



**“PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS
PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA SUPERMOTOS
DEL CAFÉ”.**

**DIANA CASTAÑO GARCIA
CC. 1.053.770.424**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
MANIZALES, Octubre de 2014**



**“PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS
PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA SUPERMOTOS
DEL CAFÉ”.**

**DIANA CASTAÑO GARCIA
CC. 1.053.770.424**

**Asesor:
JORGE ELIECER RIVERA FRANCO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en
gerencia de la calidad**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
MANIZALES, Octubre de 2014**

PAGINA DE DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios primero que todo por guiarme y estar a mi lado siempre, a mi familia por su apoyo en mi formación académica que es esencial para sacar mis sueños a delante y tener un futuro mejor. A mi pareja también por su apoyo incondicional.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACIÓN | 2 |
| 1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.2 ANALISIS O DIAGNOSTICO SITUACIONAL | 5 |
| 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| 2. JUSTIFICACION | 15 |
| 3. OBEJTIVOS | 17 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 17 |
| 3.2 OBJETIVO ESPECIFICO | 17 |
| 4. MARCO TEORICO DE LA PROPUESTA | 18 |
| 5. DISEÑO COMPLEMENTO DE LA PROPUESTA..... | 22 |
| 5.1 MARCO LOGICO DE LA PROPUESTA | 22 |
| 5.2 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA | 27 |
| 6. BIBLIOGRAFIA | 30 |
| 7. LISTA DE ANEXOS..... | 31 |

RESUMEN

En el presente proyecto se realizó un diagnóstico donde se detectaron falencias en la gestión administrativa de la empresa Súper Motos del Café. Para este estudio se utilizaron encuestas como herramienta aplicada a los clientes internos de la empresa, donde cada uno reflejó su opinión personal acerca de cómo se llevan a cabo los procesos internos, su eficiencia, eficacia y efectividad en la organización, con esto se pretende estructurar e implementar una propuesta que permita el mejoramiento continuo de la gestión administrativa desarrollada en la empresa y fortalecer la calidad en los procesos de la organización y una plena satisfacción del cliente.

Esta propuesta tiene una planificación, ejecución, evaluación y mejoras con fechas establecidas para llevarse a cabo y lograr un mejor desempeño.

ABSTRACT

The current project was focused to make a diagnosis where some flaws were identified in the administrative management of the company Super Motos del Café. For this study surveys were implemented as a tool applied to internal customers of the company, where each reflected their personal opinion about how they execute the internal processes, effectiveness and efficiency in the organization, the information pretends to structure and implement a proposal to the continuous improvement of development administrative management in the company and strength the quality of organizational processes and customer satisfaction.

This proposal involves a planning, implementation, evaluation and improvement with dates set to take place and achieve a better performance.

INTRODUCCIÓN

En toda organización los procesos de gerencia y gestión son fundamentales para la orientación de la misma hacia el alcance de horizontes deseados. Por tanto estos procesos merecen especial atención y deben ser manejados por gerentes con buena formación y capacidad de liderazgo. De la orientación de los procesos de gestión dependerá el éxito de la organización.

Dentro de la organización del siglo XXI, los sistemas de gestión de la calidad son una tendencia gerencial que se ha impuesto, dados sus atributos y beneficios. Por ello es tan importante diseñar e implementar sistemas que ayuden a fortalecer los procesos, procedimientos, estructura organizativa y funcional de las empresas. Una buena gestión, orientada por un sistema sólido, contribuye a alcanzar altos niveles de eficacia, eficiencia y efectividad.

Dentro de la Empresa Súper Motos del Café S.A se ha venido apreciando desde hace algún tiempo la necesidad de mejorar la gestión, enfocada a lograr procesos y procedimientos más claros, precisos y concisos. Actualmente la organización incurre permanentemente en reproceso, en costos de no calidad y en falencias que no le permiten lograr los resultados esperados.

Es por ello que este proyecto pretende proponer una estrategia de gestión para fortalecer el desempeño de la organización en todos sus frentes. El trabajo está compuesto de cuatro grandes elementos: una contextualización donde se describe la empresa, un diagnóstico o análisis de la situación que permite determinar de qué estado o condición se parte, un referente teórico que fundamenta el proyecto y por último una propuesta de mejoramiento que se ha construido con la metodología de Marco Lógico.

Se espera que con la aplicación de esta propuesta Súper Motos del Café pueda lograr una mejor gestión, logrando así plena satisfacción de los clientes internos y externos.

IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACIÓN

Soichiro Honda fundada Honda Motor Company en Japón como fabricante de motos. Desde su nacimiento se ha caracterizado por lograr en ser el líder absoluto en el desarrollo de motores 4T.

En los años 50's se diseña el primer motor 4T, el más poderoso en l categoría 150cc y también produce su primer automóvil deportivo y el primer camión liviano, en los 80's la fábrica nacional de autopartes Fanalca S.A. ubicada en la ciudad de Cali se convirtió en distribuidora exclusiva de Honda en Colombia, en 1984 comienza la producción de cortadoras de césped y 1986 se crea EO, un prototipo bípedo base para el desarrollo de ASIMO (robot) lanzado en 1996 que busca emular el movimiento humano y el reconocimiento de los espacios, dimensiones y objetos.

En Colombia hoy 3 décadas después Honda cuenta con una amplia red de distribución, más de 327 puntos de venta 363 talleres de servicio y una planta de ensamble en Cali. La calidad de Honda está respaldada con las certificaciones ISO 9001 en la fabricación de motocicletas, ISO TS 16949 versión 2009 en la fabricación de partes metálicas y 14001 versión 2004 en la gestión ambiental.

De acuerdo a su ADN ecológico, las motocicletas Honda fueron las primeras en Colombia en cumplir con la resolución 910 de 2008 del ministerio de medio ambiente, hoy están preparados para cumplir con la norma exigida en el 2011 con la certificación EURO II en todos los modelos, generando menor emisión de gases contaminantes.

MISION: Contribuir al logro de la misión del grupo Fanalca S.A. satisfaciendo las necesidades del sector automotriz a través de la fabricación de partes metálicas para chasis, para carrocerías y aires acondicionados por medio del mejoramiento continuo de procesos y entregas oportunas a un precio competitivo con el apoyo de un grupo humano.

VISION: Ser en el 2016 el mejor proveedor de la región andina de piezas metálicas para chasis, partes de carrocería y aires acondicionados, con productos consolidados internacional y un portafolio de amplio productos metálicos.

FILOSOFIA HONDA: Honda basa su filosofía empresarial en unos principios básicos, el respeto por el individuo y las tres alegrías: la alegría de comprar, la alegría de vender y la alegría de crear.

El “respeto por el individuo” refleja el deseo de respetar el carácter único y la habilidad de cada persona, confiando en cada uno como socio igualitario, con el fin de dar lo mejor de nosotros en todas las situaciones.

“Los sueños nos inspiran a crear productos innovadores que benefician a la sociedad”.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA:

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Una eficiente dirección de la organización depende más que todo de las habilidades que posea el directivo, pues de él depende el buen manejo de todos los recursos empresariales.

Los gerentes deben tener en cuenta cuatro grandes funciones el cual los guiara a la hora de dirigir la empresa como los son: una planeación, que implica que el gerente piense con antelación sus metas y acciones, los planes presentan los objetivos y construyen los procedimientos eficaces para alcanzarlos.

Otro punto importante es la organización donde se encarga de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización de tal manera que se puedan lograr las metas establecidas, una buena dirección donde influya y motive al personal para que realicen sus labores y por ultimo un control que asegure que las actividades que se están realizando se ajusten a las planificadas.

En la organización Súper Motos del Café, se vienen presentando y de manera repetitiva algunos inconvenientes por la falta de una adecuada gestión administrativa que hay entre las diferentes dependencias del almacén, todo esto ha perjudicado y de manera directa al cliente presentando una insatisfacción por el servicio que se le está brindando.

Los inconvenientes son constantes en el servicio posventa por ejemplo, los clientes dejan su motocicleta para la revisión o cambio de partes, solicitan el repuesto y de la planta ensambladora envían la pieza equivocada, del color que no es o tardan en el tiempo, el cliente demuestra su inconformidad y prefiere llevarla a otro lugar que si cumplan con lo esperado, esto lleva a que se pierda una recompra o un buen referido.

En estos momentos carecen de una buena gestión administrativa donde abarque los puntos anteriormente mencionados y lleve a que la empresa tenga mejores resultados en sus indicadores.

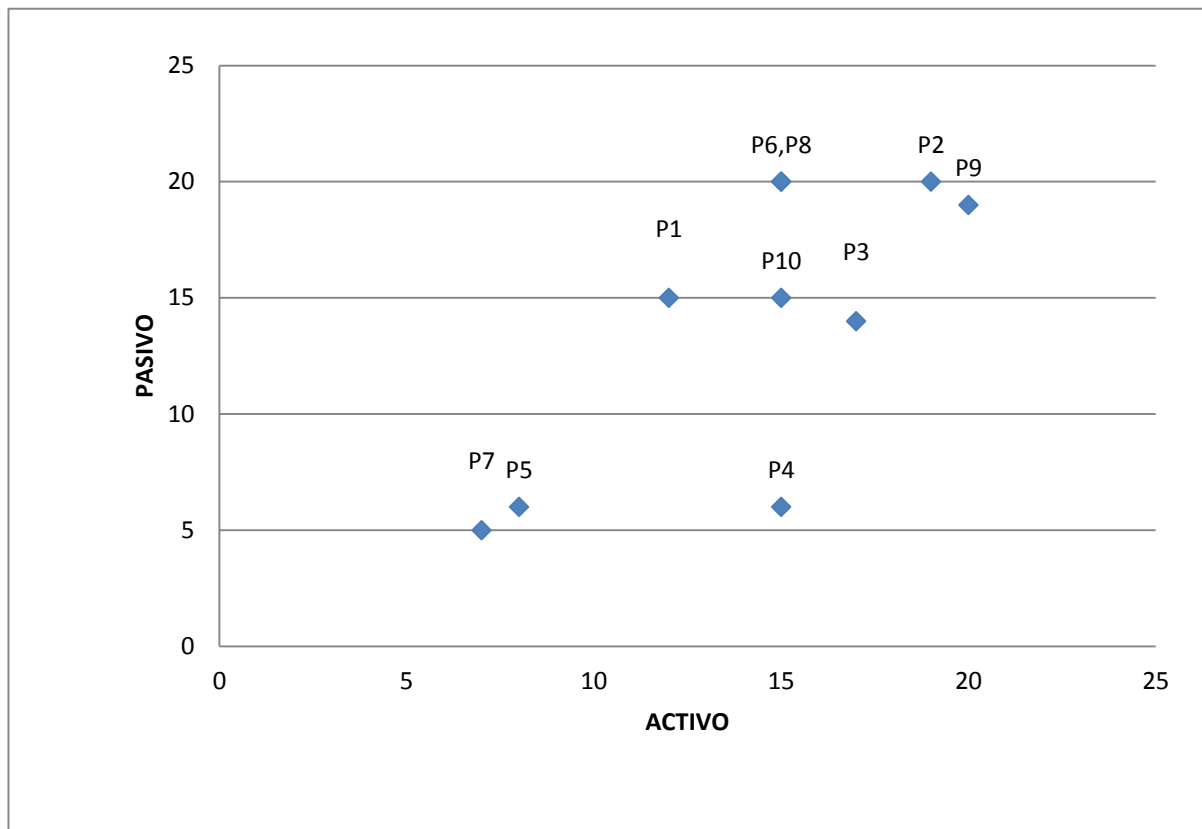
1.2 ANALISIS o DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Para validar la información disponible sobre el problema y poder elaborar una propuesta con mucho fundamento y confiabilidad, se desarrollaron las siguientes técnicas:

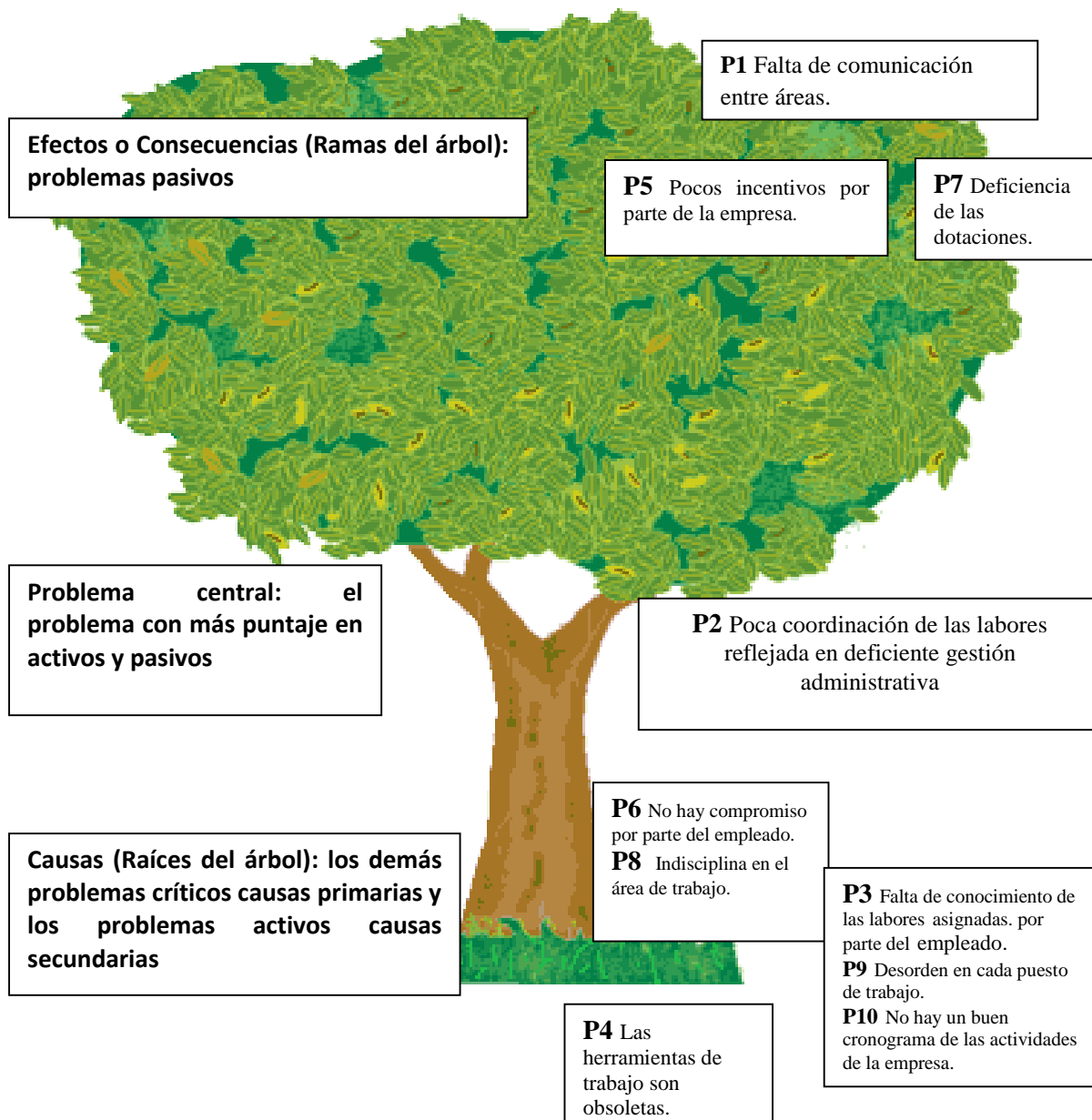
- **MATRIZ DE VESTER**

| AREA O PROCESO SELECCIONADO: | |
|-------------------------------------|---|
| N° | SITUACIONES PROBLÉMICAS PRIORIZADAS |
| P1 | Falta de comunicación entre áreas |
| P2 | Poca coordinación de las labores |
| P3 | Falta de conocimiento de las labores asignadas por parte del empleado |
| P4 | Las herramientas de trabajo son obsoletas |
| P5 | Pocos incentivos por parte de la empresa |
| P6 | No hay compromiso por parte del empleado |
| P7 | Deficiencia de las dotaciones |
| P8 | Indisciplina en el área de trabajo |
| P9 | Desorden en cada puesto de trabajo |
| P10 | No hay un buen cronograma de las actividades de la empresa |

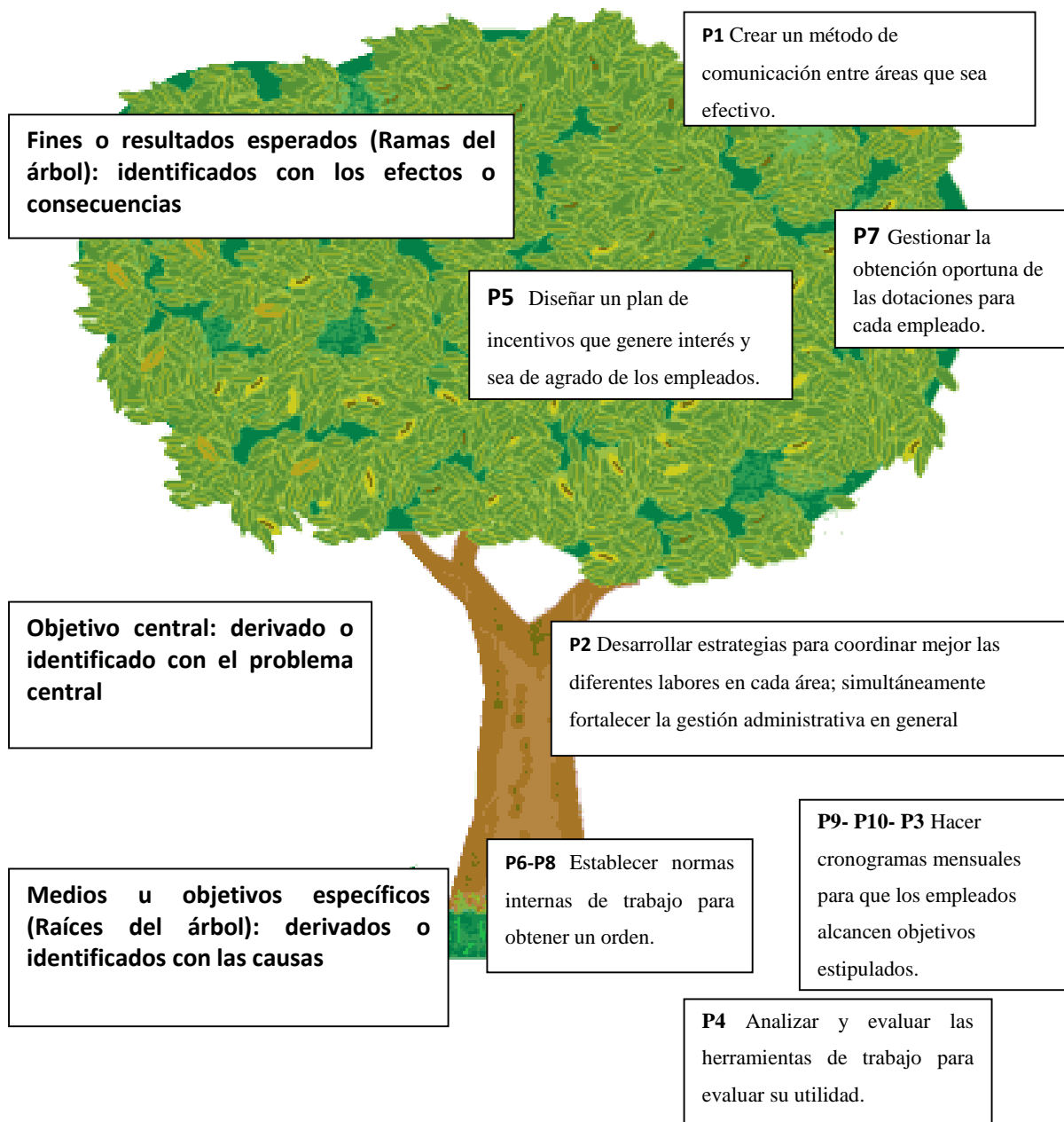
| Problemas seleccionados | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | TOTAL ACTIVOS |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| | | | | | | | | | | | |
| P1 | | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| P2 | 3 | | 3 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| P3 | 2 | 3 | | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| P4 | 2 | 2 | 0 | | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 0 | 15 |
| P5 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 8 |
| P6 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 | | 0 | 3 | 3 | 2 | 15 |
| P7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | | 0 | 0 | 1 | 7 |
| P8 | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | | 3 | 1 | 15 |
| P9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 3 | | 2 | 18 |
| P10 | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | | 15 |
| TOTAL PASIVOS | 15 | 20 | 14 | 6 | 6 | 20 | 5 | 20 | 20 | 15 | |



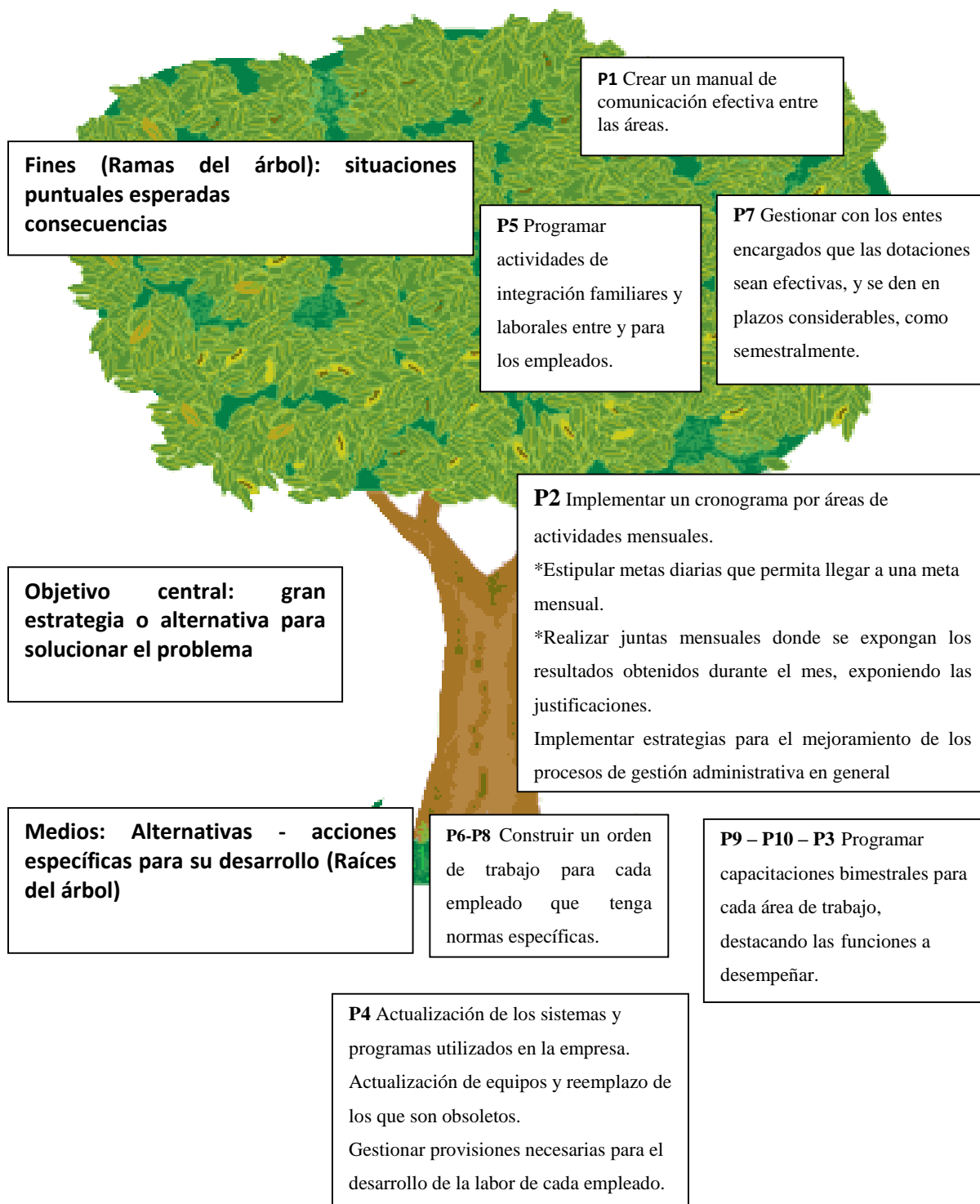
- **ARBOL DE PROBLEMAS**



- **ARBOL DE OBJETIVOS**



• **ARBOL DE ALTERNATIVAS:**

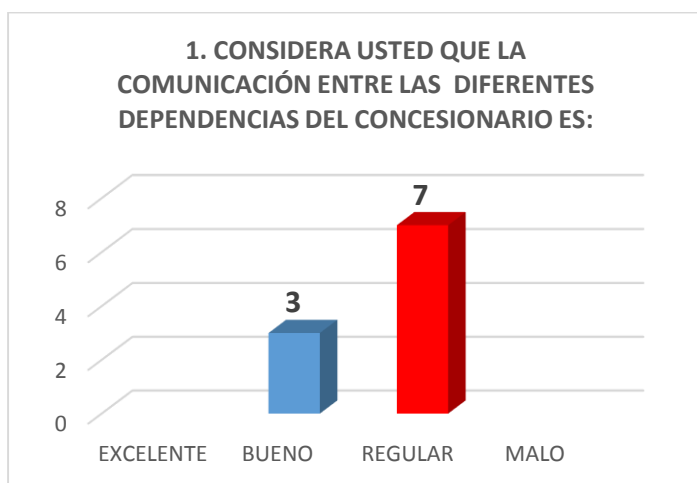


- **ANÁLISIS DE ENCUESTA APLICADA A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA EMPRESA:**

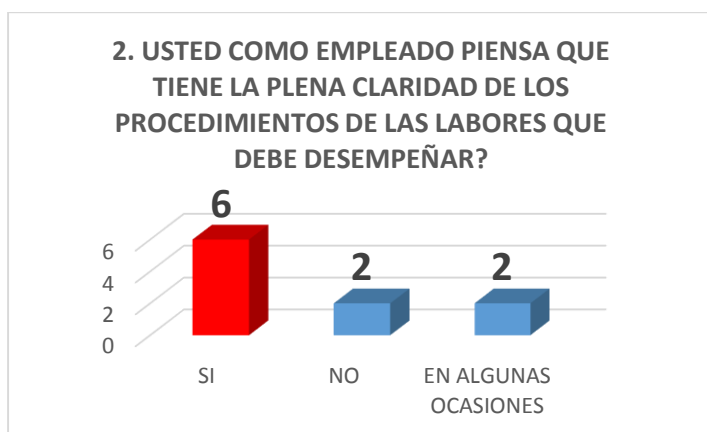
Como parte del diagnóstico se aplicó una encuesta a 10 clientes internos que arrojó información importante para el análisis del problema.

A continuación se presentan los resultados de dicha encuesta:

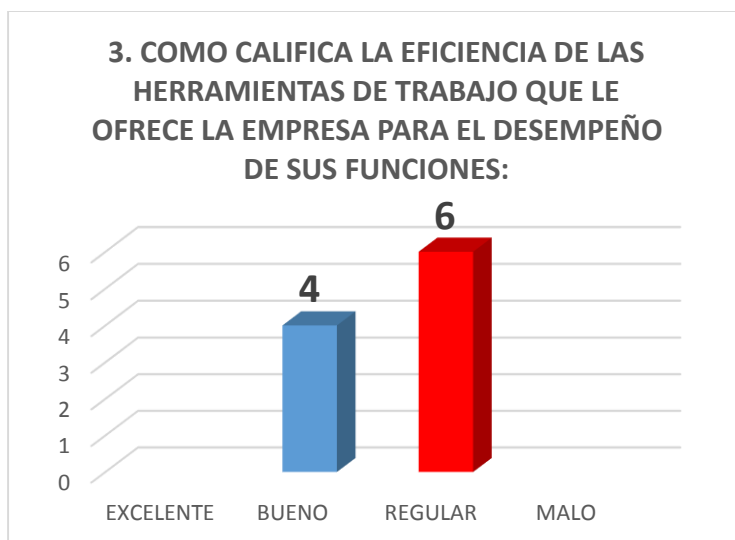
Resultados arrojados por la encuesta



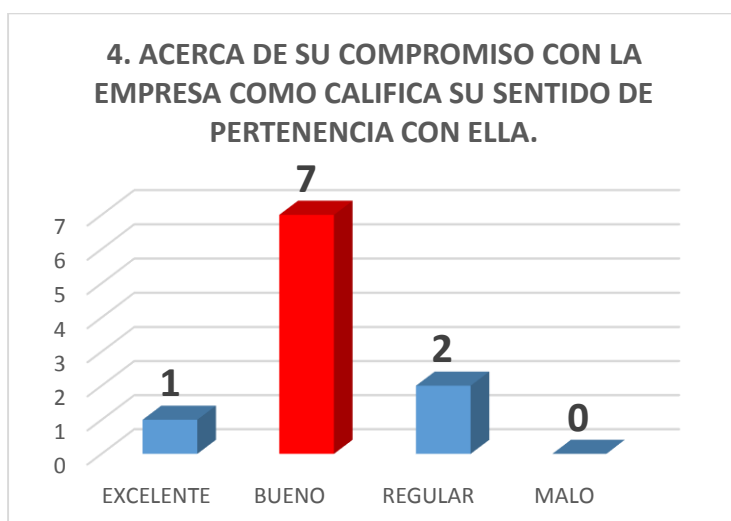
Un alto porcentaje de los encuestados considera que es regular la comunicación entre las diferentes dependencias del concesionario. Esto evidencia problemas de diálogo, negociación, concertación, participación del personal. Igualmente se afecta el trabajo en equipo.



Los empleados en su mayoría, tienen claridad de los procedimientos de las actividades que debe desempeñar. Esta situación favorece la gestión de los procesos y el resultado final. Sin embargo si se mejora la gestión administrativa en general, las funciones de cada funcionario se fortaleceran y los resultados mejorarán notablemente.



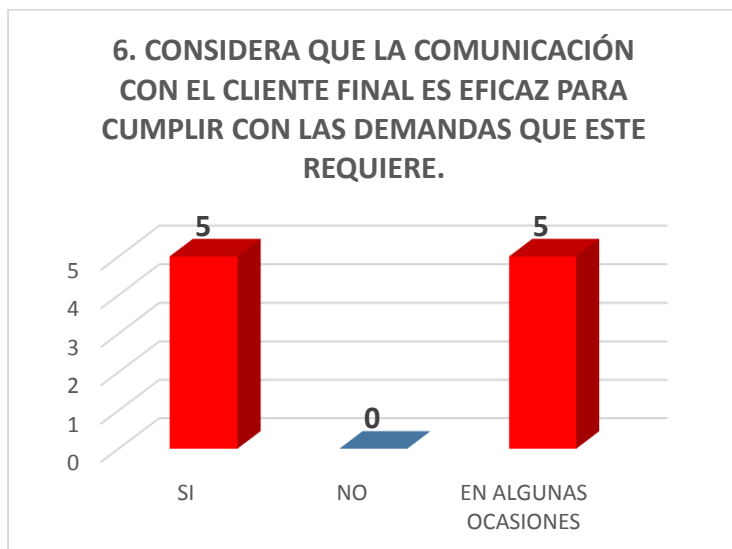
Las herramientas que ofrece la empresa para el desempeño de las funciones de los empleados no son las mas optimas, esto genera tropiezos para el buen desarrollo de las actividades realizadas regularmente en la empresa y refleja una falta de interes por parte de la empresa para la implementacion de nuevas tecnologias que facilitarían, agilizarían muchos de los procesos.



A pesar de que en algunos casos la organización no brinda las mejores condiciones, los empleados de alguna manera se sienten comprometidos con ella, esto es un punto a favor por que así se mostraria una buena disposición por parte de ellos para la implementación de la propuesta.



No siempre la empresa aporta las mejores y suficientes herramientas para el buen desempeño del empleado, esto hace que los empleados no tengan un desempeño optimo en sus funciones y genere retrasos en los procesos.



No refleja un 100% de eficacia en cuanto a la comunicación con el cliente ya que este debe ser uno de los mas importantes para la compañía, por otro lado evidencia que se

necesitan mejoras inmediatas en los canales de comunicación para lograr índices de efectividad mayores a los presentados en la actualidad.

- **ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS**

Según los resultados arrojados por la encuesta realizada, nos da una idea clara de la percepción que tienen los empleados de Súper Motos del Café a cerca de los diferentes procesos administrativos internos así como de las diferentes herramientas de las que disponen los empleados para realizar sus respectivas tareas individuales y colectivas, sistemas de organización, ejecución, evaluación y mejora, comunicación interna en la empresa y externa cuya finalidad es la atención al cliente.

-Podemos apreciar que la comunicación entre las diferentes áreas no es la más eficaz lo que se ve reflejado en confusiones, demoras y una inadecuada atención al cliente.

-En un gran porcentaje de los encuestados tienen la claridad de los procedimientos a seguir dentro de sus labores cotidianas, pero vemos que aún falta un porcentaje lo cual afecta su efectividad y no permite que sea el óptimo.

-La eficiencia de las herramientas de trabajo que aporta la empresa para el buen desempeño de sus funciones no es cien por ciento la más adecuada, puesto que hay un alto porcentaje de empleados que piensan que no son los más óptimos para el correcto desarrollo de las funciones.

-Se nota claramente que hay un alto grado de sentido de pertenecía por parte del recurso humano para con la empresa, lo que se ve reflejado en compromiso con la misma.

-La empresa en la mayoría de las ocasiones aporta el material suficiente pero no en los momentos adecuados, lo que genera retrasos, demoras en procesos internos como en atención al cliente.

-La comunicación con el cliente final debe ser altamente eficaz, pero como vemos en el resultado no es mejor ya que por causa de los anteriores puntos tratados se ve reflejado un resultado dividido.

En conclusión los empleados reconocen, perciben y manifiestan las grandes falencias que tiene la organización, siendo unas de las principales la mala gestión administrativa y la comunicación entre sus dependencias; por otro lado la falta de capacitaciones y herramientas eficaces así como el desconocimiento de las mismas, da como resultado una inadecuada atención al cliente y refleja una mala imagen de la empresa.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿Qué propuesta estratégica será la más adecuada para mejorar los procesos de gestión administrativa en la empresa Súper Motos del Café de Manizales, de manera que se eleve el alcance de metas e indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, como también se fortalezca la satisfacción de los clientes externos e internos?

2. JUSTIFICACIÓN

Súper Motos del Café concesionarios de motos Honda para el eje cafetero, es una organización que actualmente posee problemas administrativos y organizacionales, lo cual se ve reflejado en cada sucursal de la zona. El tema de la presente propuesta se justifica ya que es una necesidad mejorar los procesos de gestión administrativa de manera que se eleve la calidad y se fortalezcan los índices de eficacia, eficiencia y efectividad en la organización.

Súper Motos del Café es una empresa que trabaja directamente con la satisfacción del usuario y por tanto el mejoramiento de procesos y procedimientos es crucial si se quiere alcanzar satisfacción plena, no solo en el cliente externo sino también en el cliente interno. Para ello se requiere diseñar e implementar una propuesta de mejora para la gestión en general, que aborde el componente estratégico (políticas, objetivos, metas e indicadores), como también el componente táctico (procesos, procedimientos, estructura organizativa, funciones, etc.).

Es de vital importancia implementar un plan de acción en el que se involucren todos los procesos y procedimientos que cada área debe realizar, y donde cada empleado tenga la claridad de cuáles son las funciones que debe desempeñar; al igual que estas sean reconocibles y de fácil entendimiento para todos.

Es claro que cualquier organización debe tener estándares que ayuden a la optimización no solo de recursos, sino también de resultados; quien no posee unos lineamientos específicos para trabajar, no puede llamarse efectivo y eficaz; por ello, la primera necesidad, es determinar aquellas falencias que incitan al no cumplimiento de las metas establecidas, a una comunicación ineficiente, y aun ambiente laboral en el que se carece de disciplina y orden.

Mucho es lo que actualmente se ha escrito acerca de planes de acción, cultura organizacional, planes de mejora, comunicación entre áreas, manuales de comunicación efectiva, etc.; pero encontrar una empresa en la que sea tan marcada la ausencia de estos, se podría decir que es casi inverosímil, ya que la realidad en la que vivimos hace que incluso por ley muchas de estas técnicas se apliquen obligatoriamente. El ver que en la práctica no es así, deja un sinsabor y reaviva la esperanza de la oportunidad que muestra un horizonte hacia el camino del cambio y el mejoramiento continuo.

Este trabajo tiene implicaciones prácticas y reales, cuyo conocimiento permitirá conocer de mejor forma las diferentes herramientas que como administradores y gerentes de calidad, se deben emplear para el mejoramiento de las funciones en una empresa, en este caso, Súper Motos del Café concesionarios de motos Honda eje cafetero.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General:

Diseñar e implementar una propuesta estratégica para mejorar los procesos de gestión administrativa en la empresa Súper Motos del Café de Manizales, de manera que se eleve el alcance de metas e indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, como también se fortalezca la satisfacción de los clientes externos e internos.

3.2 Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico sobre factores que están afectando de manera positiva y de manera negativa los procesos de gestión en la empresa.
- Construir un plan para mejorar el componente estratégico (políticas, objetivos, metas e indicadores generales de la empresa) y el componente táctico (procesos, procedimientos, documentación, estructura organizativa, funciones, recursos, condiciones de viabilidad y sostenibilidad).
- Proponer mecanismos para el seguimiento, control, evaluación y mejora permanente de los procesos de gestión administrativa en la organización.

4. MARCO TEÓRICO DE LA PROPUESTA:

Las organizaciones deben tener completa claridad de la importancia del recurso humano de la empresa, es vital que antes de dirigir sus esfuerzos hacia el cliente, se obliga centralizar los intereses hacia sus colaboradores, ya que son quienes mediante su trabajo deben ocuparse de la satisfacción y lealtad del cliente, Por ello es indispensable una instrucción y aprendizaje continuo para poder solucionar los inconvenientes que día a día en dicha interacción se generen.

Las empresas deben desarrollar estrategias que le permitan la participación y el desarrollo del recurso humano el cual es el principal activo, y aquellas estrategias deben estar encaminadas a garantizar que el equipo pueda dar lo mejor de sí en su ambiente de trabajo, por ello es fundamental que los trabajadores conozcan la visión y estrategia de hacia dónde se dirige la organización y como su participación se complementa conforme a una ejecución coherente de sus labores. Así, hoy en día vemos como las compañías han dedicado sus esfuerzos en la búsqueda de implementar o crear climas laborales agradables, en los que por medio de principios y valores permita alcanzar un equilibrio entre la vida personal y laboral del trabajador, un punto de gran importancia para el correcto desarrollo de toda estrategia en una organización es la percepción que se tenga del líder o jefe por parte de sus colaboradores, puesto que este debe tener ciertas cualidades que se reflejen en confianza, buen liderazgo y capacidad de delegar funciones o tareas bajo una seguridad de que lo que delegue se realizara incluso sin su presencia.

El clima organizacional, clima laboral o ambiente laboral, como también es llamado, se refiere a aquellas tácticas a nivel interno que implementan las empresas competitivas para conseguir un mejor desempeño, mejorar su productividad y servicio ofrecido al cliente, al hacer un análisis a profundidad de los posibles aspectos que puedan afectar de manera importante el ambiente laboral de la organización, esto permite el análisis de cuáles son las áreas que están generando conflictos y posibilita utilizar acciones planificadas para generar cambios de beneficios productivos y de mayor bienestar.

Otro de los aspectos que se debe tener en cuenta es la percepción que poseen los integrantes de la organización a nivel grupal e individual de las políticas, procedimientos y procesos que se emplean para el desarrollo de las actividades en la empresa, tanto las

formales como las informales, ello muestra la percepción individual que desemboca en la actitud grupal y comportamientos laborales. En síntesis Clima organizacional es un conjunto de aspectos complejos en que se encuentran involucrados tanto los directivos quienes se encargan de entrever y generar los aspectos necesarios para crear un ambiente laboral dinámico, como los trabajadores de quienes depende adaptarse o generar nuevas alternativas para la interrelación de la cultura organizacional.

Actualmente la visión de empresa u organización ha evolucionado hasta el punto de cambiar la idea de lo mecánico, a ser un conjunto de relaciones interpersonales con un objetivo común, a querer y entender la misión y visión y reconocer las fortalezas y debilidades individuales para conseguir una meta productiva o resultados positivos.

El tiempo y cada época que llega cargada de nuevos retos y distintas tendencias lleva a que las empresas propongan estrategias ante los nuevos actuantes, haciendo indispensable y de vital importancia un cambio, pero ligado a una estructura que permita ser revisado, retroalimentado y de entendimiento por todos en una organización.

Las empresas en la actualidad no solo cuentan con el recurso humano sino que también se apoyan en los avances tecnológicos que permiten controlar monitorear, comunicarse y manejar información en tiempo real, esto genera grandes velocidades en respuestas de procesos internos y externos, lo que se ve reflejado en un aumento de productividad y efectividad.

Melgar Callejas et al. (2009) afirma:

No importa la clase de empresa ni el lugar donde esté ubicada, esta se puede manejar con capacidad mediante elementos de control de tal manera que los empresarios no necesitan estar presentes. En la práctica el uso de la tecnología hace que las empresas tengan ventajas competitivas que agilicen sus operaciones, la administración por objetivos fue novedad que desarrollo el principio de la administración, la delegación de responsabilidades, combinada con disciplina, dedicación, responsabilidad esfuerzo individual y colectivo, permite cubrir más espacios en el proceso de la administración, se aplica en las diferentes áreas funcionales y recursos con que cuenta la empresa.

(p. 4)

El mejoramiento continuo es la estrategia organizacional más utilizada para la mejora en la comunicación empresarial, y no solo es un método utilizado para que sea direccionado a los trabajadores, al contrario el mejoramiento continuo involucra a todos en la organización, desde los administrativos hasta quienes se encargan de las labores en general de la empresa, ya que es un sistema de procedimientos de actividades o “Secuencias organizadas de actividades que permite solucionar problemas o gestionar proyectos en cualquier parte de la empresa y que debe producir valor agregado al cliente ” (Prieto Herrera, 2011, p.220).

La integración de todos quienes componen la organización en el proceso del mejoramiento continuo permitirá la creación de equipos de trabajo quienes de forma íntegra podrán enfrentar y alimentar las posibles falencias que puedan aparecer y retroalimentar los procesos para conseguir los resultados esperados.

Por ello es necesario que la filosofía de KAIZEN sea aplicada en todas las organizaciones actuales ya que fomenta cambios antes de que se generen grandes problemas, cambia la mentalidad a una visión de mejora de procesos para obtener resultados que benefician tanto a clientes externos, como a todos los integrantes de la organización, el objetivo principal es la capacitación y vivir mediante el hoy y el ahora, el aprendizaje continuo aporta un mejoramiento empresarial ya que mejora la comunicación entre áreas y gracias a los equipos de trabajo aporta beneficios en gestión de calidad trabajando por un objetivo común mediante un proceso único.

KAIZEN como tal es una disciplina que solo puede llegar a dominarse mediante la práctica y haciendo la conversión del recurso humano en talento humano.

El desarrollo organizacional busca nuevos puntos de vista que garanticen una buena gestión y óptimos resultados, la visión sistémica a probabilizado que los modelos tengan una representación estratégica y prospectiva por procesos del talento, conocimiento y competencias, se han convertido en bases fundamentales para el desarrollo organizacional.

La gestión del talento humano se basa en la dirección adecuada del personal y sus potencialidades y capacidades explotando al máximo cada una de ellas; otro punto importante a tener en cuenta es la gestión del conocimiento donde el uso y captación de información a

través de los nuevos medios como son las redes sociales el internet, los blogs, centrales de medios, entre otros son fuentes indiscutibles para la recolección de información veraz, eficaz y actual que permiten a la organización realizar constates estudios y análisis de su desempeño, en impacto que genera en la sociedad y realizar valoraciones internas de su funcionamiento frente a otros.

Otra de las bases del desarrollo la gestión por competencias. Tejada Zabaleta (2006) afirma “Es un complejo de comportamientos que se desarrollan en un entorno específico y que tiene como fin el logro de un resultado eficiente y eficaz (comportamiento experto)” (p.119). Con la experiencia de cada actividad regida por las gestiones anteriormente mencionadas aplicadas en la organización y hacerlas frecuentes aumentan la probabilidad y la confianza que en el futuro de la empresa se sigan realizando de manera constante buscando su mejoramiento continuo.

5. DISEÑO COMPLETO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

NOMBRE DE LA PROPUESTA

Propuesta estratégica para el fortalecimiento de los procesos de gestión administrativa en la Empresa Súper Motos de Café.

BENEFICIARIOS DE LA PROPUESTA

Indicar quienes recibirán:

- a) Directamente: Clientes y la organización.
- b) Indirectamente: Proveedores y diferentes alianzas.

OBJETIVO

Construir una propuesta estratégica constituida por tres componentes:

1. Estratégico
2. Táctico
3. Operativo, que permitan fortalecer los procesos de gestión administrativa en la Empresa.

5.1 MARCO LÓGICO DE LA PROPUESTA

| JERARQUÍA DE OBJETIVOS DE LA PROPUESTA | METAS | INDICADORES | FUENTES DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|--|---|--|--|--|
| FIN Fortalecer la calidad en los procesos de la organización y una plena satisfacción del cliente | | | | |
| PROPÓSITO Estructurar e implementar una propuesta que permita el mejoramiento continuo de procesos de gestión administrativa desarrollados en la empresa | A Octubre de 2014 se tendrá elaborada la propuesta con el 100% de elementos solicitados en la estructura dada por la UCM A Junio 30 de 2105 se habrá ejecutado la propuesta en | Porcentaje de elementos de la propuesta elaborados en la fecha indicada Porcentaje de fases de la propuesta ejecutadas para | Documento escrito con la propuesta Registros de ejecución de las actividades, actas | Voluntad de los directivos. Voluntad y disposición del personal de la empresa. Responsabilidad del equipo líder de la propuesta. |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| | por lo menos el 80% de sus fases | la fecha señalada | de trabajo, fotografías, otras evidencias documentales, matriz de indicadores | |
| RESULTADOS Mejoramiento de indicadores de eficacia (cumplimiento de lo planificado), eficiencia (cumplimiento de lo planificado con optimización de recursos) y efectividad (alcance de metas y resultados) en los procesos administrativos. | A Diciembre 30 de 2015 se habrán mejorado los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad en por lo menos un 2% con respecto al año anterior. Para los años sucesivos se seguirá mejorando el cumplimiento de los indicadores en un 2% cada año, hasta llegar a la excelencia. | Porcentaje de mejora de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad en las fechas señaladas | Registros de cada proceso, matriz de indicadores, estados financieros, otros registros documentales | Voluntad de los directivos. Voluntad y disposición del personal de la empresa. Responsabilidad del equipo líder de la propuesta. |
| Acciones: a. Planificación de la propuesta. | a. A Octubre de 2014 se tendrá planificado el 100% de fases de la propuesta. | a. Porcentaje de fases planificadas en la fecha señalada. | a. Documento con fases de la propuesta | a. Disposición de los directivos., responsabilidad del grupo planificador. Cumplir los cronogramas. |
| b. Ejecución de la propuesta | b. A Noviembre de 2015 se habrá ejecutado la propuesta en el 95% de sus fases. | b. Porcentaje Fases de la propuesta ejecutadas en la fecha indicada. | b. Registros de ejecución de la propuesta, fotografías, otras evidencias documentales. | b. Disposición de los directivos, Responsabilidad del equipo líder, Voluntad del personal |
| c. Evaluación y | c. A Junio de 2016 se habrá realizado | c. Número de acciones de seguimiento, | c. Actas de seguimiento y evaluación | c. Elaboración de un formato para seguimiento |

| | | | | |
|---------------------|---|--|------------------|---|
| mejora del proyecto | seguimiento, control y evaluación a la propuesta con una periodicidad semestral y se habrán elaborado planes de mejora para las falencias detectadas en las evaluaciones. | control y evaluación en la fecha señalada. Número de planes de mejora realizados de acuerdo con número de falencias detectadas en las evaluaciones. | Planes de mejora | y evaluación. Responsabilidad de los involucrados en la propuesta para la ejecución de las acciones. Elaboración de un formato para planes de mejora. |
|---------------------|---|--|------------------|---|

5.2 FASES DE LA PROPUESTA

| Fases | Metodología | Recursos | Tiempo | Responsable(s) |
|--|---|---|-----------|----------------|
| Sensibilización y motivación del personal | Mensajes por la intranet, cartelera en sitio de alto tráfico, elaboración de un volante y distribución al personal, señalando la importancia de la mejora en la gestión | Intranet, papelería, marcadores, fotocopias | 2 semanas | Diana Castaño |
| Conformación de un equipo de trabajo con integrantes seleccionados | Gestión ante las directivas para autorización, estudio de perfiles, | Talento humano, computador, papelería | 2 semanas | Diana Castaño |

| | | | | |
|---|---|--|-------|--------------|
| dentro del personal de la Empresa | convocatoria a los seleccionados | | | |
| Capacitación del equipo líder en procesos de gestión administrativa | Consecución de un experto, elaboración de agenda de capacitación con el experto, ejecución de la capacitación, evaluación de la capacitación (una sesión de 4 horas) | Talento humano, recursos financieros, papelería, auditorio | 1 mes | Equipo líder |
| Una sesión de trabajo de 8 horas, del equipo líder para revisar y ajustar el componente estratégico (políticas, objetivos, metas e indicadores generales de la empresa) | Elaboración de la agenda de trabajo de la sesión, consecución de recursos necesarios, ejecución de la sesión de trabajo, asesoría del experto invitado | Talento humano, auditorio, computador, video beam, papelería | 1 mes | Equipo líder |
| Una sesión de | Elaboración | Talento | 1 mes | Equipo líder |

| | | | | |
|--|--|--|-------|--------------|
| trabajo de 8 horas, del equipo líder para revisar y ajustar el componente táctico (procesos, procedimientos, documentación, estructura organizativa, funciones, recursos, condiciones de viabilidad y sostenibilidad). | de la agenda de trabajo de la sesión, consecución de recursos necesarios, ejecución de la sesión de trabajo, asesoría del experto invitado | humano, auditorio, computador, video beam, papelería | | |
| Una sesión de trabajo de 2 horas, del equipo líder para proponer mecanismos para el seguimiento, control, evaluación y mejora permanente de los procesos de gestión administrativa en la organización. | Elaboración de la agenda de trabajo de la sesión, consecución de recursos necesarios, ejecución de la sesión de trabajo, asesoría del experto invitado | Talento humano, auditorio, computador, video beam, papelería | 1 mes | Equipo líder |
| Socialización y | Reunión de todo | Talento | 1 mes | Equipo líder |

| | | | | |
|--|---|--|------------|--------------------------------------|
| capacitación a todo el personal de la propuesta de mejoramiento en la gestión administrativa | el personal, presentación de la propuesta, conversatorio, acuerdos | humano, auditorio, computador, video beam, papelería | | |
| Puesta en marcha | Elaboración de cronogramas para la puesta en marcha, asignación de responsabilidades, concertación de objetivos | Talento humano | Permanente | Equipo líder Todo el personal |

5.3 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

| RUBRO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|------------------------------------|--|-----------------------------|----------------|--------------------|
| Talento Humano: | 1 experto en proceso de gestión administrativa | 24 horas | \$100.000 | \$2.400.000 |
| Recursos Operacionales | Papelería | - 2 resmas de papel | - \$15.000 | - \$30.000 |
| | Marcadores | - Una caja de 10 marcadores | - \$20.000 | -\$20.000 |
| | Cinta | - 2 rollos de cinta | -\$2.500 | -\$5.000 |
| | Fotocopias | - 500 fotocopias | -\$50 | -\$25.000 |
| Recursos de Infraestructura | Auditorio Computador Videobeam | 5 sesiones | \$80.000 | \$400.000 |
| VALOR TOTAL DEL PRESUPUESTO | | | | \$2.880.000 |

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

El 100% del presupuesto lo financia la empresa, del rubro denominado capacitación del personal

RELACIÓN DE LA PROPUESTA CON OTRAS INICIATIVAS

Esta propuesta es nueva y no se relaciona con ninguna otra que esté desarrollando la empresa.

ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO, CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA PROPUESTA

| MOMENTO | ESTRATEGIA | PERIODICIDAD | RESPONSABLE |
|-----------------------|--|--------------|--------------|
| SEGUIMIENTO Y CONTROL | Revisión de metas e indicadores del proyecto | Trimestral | Equipo líder |
| EVALUACIÓN | Aplicación de un instrumento de evaluación que recoja impresiones e impacto por parte del personal de la empresa | Semestral | Equipo líder |
| MEJORA | Elaboración de un plan para atender debidamente las fallas detectadas en las evaluaciones realizadas | Semestral | Equipo líder |

CONDICIONES DE VIABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LA PROPUESTA

Viabilidad: Que en la empresa se cuente con voluntad por parte de los directivos, también que haya voluntad y disposición por parte del personal y cuente con un compromiso y responsabilidad del equipo líder de la propuesta, además la empresa debe destinar los recursos económicos suficientes para poder realizar las actividades correspondientes para las diferentes capacitaciones del personal e implementación de herramientas eficaces.

Sostenibilidad: Es recomendable que se mantenga el compromiso por parte de todo el personal y que los directivos demuestren su interés aportando todos los recursos necesarios para que la propuesta llegue a su fin y se tenga una mejora en los indicadores de la empresa.

Es fundamental continuar con capacitaciones y evaluaciones periódicas para que los indicadores no solamente se mantengan si no que mejoren días tras día.

6. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

Callejas, M. (2009). *La mega administracion de la empresa como nueva tendencia para el siglo XXI*. El cid apuntes.

Herrera, P. (2011). *Guia practica para el diagnostico empresarial 3a. ed.* Eco ediciones.

Villegas, A. (s.f.). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/el-proceso-administrativo.htm>

Zabaleta, T. (2006). *Los modelos actuales de la gestion en las organizaciones. Gestion del talento, gestion del conocimiento y gestion por competencias*. Red psicología desde el caribe.

7. ANEXOS

- ANEXO 1 MODELO DE ENCUESTA APLICADA A CLIENTES INTERNOS.

CUESTIONARIO

El objetivo de esta encuesta es conocer y medir la calidad de los diferentes procesos que se llevan a cabo y el buen funcionamiento del concesionario.

1. Considera usted que la comunicación entre las diferentes dependencias del concesionario es:

*Excelente ___

*Buena ___

*Regular ___

*Mala ___

Si su respuesta es regular o mala explique por que? _____

2. ¿Usted como empleado piensa que tiene la plena claridad de los procedimientos de las labores que debe desempeñar?

Si: ___

No: ___

En algunas ocasiones: ___

Observaciones:

3. Como califica la eficiencia de las herramientas de trabajo que le ofrece la empresa para el desempeño de sus funciones:

*Excelente ___

*Bueno ___

*Regular ___

*Malo ___

Si su respuesta es regular o mala explique por que? _____

4. Acerca de su compromiso con la empresa como califica su sentido de pertenencia con ella.

*Excelente ___

*Bueno ___

*Regular ___

*Malo ___

Si su respuesta es regular o mala explique por que? _____

-
5. **¿Cree usted que la empresa le aporta las herramientas suficientes para que su desempeño en la organización sea el mejor?**

Si: ____

No: ____

En algunas ocasiones: ____

Observaciones:

6. **Considera que la comunicación con el cliente final es eficaz para cumplir con las demandas que este requiere.**

Si: ____

No: ____

En algunas ocasiones: ____

Observaciones:

Gracias por tomarse el tiempo para contestar esta encuesta, ya que es muy importante su opinión.

- ANEXO 2 FICHAS BIBLIOGRAFICAS.

Categoría: **Organización y planificación**

FICHA BIBLIOGRÁFICA N° 1

OBRA CONSULTADA: **La mega administración de la empresa como nueva tendencia para el siglo XXI**

AUTOR(ES): Melgar Callejas, José María.

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2009

EDITORIAL: El Cid Editor | apuntes

NÚMERO DE PÁGINAS: 4 a la 13

NÚMERO DE CAPÍTULOS: 8

SITIO DE CONSULTA: Base de datos e-libro

IDEAS CENTRALES: No importa la clase de empresa ni el lugar donde esté ubicada, esta se puede manejar con capacidad mediante elementos de control de tal manera que los empresarios no necesitan estar presentes. En la práctica el uso de la tecnología hace que las empresas tengan ventajas competitivas que agilicen sus operaciones, la administración por objetivos fue novedad que desarrollo el principio de la administración, la delegación de responsabilidades, combinada con disciplina, dedicación, responsabilidad esfuerzo individual y colectivo, permite cubrir más espacios en el proceso de la administración, se aplica en las diferentes áreas funcionales y recursos con que cuenta la empresa.

CITAS TEXTUALES:

El mega administrador tiene un reto para el próximo siglo que les exige pertenecer y ser de una clase especial que considera una serie de aspectos clave para poder mantener el control de su cargo, de su empresa y de su dirección, dentro de los aspectos clave son los siguientes: información, carácter, intuición ,ambiente, estructura, liderazgo.

CONCLUSIONES: La mega administración se debe entender como la realización del acto administrativo en las diferentes áreas funcionales que se desarrollan en la conducción de la empresa en espacios extraterritoriales, es una oportunidad que se da para el manejo de los negocios a nivel mundial donde el reto es administrar los negocios de filiales, sucursales u oficinas que se encuentran a miles de kilómetros de las oficinas matrices.

FICHA BIBLIOGRÁFICA N° 2

OBRA CONSULTADA: **Comportamiento organizacional**

AUTOR(ES): Mazerosky, H. Portillo, R.

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2009

EDITORIAL: El Cid Editor | apuntes

NÚMERO DE PÁGINAS:

NUMERO DE CAPÍTULOS:

SITIO DE CONSULTA: Base de datos e-libro ebrary Reader

IDEAS CENTRALES: El ser humano es vital en cuanto a determinar la cultura organizacional, y poder conocer a fondo lo que encierra el complejo mundo del individuo, permitirá crear de una forma más simple las interacciones y normas en una institución u organización, la interacción del individuo con tecnología, permitirán optimizar recursos para mejores resultados.

CITAS TEXTUALES: “el Comportamiento Organizacional incluye los temas centrales de la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupos y sus procesos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo...”

“La cultura organizacional es un estado de coherencia entre la persona y los objetivos y el sistema de valores de la empresa y tiene consecuencias que se expresa en términos de cantidad o calidad de trabajo...”

CONCLUSIONES: Toda institución u organización cuenta con su propia cultura organizacional, que es determinada por la interacción de las personas que la componen ,con los lineamientos que la empresa dicta, sus valores, políticas, así mismo cada individuo interviene con sus creencias, personalidades, valores creando en conjunto un ambiente interno organizacional.

Categoría: **Gestión Organizacional**

FICHA BIBLIOGRÁFICA N° 3

OBRA CONSULTADA: Gestión estratégica organizacional: Guía práctica para el diagnóstico empresarial (3a. ed.)

AUTOR(ES): Prieto Herrera, Jorge Eliécer

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2011

EDITORIAL: Eco Ediciones

NÚMERO DE PÁGINAS: 261

NUMERO DE CAPÍTULOS: 3

SITIO DE CONSULTA: Base de datos e-libro ebrary Reader

IDEAS CENTRALES: El mejoramiento continuo, según el triángulo de mejora del modelo *KAIZEN*, tiene como principal objetivo el aprendizaje y capacitación por medio de equipos de mejora en la calidad, logrando una comunicación empresarial que mejore el trabajo diario y se pueda obtener como resultado, el cliente satisfecho.

CITAS TEXTUALES: Un proceso sistemático organizado de mejoramiento continuo se utiliza para garantizar el cumplimiento de objetivos, esto se logra si se trabaja en equipo, para lo cual se requiere un objetivo común y un proceso único.

La esencia del “mejoramiento continuo” como estrategia empresarial radica en la conversión del recurso humano en talento humano, pasando de ser un activo valioso a un potencial de creatividad, imaginación y capacidad para la solución de problemas debidamente empoderados por la alta gerencia.

CONCLUSIONES: Actualmente implementar el mejoramiento continuo en cada una de las dependencias con las que estamos vinculados es esencial, ya que ello nos permite vivir buscando la excelencia, nos ayuda a concentrarnos en lo que hoy mismo estamos realizando y permite volcar toda la atención a las actividades actuales, dejando atrás el pasado.

FICHA BIBLIOGRÁFICA N° 4

OBRA CONSULTADA: Los modelos actuales de la gestión en las organización. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias.

AUTOR(ES): Tejada Zabaleta Alonso

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2006

EDITORIAL: Red psicología desde el Caribe

NÚMERO DE PÁGINAS: 21

NÚMERO DE CAPÍTULOS: 3

SITIO DE CONSULTA: Base de datos e-libro ebrary Reader

IDEAS CENTRALES: Un desarrollo organizacional y la busca de nuevos puntos de vista que garanticen una buena gestión. La aparición de una visión sistémica en las organizaciones a probabilizado que los modelos como gestión estratégica y prospectiva, por procesos, del talento, del conocimiento y por competencias se están convirtiendo en las fuentes fundamentales del desarrollo.

CITAS TEXTUALES: Gestión del talento humano: la definición del principio que rige a la gerencia del talento humano es la que señala que la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las persona.

Gestión del conocimiento: Esta estrategia nace en el entorno cambiante de las nuevas tecnologías de información y en congruencia con los principios que se acaban de plantear, de allí que se esté utilizando tan frecuentemente el concepto de las sociedades del conocimiento.

Gestión por competencias: probablemente la alternativa operativa más importante de los modelos estudiados es verificar la gestión por competencias por ser el modelo central, La definición estudia reafirma el resultado como eficiente y eficaz al indicar un nivel experto que probabiliza el resultado esperado, teniendo en cuenta que la competencia implica un proceso complejo continuo, hacer frecuentemente una tarea aumenta la probabilidad y la confianza que en el futuro se siga realizando así o mejor.

CONCLUSIONES: Para lograr y garantizar una buena gestión, es bueno tener en cuenta estas tres estrategias de gestión, del talento humano, conocimiento y por competencias, que funcionan integrándose entre sí y la importancia que tienen de que se aborden de manera rigurosa y sistemática.

Categoría: **Mejora Continua**

FICHA BIBLIOGRÁFICA N° 5

OBRA CONSULTADA: Kaizen: **Filosofía- cultura y ética de la mejora continua**

AUTOR(ES): Lefcovich, Mauricio León

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2009

EDITORIAL: El Cid Editor | apuntes

NÚMERO DE PÁGINAS:

NUMERO DE CAPÍTULOS: 9-10-11

SITIO DE CONSULTA: Base de datos e-libro ebrary Reader

IDEAS CENTRALES: Un directivo como primera instancia debe contener una serie de aptitudes y actitudes que le permitan dirigir y asumir las responsabilidades que tiene consigo el mando, no es suficiente con títulos o escalafones en su cargo para considerarse un buen dirigente, es necesario que sus prácticas sean vivenciales y conozca de primera mano los errores para ir eliminándolos.

El acompañamiento durante todos los procesos permitirá un mejoramiento continuo, en una primera instancia será normal que el proceso se desvíe pero ello permitirá involucrar a cada persona sin importar su puesto de trabajo, y este podrá reconocer sus errores y será una ocasión para encontrar nuevas oportunidades de mejoramiento

CITAS TEXTUALES: En el control total de la calidad de una empresa, la participación no será completa si solo están involucrados los trabajadores y no los directivos. La participación de estos últimos debe consistir en algo más que simplemente decidir la introducción del control de calidad y cargar con la responsabilidad última. La participación debe ser algo más que una formalidad. Los altos directivos sin duda deben la decisión y prestar el apoyo necesario.

El control de calidad es una disciplina que solo puede llegar a dominarse mediante la práctica.

Kaizen es asunto de todos.

Sin no se reconoce ningún problema tampoco, tampoco se reconoce la necesidad de mejoramiento

CONCLUSIONES: Para alcanzar la mejora continua en una organización del tipo que sea, es necesario que todos los estamentos se encuentren vinculados durante todo el proceso, tanto los trabajadores y los administrativos deben garantizar su entrega total para que el proceso tenga los resultados esperados.

Ya que Kaizen nos enseña como la calidad es lo fundamental para la existencia, mantenimiento y prolongación en el mercado para una empresa, en últimas si se busca mayor utilidad y posicionamiento solo brindando calidad, nuestros clientes regresaran.

FICHA BIBLIOGRÁFICA N° 6

OBRA CONSULTADA: La mejora continua: de sus premisas, supuestos, realidades y objetivos

AUTOR(ES): Lefcovich, Mauricio León

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2009

EDITORIAL: El Cid Editor | apuntes

NÚMERO DE PÁGINAS:

NUMERO DE CAPÍTULOS:

SITIO DE CONSULTA: Base de datos e-libro ebrary Reader

IDEAS CENTRALES: Actualmente el mundo nos muestra un sinnúmero de oportunidades en donde la competitividad se hace cada vez más agresiva, la tecnología y el pensamiento humano es más variable y de mayor valor, esto hace necesario que la mentalidad con la que se manejan las empresas y cualquier organización estén a la altura, La época en que un empresario llevo al éxito a su empresa solo por sus contactos gubernamentales y beneplácitos para unos específicos, ya quedo atrás, si se busca llegar o andar por el camino de la excelencia se hace necesario la visión de satisfacción de cliente, de calidad y que todas las estrategias estén encaminadas a la retroalimentación , mejora incansablemente continua, dar buenos productos y/o servicios, a un precio justo, con excelente calidad.

CITAS TEXTUALES: “Competir en el mercado mundial requiere de un máximo de eficiencia, algo que solo puede lograrse mediante la mejora continua.”

“Es mediante la INNOVACION Y CONTINUA formación de capital intelectual como los países están avanzando.....”

CONCLUSIONES: Para un verdadero crecimiento estructural u organizacional del tipo que sea, se hace necesaria la mejora continua, que nos llevara a un crecimiento ya poseer mayor competitividad que permitirá permanecer en el mercado, es cierto que aunque una empresa pueda posicionarse sin realizar cambios en un primer momento, esto no le garantizará su sustentabilidad por mucho tiempo.