto en el país.

Asimismo muestra la aplicación de herramientas como el análisis y rediseño de procesos, a una empresa que está sujeta al cambio, para mantenerse a la vanguardia de la tecnología y ser altamente competitiva en un mundo globalizado.

Al leer y analizar el proceso de compra de café se puede notar que aplicando las herramientas adecuadas, se puede incrementar la efectividad del proceso, satisfaciendo mejor al cliente oferente y además mejorando el uso de los recursos.

También muestra los diagramas que se pueden utilizar para visualizar como se encuentra el proceso y las mejoras que se pueden hacer con el rediseño, mejorando los procesos de cualquier empresa competitiva en un ambiente globalizado.

Además incluye un glosario de los términos más usados para familiarizarse con los conceptos, como los anexos necesarios para su mejor comprensión y análisis.

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

Mostrar a través de la aplicación de las herramientas administrativas que es posible mejorar la eficiencia de los procesos para optimizar la competitividad de ANACAFÉ dentro del proceso industrial y servicio al cliente.

Objetivos Específicos:

- Definir el entorno del negocio del café
- Definir la organización ANACAFÉ
- Analizar el proceso actual de compra de café
- Formular las mejoras
- Presentar los resultados con sus recomendaciones
- Incrementar la compra de materia prima
- Incrementar la industrialización del café
- Incrementar las ventas

III. MARCO TEORICO

ASOCIACION NACIONAL DE CAFÉ ANACAFÉ

3.1 HISTORIA

Se creó en el año de 1860 cuando empezaron a surgir las grandes fincas dedicadas al cultivo del café en los Departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Suchitepéquez, Retalhuleu, Escuintla, Alta Verapaz, Jutiapa y Quetzaltenango, fue donde cobró particularmente el nombre COSTA CUCA.

En 1865 el café de Guatemala se hace representar en las Exhibiciones Internacional de Paris. En 1871 el cultivo de café era ya un negocio lucrativo, se constituyó en el región principal de la economía de la nación y pasó a ocupar el primer lugar entre los artículos de exportación. Durante las épocas de los 70 y 80 del siglo XIX se abren al café numerosas fincas de otros departamentos como Baja Verapaz, San Marcos, Huehuetenango, Santa Rosa, Sololá, Chimaltenango, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Quiché y aún Petén. Para 1983 habían 5,431 fincas del café en 17 departamentos con 50,084, 283 cafetos y una producción de 434,255 quintales con valor de 4, 342,555 quetzales.

La apertura del Ferrocarril Interoceánico de Guatemala, el 19 de Enero de 1908, dio un gran impacto al comercio del café. El 6 de Diciembre de 1928, se creo la Oficina Central del Café para auxiliar a los caficultores y promover la exportación del café. En junio 15 de 1958 se crea la Asociación de Caficultores de Oriente (ACOGUA) y principia a trabajar con la Gremial de Caficultores de la Asociación General de Agricultores de Occidente. El 4 de Noviembre de 1960 fue creada la Asociación Nacional del Café (ANACAFÉ), la cual principia a funcionar el 1 de Diciembre de 1960.

3.2 Visión de la empresa

Visualizamos nuestra caficultora como una agro-industria globalizada, rentable, competitiva y sostenible, como la principal actividad empresarial de Guatemala, capaz de promover el crecimiento económico, y el desarrollo social de los guatemaltecos.

3.3 Misión

ANACAFE, es el gremio de caficultores dedicada a facilitar la unidad y el desarrollo de la caficultora, prestando servicios de alta calidad en un mercado libre; ANACAFÉ es efectivo en el corto plazo y autosostenible en el largo plazo, es la unidad al servicio de la caficultora.

3.4 Filosofía:

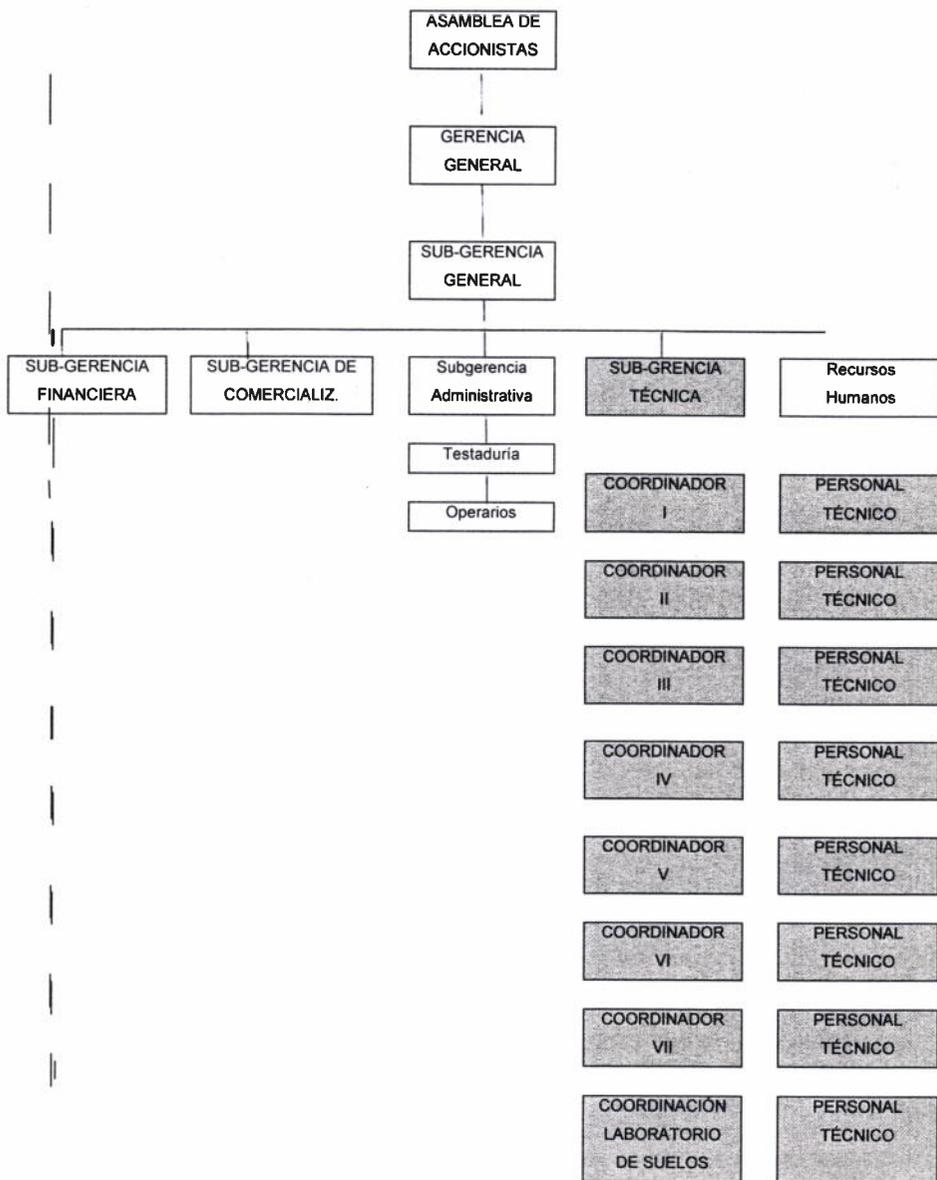
Nuestros clientes son primero, porque nos debemos a ellos, estamos para servirles, atenderlos para satisfacer sus necesidades primero que la competencia.

3.5 Organización:

La empresa esta constituida por diversos departamentos que en conjunto apoyan las labores y objetivos de toda la organización

Entre los principales departamentos se encuentran: la Sub-Gerencia Financiera, Sub-Gerencia de comercialización; entre los cuales encontramos la industrialización y comercialización del café tostado y molido, además de los servicios de asesoría en los aspectos inherentes al cultivo del café, hasta llegar directamente al cliente; es decir el mercadeo, Sub-Gerencia Administrativa, de esta depende la tostadurilla y operarios, Sub-Gerencia Técnica, en el cual se encuentran 7 coordinadores y la coordinación de Laboratorio de Suelos y por último el departamento de Recursos Humanos conformado por personal técnico para cada coordinador y para la coordinación de laboratorio.

3.6 ORGANIGRAMA VERTICAL ASOCIACION NACIONAL DEL CAFÉ ANACAFE



3.7 SITUACION ACTUAL

Identificación de procesos:

La empresa es de servicios y distribución de café tostado y molido por su naturaleza y su estructura organizacional se pueden identificar y clasificar los procesos siguientes:

Procesos primarios:

Son aquellos procesos considerados básicos para que la empresa sea rentable y continua para que la misma mantenga su éxito, agregándole valor que satisfaga al cliente.

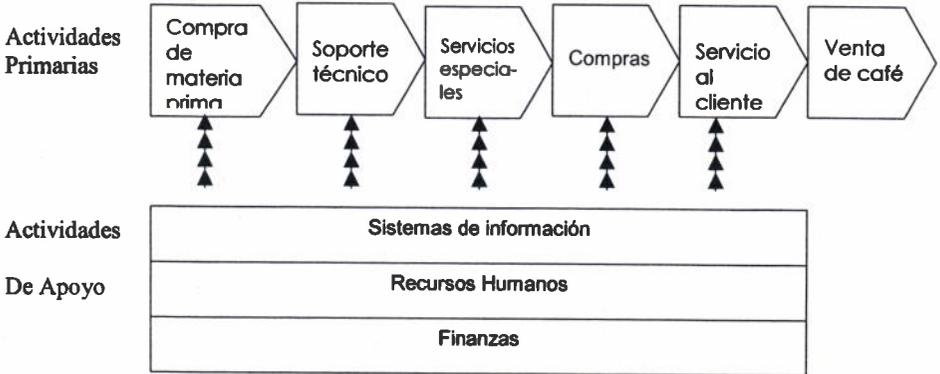
- ✓ Compras de Materia Prima de calidad
- ✓ Ventas de café en empaque corriente y especial
- ✓ Soporte técnico
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Centro de servicio
- ✓ Servicios especiales
- ✓ Certificado de exportación
- ✓ Inventarios
- ✓ Exportaciones

Procesos de apoyo:

Son aquellos que apoyan los procesos importante del negocio y servicio a la cliente y que ayudan a que el proceso.

- ✓ Sistema de información
- ✓ Finanzas
- ✓ Repuestos
- ✓ Créditos y cobros
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Contabilidad

- ✓ Nóminas
- ✓ Vacaciones
- ✓ Caja



IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1 Selección del Proceso de Análisis

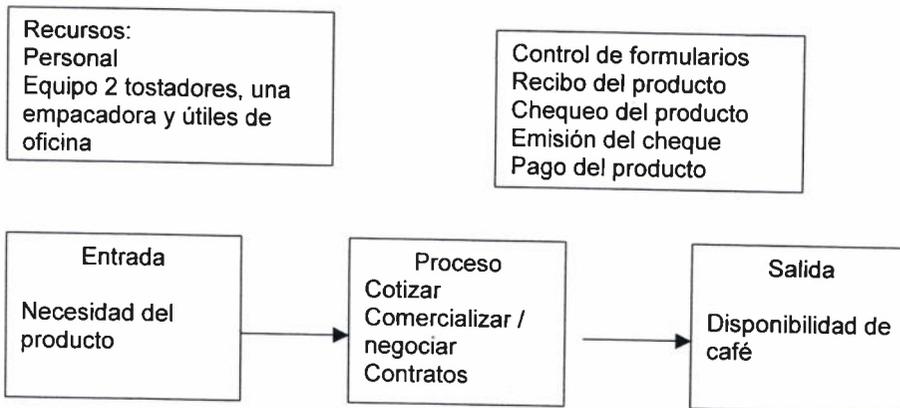
El proceso que será objeto de análisis es el de compra de café pergamino para la tostaduría.

4.2 Justificación

Es necesario rediseñar el proceso de compra, ya que se ha observado demasiada burocracia, dificultad y lentitud de respuesta para el cliente externo que en este caso son los proveedores para poder efectuar el proceso de negociación, es decir la compra y venta del producto a la Asociación Nacional del Café.

Es importante en un mundo que se encuentra a la puerta de la globalización agilizar los procesos para poder competir con otras empresas del mismo tipo. Y además porque la empresa ANACAFE (tostadurilla) compra constantemente el producto para no tener mucho producto en bodega. Y sus proveedores son directamente productores de café.

4.3 Mapeo del proceso: Nombre: Compra de Café Pergamino



Proceso de Apoyo
Sistemas de información
Recursos humanos
Administración
Contabilidad
Caja

Calidad de café ofertado
Cantidad de clientes satisfechos
100 %, en cuanto a consumo
Reclamos por servicio de
compra de materia prima 10 %

Análisis

Para realizar el análisis del proceso objeto de estudio e identificación de los principales problemas que se están dando en los diferentes departamentos y operaciones que se realizan actualmente, se realiza a continuación una descripción del proceso y un diagrama del mismo así como el análisis del valor agregado para poder presentar un nuevo diseño del proceso que permita mejoras excepcionales para la empresa y sus clientes tanto internos como externos.

4.4 Descripción del Proceso Actual

Nombre del Proceso: Compra de Café Pergamino
 Dueño del proceso: Coordinador de administración
 Inicio del Proceso: Necesidad del producto
 Fin del proceso: Disponibilidad de café
 Cliente: Oferentes
 Fecha: 30/01/2006 Versión: Primera

	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS
1	Necesidad del producto	Imprime formulario con necesidades (cantidad, calidad)	Receptor de Documentos	Formulario lleno
2	Formulario lleno	Lectura del formulario	Proveedor	Formulario leído
3	Formulario leído	Verifica datos	Receptor de documentos	Documento verificado
4	Documento verificado	Traslado al secretario para verificación	Receptor de Documentos	Documento verificado
5	Documento verificado	Traslado al coordinador para verificación y análisis	Secretario-Asistente	Documento para verificación y análisis
6	Documento para verificación y análisis	Verifica y analiza la información	Coordinador Administrativo	Documento verificado y analizado
7	Documento verificado y analizado	Traslado al secretario para verificar firma	Coordinador Administrativo	Documento para verificar firma
8	Documento para verificar firma	Se verifica firma	Secretario-Asistente	Documento con firma verificada
9	Documento con firma verificada	Solicita Muestra	Receptor de Documentos	Muestra
10	Muestra	Llena formulario	Receptor de Documentos	Muestra
11	Muestra/formulario	Traslada muestra a laboratorio de catación	Receptor de Documentos	Muestra recibida
12	Muestra recibida	Análisis físico y organoléptico	Coordinador de Catación	Se registra código
13	Código registrado	Dá el Vo. Bo.	Coordinador de Catación	Vo. Bo.
14	Muestra Vo. Bo.	Traslado al secretario	Tostador	Formulario
15	Dictamen	Traslado al coordinador	Secretario-Asistente	Vo. Bo.
16	Documento	Se analiza oferta	Coordinador Administrativo	Presenta oferta
17	Oferta	Se hace negocio con el proveedor	Coordinador Administrativo	contrato
18	Contrato	Se recibe producto del proveedor	Tostador	Bodega
19	Producto	Se verifica calidad del café	Tostador	Vo. Bo.
20	Producto apilado	Se codifica	Receptor pagador	Vo. Bo.
21	Pago	Se emite cheque	Asistente-Financiera	Cheque
22	Voucher	Se firma Voucher	Receptor pagador	Documento
23	Disponibilidad del café	Se ingresa al inventario	Receptor pagador	Archivar

4.5 DIAGRAMA DE PROCESOS ACTUAL

Diagrama de Proceso:
 Proceso: análisis y Control de Calidad
 Cliente: Ofertantes
 Inicio: Necesidad del producto
 Final: Disponibilidad del café

Primera Versión

Actividad	Resumen					
	Pasc		Tiempo		Distancia	
No. Operación	10	43%	91	60%	4	4%
Nº. Desplaza	6	26%	32	21%	92	84%
No. Inspección	6	26%	27	18%	12	10%
Demoras	0	0%	0	0%	0	0%
Archivo	1	4%	2	1%	2	2%
Total	23	100%	152	100%	110	100%

Fase	Tiempo min	Dist. mts	Operación	Transferir	Inspección	Demora	Archivo	
			○	⇒	□	D	△	
1	1	2	○					Imprimir formulario con necesidades (cantidad, calidad)
2	5	2	○					Lectura del Formulario
3	2	1			□			Verificar Datos
4	5	40		⇒				Traslado al secretario para verificación
5	1	5		⇒				Traslado al coordinador para verificación y análisis
6	5	0			□			Verifica y analiza información
7	2	0	○					Traslado al secretario para verificar firma
8	2	0			□			Verifica Firma
9	10	1		⇒				Solicita muestra
10	2	0	○					Llena Formulario
11	10	1		⇒				Traslado muestra a laboratorio de catación
12	5	5			□			Análisis físico y organoléptico
13	10	0	○					Da el Vo. Bo
14	5	40		⇒				Traslado al secretario
15	1	5		⇒				Traslado al coordinador
16	5	0			□			Se analiza Oferta
17	20	0	○					Se hace negocio con el proveedor
18	50	60	○					Se Recibe producto del proveedor
19	10	5			□			Se verifica calidad del café
20	1	0	○					Se certifica

21	1	0	<input type="radio"/>					Se emite cheque
22	1	0	<input type="radio"/>					Se firma voucher
23	2	2					<input type="checkbox"/>	Archivo de Documentos

4.6 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO:

Es necesario realizar un análisis del valor agregado que cada actividad del proceso posee para satisfacer al cliente externo en la compra de café. Para realizar esta actividad se clasifica dentro de cada cuadrante, de acuerdo a la experiencia y resultados deficientes y tardíos que se han venido manejando con el proceso actual donde varias personas son responsables de la realización del proceso, esta clasificación tiene como objeto eliminar los cuadrantes III y IV, los cuales no son necesarios ni agregan valor al cliente; esto permite que el rediseño de este proceso ofrezca mayor eficiencia, mejor utilización de los recursos disponibles y satisfacer mejor al cliente oferente.

Matriz de valor agregado

	Agrega Valor	No Agrega Valor
Necesario	I	II
No Necesario	III	IV

4.7 ANALISIS DEL PROCESO PROPUESTO

En el diagrama de procesos se observa un 43% de operaciones, un 26% de transporte; así como un 26% de inspecciones (52% de actividades no productivas que podrían minimizarse). Al eliminar varios traslados, inspecciones y operaciones innecesarias se reduce en forma significativa el tiempo, esfuerzo y distancias que actualmente se realizan debido a que los documentos se entregan y retornan varias veces entre las partes involucradas, lo cual hace menos engorroso el trámite de compra de café para ser industrializado por ANACAFÉ y mejorar la competitividad de la misma.

4.8 CLASIFICACION DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE LA MATRIZ DEL VALOR AGREGADO

No	Actividad	Clasificación en Matriz de Valor Agregado
1	Imprimir Formulario	I
2	Lectura del Formulario	IV
3	Verificar Datos	I
4	Traslado Asistente Admón.	IV
5	Traslado Admón.	III
6	Verifica y analiza información	I
7	Traslado Asistente Admón.	IV
8	Verifica Firmas	I
9	Solicita muestra	I
10	Llenar Formulario	III
11	Traslado Muestra	III
12	Análisis Físico	I
13	Análisis Organoléptico	I
14	Traslado Asistente Admón.	IV
15	Traslado Admón.	III
16	Se analiza Oferta	I
17	Se hace Negocio	I
18	Se Recibe Café	III
19	Verifica Café	I
20	Firma Recibido	III
21	Se paga Café	I
22	Firma Recibido	II
23	Archivar	III

4.9 PRIMERA ALTERNATIVA

4.10 REDISEÑO DEL PROCESO

Las operaciones son las que forman el mayor porcentaje del proceso total, es decir un 43%, y de acuerdo al análisis anterior se puede observar que éste cuenta con muchas operaciones que burocratizan el proceso de compra del café y limitan la agilidad que debe tenerle la actividad, en virtud que es una actividad constante en la industria del café.

En el diseño que se propone eliminar varios traslados e inspecciones, los cuales tienen un 52% del proceso total y operaciones innecesarias, reduciendo en forma significativa el tiempo, esfuerzo y distancias que actualmente se realizan, debido a que los documentos se entregan y se vuelven varias veces entre las partes involucradas.

Para evitarlo se propone que una función que es sencilla sea realizada por menos personas del departamento administrativo para evitar duplicidad de funciones y traslados del mismo documento.

Con poder de decisión que tuviera el operador para hacer los trámites se usarían menos operaciones y traslados lo que reduciría el tiempo y el cliente estaría más satisfecho

Con la propuesta se están eliminando algunas operaciones y traslados lo que hace menos engorroso el trámite de compra de café para ser industrializado por ANACAFÉ.

Se propone además poner un horario de entrega y de recepción de documentos y luego vía teléfono darles el visto bueno a los oferentes que califican pidiéndoles también la muestra de café.

Además de ello tomar en cuenta la matriz del AVA, con el cual se estarán eliminando las actividades que se encuentran en el cuadrante IV ya que no agregan valor; ni son necesarias. Por lo contrario se recomienda que las actividades que se encuentran en el cuadrante I no se toquen ya que agregan valor y son necesarias. En relación con los

cuadrantes II y III sería de ver que tan importantes son las mismas, porque en una no agrega valor y es necesaria y en la otra agrega valor y no es necesaria, es decir sería opcional dejarlas o quitarlas dependiendo de las necesidades que se tengan.

Al combinar la matriz AVA con los datos numéricos que nos suministra el resumen del diagrama del proceso se puede mejorar el proceso al máximo y que la empresa ANACAFÉ sea competitiva.

4.11 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PROPUESTO

Nombre del Proceso: Compra de Café Pergamino
 Dueño del Proceso: Coordinador de Administración
 Inicio del Proceso: Necesidad del producto
 Fin del proceso: Disponibilidad de café
 Cliente: Oferentes
 Fecha: 30-01-2006 Versión: Primera

	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS
1	Necesidad del producto	Imprime Formulario con necesidades (cantidad, calidad)	Receptor de documentos	Formulario impreso
2	Formulario impreso	Contesta el Formulario	Proveedor	Formulario lleno
3	Formulario lleno	Traslada al coordinador para verificación	Receptor de documentos	Formulario para verificación y revisión
4	Formulario para verificación y revisión	Verifica y analiza la información	Coordinador administrativo	Documento verificado y analizado
5	Documento verificado y analizado	Verifica Firmas	Receptor de documentos	Documento con firma verificada
6	Documento con firma verificada	Solicita muestra	Receptor de documentos	Muestra
7	Muestra	Llena Formulario	Receptor de documentos	Muestra
8	Muestra y Formulario	Traslado Muestra al laboratorio catación	Receptor de documentos	Muestra recibida
9	Código y muestra	Análisis Organoléptico	Coordinador de catación	Vo. Bo.
10	Muestra Vo. Bo.	Traslado al coordinador para que analice la oferta	Secretario-Asistente	Vo. Bo.
11	Documento	Se analiza oferta	Coordinador Administrativo	Presenta oferta
12	Oferta	Se hace negocio	Coordinador Administrativo	Contrato
13	Contrato	Se Recibe Café	Tostador	Vale para cheque
14	Bodega	Se codifica	Tostador	Documento
15	Documento	Se paga café al proveedor	Receptor pagador	Cheque
16	Disponibilidad del Producto	Se ingresa al inventario	Receptor pagador	Archivo

4.12 DIAGRAMA DE PROCESOS PROPUESTO

Diagrama de Proceso

Procedimiento analizado: Compra de

Café.

Cliente: Oferentes

Inicio: Solicitud Verbal

Fina: Archivo Documentos

Primera Versión

Actividad	Resumen					
	Paso	Tiempo	Distancia			
No. Operación	8	50%	90	71%	62	82%
No. Desplaza	4	25%	22	17%	12	16%
No. Inspección	3	19%	12	10%	0	0%
Demoras	0	0%	0	0%	0	0%
Archivo	1	6%	2	2%	2	2%

Pasos	Tiempo Minutos	Distancia Mts	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Archivo						
			○	⇨	□	⏸	△						
1	1	2	○					Imprime formulario con necesidades (cantidad, calidad)					
2	5	0	○					Contesta formulario					
3	1	5		⇨				Traslada al coordinador para verificación					
4	5	0			□			Verifica y analiza información					
5	2	0			□			Verifica firmas					
6	10	1		⇨				Solicita muestra					
7	2	0	○					Llena Formulario					
8	10	1		⇨				Traslado muestra al laboratorio de catación					
9	10	0	○					Análisis Organoléptico					
10	1	5		⇨				Traslado al coordinador para analizar oferta					
11	5	0			□			Se analiza Oferta					
12	20	0	○					Se hace Negocio					
13	50	60	○					Se recibe café					
14	1	0	○					Se codifica					
15	1	0	○					Se paga café al proveedor					
16	2	2					△	Archivo de Documentos					
Total								16	100%	126	100%	76	100%

V. APOORTE

Enriquecer la biblioteca de la Universidad Panamericana para que los estudiantes e investigadores puedan consultar el tema. Al minimizar el proceso de compra el cliente externo optimiza su tiempo. El aporte a la sociedad es tener la disponibilidad de consultar como realizar un proceso de compra.

APLICACIÓN DE MÉTODOS DE EVALUACIÓN

VI. RESULTADOS

Es importante hacer notar que al rediseñar el proceso en referencia este sea reducido de 23 pasos a 16 para poderlo realizar lo que significa un 30% menos que el proceso anterior.

También se puede notar que al eliminar aquellas operaciones que no agregan valor en el proceso, eliminando el 15% del tiempo total, que se tomaba para hacer esta actividad, lo que se logró eliminado 24 minutos que prácticamente constituía una demora al estar trasladando documentos a asistente administrativo.

El nuevo proceso no incluye al asistente administrativo por lo que se reduce el manipuleo de la misma papelería en una persona, involucrando directamente al administrativo.

La dualidad de funciones que se realizaba en el traslado del mismo documento queda eliminada del proceso de compra de café.

ACTIVIDADES	PROCESO ACTUAL	PROCESO PROPUESTO	% DE MEJORA	COSTOS AHORROS Q.
Actividades	23	16	30	17,500.00
Tiempos	152	126	17	260.00
Distancias	110	76	31	850.00
Ahorro Total Q.				18,610.00

Con el cuadro anterior podemos observar que al rediseñar el proceso tenemos un % de mejora en actividades de un 30% lo cual es bastante significativo ya que representa una tercera parte del proceso actual, en tiempos obtendríamos un ahorro del 17% y en

distancias de un 31%. Por lo cual conviene rediseñar el proceso para que el porcentaje de mejora lo podamos pasar a dinero "Q" ahorro y no estarlo desperdiciando en el proceso actual.

Las actividades tienen un costo de Q.10.41 la hora, Q.83.33 diarios y Q.2,500.00 al mes; al reducir de 23 a 16 actividades estamos obteniendo un ahorro de Q.17,500.00.

En cuanto a los tiempos tenemos una reducción de 26 minutos lo que nos significa Q.260.00 de ahorro.

En las distancias logramos un ahorro de Q.850.00 al reducir la distancia en 34 metros.

Además tenemos un ahorro Total de Q. 18,610.00, lo cual es bastante significativo ya que al eliminar operaciones, disminuir tiempos y acortar distancias logramos dicho ahorro. Con lo cual ya no tendrían más empleados de la cuenta y por ende no tendrían que desembolsar los sueldos a fin de mes.

El ahorro total lo podría invertir en rubros más importantes para incrementar la presencia de la empresa y su competencia. Ya que se invierte eficientemente el dinero de la empresa logrará ser cada día más competitiva.

VII. CONCLUSIONES

1. El análisis y rediseño de procesos es una herramienta administrativa eficaz si se sabe utilizar adecuadamente y las empresas que lo desean adoptar se verán beneficiadas del mismo como se muestra en el presente trabajo de en la compra de café para la tostaduría de la Asociación Nacional del Café, ANACAFÉ, si se comprueba la mejora. Se reduce el número de operaciones del proceso de compra de café, demostrando la importancia de analizar el proceso, eliminando procesos innecesarios que no ofrecen ningún valor al evaluar el rediseño.
2. Al observar el análisis del proceso actual se identificaron 11 operaciones, 6 transportes, 6 inspecciones y un archivo y se logra con el proceso propuesto reducción en 33.33 % del proceso, lo que constituye un 20 % de reducción del tiempo que anteriormente se utilizaba. Y un 31% de las distancias que anteriormente se utilizaban. Así mismo queda demostrado que el paso del asistente administrativo estaba demás en el proceso por lo que quedó eliminado, favoreciendo los traslados que también se observan reducidos en un 33 % lo que permite ser mas eficiente en el proceso de compra de café como materia prima para la industria de café de la empresa ANACAFÉ. Además es importante tomar en cuenta que para que los cambios sean efectivos es necesario cuestionar algunas características clave para cerciorarse que éstos sean los más adecuados; entre ellos su eficacia, eficiencia, continuidad y conciencia al entorno cambiante organizacional.
3. Al incrementar la productividad con los cambios planteados se puede utilizar el tiempo ahorrado que puede dar como resultado un incremento en la industrialización y ventas.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Hacer la reducción de procesos especialmente los que no agregan valor para optimizar el tiempo de compra de café.
2. Poner en práctica el nuevo proceso de compra de café por parte de ANACAFÉ.
3. Investigar características claves acerca del proceso para hacerlo mas eficiente
4. Recomendamos que ANACAFÉ sea más productiva en este proceso.

GLOSARIO

Administración: Acción de administrar, los recursos limitados de una empresa.

Anexo: Unido a otra cosa y dependiente de ella.

Aplicación: Afición y asiduidad con que se hace algo, especialmente el estudio. Programa preparado para una utilización específica, como el pago de nóminas, formación de un banco de términos léxicos, etc.

Archivar: Poner o guardar en el archivo.

Asamblea: Contribuyente, reunión numerosa de personas convocadas para un fin

Café: Semilla de café para hacer bebida.

Calidad: La totalidad de las características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas. (ISO 8402)

Cliente: Destinatario de un producto provisto por el proveedor. (ISO 8402)

Comprador: Cliente en una situación contractual. (ISO 8402)

Crédito: Confianza, creencia otorgada a una persona digna de fe. En negocios, comprar o pedir un préstamo con la promesa de pagar en una fecha posterior. En cualquier acuerdo de crédito hay un acreedor (una persona, banco, tienda o compañía a quien se le debe el dinero) y un deudor (la persona que debe el dinero). En contabilidad, una suma de dinero que se debe a un individuo o a una institución.

Cobro: pago de algo que se debe.

Demora: Tardanza, retraso. Llegar algo con demora, tiempo de espera para conseguir algo o llegar tarde.

Diagrama: ~ de flujo. *m.* Representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones en un sistema, como el que refleja una cadena de montaje de automóviles.

Empresa: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Estructura: Distribución y orden de las partes importantes de un edificio. Distribución de las partes del cuerpo o de otra cosa.

Filosofía: Conjunto de saberes que busca establecer, de manera racional, los principios más generales que organizan y orientan el conocimiento de la realidad, así como el sentido del obrar humano. Manera de pensar o de ver las cosas. Su filosofía era aquella de vivir y dejar vivir.

Formulario: Papel o libro que contiene datos que son necesarios completar para obtener algo.

Inspección: Actividades como medir, examinar, ensayar o comparar una o más características de un producto o servicio, y comparar los resultados con los requisitos especificados, con el fin de determinar la conformidad con respecto a cada una de esas características. **(ISO 8402)**

ISO: International Organization for Standardization.

ISO 9000: Conjunto de 5 Normas Internacionales de Estandarización sobre Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad desarrollado para ayudar a las empresas a documentar efectivamente los elementos a ser implementados para mantener un eficiente Sistema de Calidad. Los estándares no son específicos para ninguna industria, producto o servicio. Fueron desarrollados por la International Organization for Standardization

(ISO), una agencia internacional especializada en estandarización compuesta por las organizaciones nacionales de estandarización de 91 países.

Misión: Es la razón de ser de la empresa.

Nómina: Listado de los sueldos de los empleados de una empresa.

Oferta: Ofrecimiento de un bien o de un servicio que puede ser vendido a un precio determinado en ley de oferta y de la demanda.

Operación: Acción o labor necesaria para hacer algo o una cosa.

Organización: Responsabilidades, autoridades y relaciones, ordenadas según una estructura jerárquica, a través de la cual un organismo cumple sus funciones. (ISO 8402)

Prestación del Servicio: Aquellas actividades del proveedor que son necesarias para proveer el servicio. (ISO 8402)

Presupuesto: Cálculo anticipado del gasto o del coste de una obra o proyecto.

Procedimiento: Manera especificada de realizar una actividad. (ISO 8402)

Proceso: Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes (input) en elementos salientes (output). (ISO 8402)

Producto: Resultado de actividades o de procesos. (ISO 8402)

Promover: Iniciar o impulsar una cosa o un proceso, procurando su logro.

Proveedor

Organismo que provee un producto a un cliente. (ISO 8402)

Registro: Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos. (ISO 8402)



Satisfacción del Cliente: Es el resultado de entregar un producto o servicio que cumple con los requerimientos del cliente.

Servicio: Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente. (ISO 8402)

Técnico: Persona que posee los conocimientos especiales de una ciencia o arte.
Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.

Vacaciones: Tiempo de descanso de un trabajador, después de haber laborado un año de trabajo.

Visión: Es lo que espera la empresa en un futuro, son sus objetivos por realizar.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ **El Cafetal, La Revista del Caficultor**
Colección 2005, Editada por ANACAFÉ

- ✓ **Manual de Caficultura**
2da. Edición ANACAFÉ

- ✓ **Entrevistas a trabajadores de ANACAFÉ: Coordinador Administrativo Ingeniero Erick Orellana, Jefe de Tostadurilla señor Sergio Tunches.**

- ✓ **INTERNET: geogle.com**
Glosario Normas iso 9000 -2000