

## Índice

---

Introducción	Pág. 2
Capítulo primero	Pág. 5
Conociendo a la empresa	
Petróleos mexicanos	Pág. 6
Historia de la empresa	Pág. 6
Misión y visión de la empresa	Pág. 7
Estructura orgánica operativa	Pág. 7
Productos y servicios	Pág. 9
Cobertura geográfica de operaciones	Pág. 10
Comercio internacional	Pág. 11
Tecnología	Pág. 12
Plan de negocios	Pág. 12
Proveedores	Pág. 14
Clientes	Pág. 15
Exploración del departamento asignado para la realización de prácticas corporativas	
Departamento de adquisiciones	Pág. 15
Exploración del trabajo en el área de prácticas	Pág. 19
Evaluación de problemas potenciales en el departamento de adquisiciones	Pág. 20
Capítulo segundo	
Síntomas, causa y consecuencia del problema	Pág. 23
Síntomas	Pág. 23
Causa	Pág. 23
Consecuencia	Pág. 23
Mapa conceptual del problema	Pág. 24
Marco teórico para la solución del problema detectado en petróleos mexicanos	Pág. 25
Administración	Pág. 25
Calidad	Pág. 27
Tiempo	Pág. 28
Capital humano	Pág. 30
Modelo de relación entre causas, síntomas y consecuencias	Pág. 31
Capítulo tercero	
Presentación y evaluación de alternativas	Pág. 34
Alternativa: proceso de mejora continua	Pág. 40
Alternativa: contratación de nuevo personal	Pág. 42
Selección de alternativa	Pág. 43
Conclusión	Pág. 46
Referencias	Pág. 50