



## **INSTITUTO DE ADMINISTRACION PUBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.**

**MATERIA: DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**TEMA: SÍNTESIS DEL MODELO NACIONAL PARA LA  
COMPETITIVIDAD MEDIANAS Y GRANDES EMPRESAS**

**NOMBRE DEL ALUMNO: ARMANDO HERNANDEZ MOLINA**

**CATEDRATICO: MAESTRO HÉCTOR GABRIEL GUILLEN GARCÍA**

**TAPACHULA, CHIAPAS; A 27 DE FEBRERO DEL AÑO 2015.**

En este tema hablaremos sobre el premio nacional de calidad la cual nace en al año de 1989 con el objetivo de mejorar los servicios prestados tanto en las empresas como en las instituciones mexicanas para competir tanto nacional como internacionalmente.

Desde su creación el premio nacional de calidad se ha consolidado como uno de los más grandes logros que puede alcanzar una empresa o institución la cual es reconocido con un galardón el cual es entregado por el presidente de la república mexicana

Desde el 2008 el modelo nacional de competitividad se reformo para darle una mejoría en el cual estuvo enfocado al modelo de administración de las organizaciones el cual a la fecha a dado muy buenos resultados en el cual es un referente para la competitividad tanto a nivel nacional como internacional, la cual esta reforzada por las investigaciones de profesionales y academias.

En la actualidad las empresas e instituciones están tratando de estar a la vanguardia con las estrategias y procesos de competitividad ya que se debe de estar preparado para los cambios que se presenten y poder obtener las oportunidades que se presenten y que no sean tan afectados por las amenazas que esta conlleve.

En la actualidad el modelo nacional de competitividad es cambiante así como lo es la vida que se está presentando ya que esta ayuda a formar una cultura de retos y estrategias las cuales se tienen que ir resolviendo, para tener una buena mejoría en la competitividad existen los principios del modelo para la competitividad los cuales son: el liderazgo estratégico, logro de resultados, enfoque al cliente, calidad de la operación, responsabilidad de la gente, impulso a la innovación, construcción de alianza, corresponsabilidad social, todos estos principios nos ayudan a la empresa o institución mara una mejoría de servicio con el cliente o poder tener mejores resultados e incrementar la productividad de la empresa, estos se realizan en tres pasos muy importantes, la reflexión estratégica, la ejecución y los resultados.

El premio nacional de calidad es el instrumento de mayor utilidad para acelerar los procesos de cambio, es el máximo reconocimiento a las mejores organizaciones de México. El Premio Nacional de Calidad se consolida como el vínculo entre la competitividad y la sustentabilidad con el sector empresarial, gobierno, y la sociedad.

Las organizaciones que son reconocidas con el Premio Nacional de Calidad son el resultado de la aplicación del modelo nacional para la competitividad, una guía directiva para enfrentar los grandes desafíos de un entorno cambiante.<sup>1</sup>

Felipe Calderón Hinojosa, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos

1.- premio nacional de calidad.- Dra. Tomasa Rodríguez reyes.- p.p. 2

“Atrás de cada decisión que tomaron como empresas grandes, pequeñas o medianas esta precisamente la visión y el cumplimiento de sus objetivos, pero también en cada decisión tomada que los llevo al Premio Nacional de Calidad está también una mejora sustancial que las empresas aportan a la vida de México”

**Reflexión Estratégica** en esta parte nos enfoca de cómo se deben de realizar las cosas estableciendo hacia dónde queremos ir y que queremos realizar, serian prácticamente para nuestra definición de nuestra visión y misión e incluso también nuestros valores como empresa o dependencia, también en este proceso se debe de obtener todos los puntos importantes de nuestro entorno como empresa para poder determinar nuestros alcances, ya que debemos de saber con qué contamos y cuáles son las debilidades que se tiene dentro de ella, también no se debe de olvidar cal es el objetivo de la empresa a la cual está dedicada para poder actualizarse y ser innovadora, como se encuentra preparada a los riesgos que no están previstos, también se debe de tomar en cuenta las ventajas que se nos presentarían sabiendo aprovechar los aspectos ambientales.

En definición la planeación estratégica Es un proceso que resume el entendimiento de la organización y de su entorno, y cuyo resultado es una perspectiva integradora de la empresa que sienta las bases para la definición del rumbo y el establecimiento de su estrategia.<sup>2</sup>

**Ejecución** en este punto se debe de enfatizar como primer punto el liderazgo que tiene que ejercer el jefe de la empresa es muy importante ya que esto depende de que dicha empresa sobresalga o se vaya a la quiebra, por lo que los jefes de cada área deben de estar al pendiente de sus actividades ya que de esto depende que sus áreas tengan pocas productividades y su rendimiento sea de pésima calidad, también se debe de implementar que se involucre todo el personal del área correspondiente para crear un ambiente de trabajo más armonioso y tengan competencia entre ellos pero par mejoría de la empresa y motivarlos a que estén más preparados cada día y la empresa se encuentra innovada, también se debe de tener en cuenta que ante todo se debe de tener una cultura de trabajo ya que en esto recaen los valores entre los compañeros de trabajo y poder crear gente con visión de emprendedores.

Otro de los puntos a tratar es el cliente ya que son uno de los puntos más importante en toda empresa u organización ya que ellos son a los que se le brinda el servicio que la empresa desempeña y por medio de ellos podemos evaluarnos ya que por medio de su satisfacción vuelve el cliente e incluso recomienda el trato o servicio que encontró en la empresa.

2.- [http://ibccmx.org/attachments/014\\_MNC%20Medianas%20y%20Grandes%20Empresas%202012.pdf](http://ibccmx.org/attachments/014_MNC%20Medianas%20y%20Grandes%20Empresas%202012.pdf) pp 7

También se debe de cuidar que el cliente se lleve una buena impresión del servicio prestado tanto desde la amabilidad del servidor y que se sienta cómodo para que este siempre vuelva a la empresa, para eso el personal tiene que ser capacitado con el servicialismo hacia las personas y que su entorno del trabajo sea lo más adecuado para ellos y que su esfuerzo de trabajo será recompensado con algún incentivo ya sea económico o de tipo de reconocimiento por escrito esto incrementa la competitividad entre los empleados.

Otro de los puntos serían los procesos por el cual la empresa logra sus objetivos a través de las capacidades que puede realizar la empresa, presentando las innovaciones estratégicas que garanticen a la empresa su desempeño y mejorar los procesos administrativos para que se garanticen todos los requisitos del diseño que se plantearon desde el principio, también se deben de prever que los riesgos que se generen por causas naturales sean resueltos sin afectar las actividades de la empresa.

Un punto más que se toma en cuenta en la ejecución sería la información y conocimiento de los cuales se tiene que checar todos sus documentos para poder detectar en que se está fallando, administrar la información por año para que este sea más fácil de identificar los errores que se presentaron en el año y poder atacarlos cuando se presenten otra vez lo más rápido posible.

Otro punto que se debe de tomar en cuenta en la ejecución es el desarrollo sustentable ya que con ello al aplicarlo como se debe este nos proporciona que la empresa tenga un crecimiento impresionante ya que se compromete a los empleados para su crecimiento, también en este punto se deben de tener cuidado para poder identificar los riesgos ambientales que llegaran a presentarse, también en poder aportar mejoras hacia el medio ambiente en que la contaminación sea lo menos posible tanto en lo atmosférico como en los mantos freáticos en el cual se debe de involucrar a tus clientes con menos utilización de las bolsas de plásticos, en este punto se debe de tener en cuenta que las acciones que realice se reflejaran en el prestigio de la empresa u organización.

Los **Resultados**, estos se definen como el resultado que se pretende llegar aplicando bien la ejecución del modelo nacional de competitividad e la cual está enfocado en cinco indicadores los cuales son: clientes, financieros, personal, procesos, y desarrollo sustentable.

Los clientes son una de la pautas más importantes en una organización ya que con ellos se puede realizar una evaluación más certera de cómo se encuentra la

organización ya que el cliente al realizarle una encuesta nos calificaría en el servicio prestado y los productos que adquiere, y si el logotipo que se está utilizando es fácil de recordar y reconocer, que estos vean que son tomados tanto en sus sugerencias como en las quejas que ponen ante un empleado o el servicio prestado.

En el aspecto financiero se debe de reflejar las ganancias que se van a tener en un tiempo considerado y que las debilidades que se presentaron no afectaron demasiado a lo que se pretendía llegar, que tanto ha crecido como empresa a que en un corto plazo esta se pueda multiplicar poniendo sucursales a corto plazo así la inversión inicial generaría ganancias sustentables pero a largo plazo ya que con ello serán más redituables.

Los resultados en el personal se dan con la participación o compromiso hacia la empresa y el aprendizaje que adquieren para la mejoría a lo que le daría una mejor seguridad al personal y bienestar en su hogar y estos trabajaran con mayor armonía para la empresa.

Los procesos dentro de los resultados como se ejecutaron los tiempos de trabajos, como se trabajó con los proveedores de materia prima y que no se quieran realizar alianzas entre ellos para poder afectar a la empresa, como se mejoró la infraestructura de la empresa generando la productividad más alta con los diseños de productos innovadores para nuestros clientes.

Los resultados del desarrollo sustentable estos se presentan para ver cuánto hemos afectado al medio ambiente y que impacto se está realizando ante la sociedad por medio de los eslóganes y ofertas que se hagan durante el año.



## Bibliografía

- Premio nacional de calidad, modelo nacional para la competitividad medianas y grandes empresas (2014). Oficina del premio nacional de calidad, gobierno federal, México D. F. pp. 1-24
- [http://ibccmx.org/attachments/014\\_MNC%20Medianas%20y%20Grandes%20Empresas%202012.pdf](http://ibccmx.org/attachments/014_MNC%20Medianas%20y%20Grandes%20Empresas%202012.pdf) pp 7
- premio nacional de calidad.- Dra. Tomasa Rodríguez reyes.- Villermosa tabasco nov. 2011. p.p. 2