

**INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DEL ESTADO DE CHIAPAS, A. C.**

Maestría en

**Administración y Políticas Públicas**

Módulo:

**Desarrollo organizacional.**

Trabajo.

**Modelo Nacional Para la Competitividad Medianas y Grandes Empresas.**

Alumno:

**Santiago Oscar Castillo Calderón.**

Docente:

**Mtro. Héctor Gabriel Guillen García.**

Tapachula de Córdova y Ordoñez, Chiapas; 27 de Febrero 2015

**Modelo Nacional Para la Competitividad Medianas y Grandes Empresas.**

**Reflexión Estratégica:**

**Planeación Estratégica.-** Se analizan las prácticas que la organización establece para fijar su rumbo con base a un conjunto de estrategias que se despliegan en toda la organización, a través de objetivos estratégicos y planes de acción, así como los ajustes que se hacen a éstos como resultado de las evaluaciones periódicas o cambios que se presentan en el entorno, tomando como esencia:

* Rumbo de la organización.
* Entendimiento del entorno de la organización.
* Análisis de las capacidades de la organización.
* Estrategias y objetivos estratégicos.
* Alineación, implementación y evaluación de los objetivos estratégicos.

**Ejecución:**

**Liderazgo.-** El liderazgo en una organización es clave en la determinación del rumbo de la misma, el desarrollo de sus capacidades y la cultura organizacional, así como, la respuesta que se da a los requerimientos legales, sociales y ambientales.

* Liderazgo del grupo directivo.
* Desarrollo de competencias.
* Cultura organizacional.
* Gobierno corporativo.

**Clientes.-** Son la fuente de crecimiento de la organización por lo que es fundamental definir el mercado y los clientes a los que la organización se enfoca, cuáles son sus requerimientos y qué valor les generan, establecer relaciones que aseguren la lealtad y evaluar sistemáticamente su satisfacción.

* Conocimiento de mercados y clientes.
* Propuesta de valor.
* Venta de productos y servicios.
* Experiencia del cliente.
* Lealtad del cliente.
* Administración de portafolios de productos y servicios.

**Personal.-** El alto desempeño organizacional está sustentado en el personal; se logra a través de la eficiencia operativa, productividad, mejora continua e innovación y, tienen su origen en los sistemas de trabajo de la organización que se caracterizan por el enfoque a la integración, el desarrollo, la motivación y la participación del personal.

* Planeación estratégica del personal.
* Sistema de trabajo.
* Desarrollo del personal.
* Entorno de trabajo.
* Reconocimiento y recompensa.

**Procesos.-** Los procesos clave de la organización son el medio a través del cual se logra la ejecución de los objetivos estratégicos y se asegura la solidez en la generación de valor para el cliente.

* Alineación de procesos a la estrategia de la organización.
* Capacidades.
* Diseño e innovación de procesos.
* Administración y mejora de procesos.
* Continuidad de la operación.
* Cadena de suministros.

**Información y Conocimiento.-** La información y el conocimiento se enfocan al análisis de cómo la organización recopila, selecciona, administra y utiliza los datos para la toma de decisiones y la mejora e innovación en todos los niveles de la organización.

* Alineación a la estrategia.
* Administración de la información.
* Administración del conocimiento.

**Desarrollo sustentable.-** El enfoque al desarrollo sustentable establece en la organización un compromiso con los grupos de interés, asegura con ello su crecimiento en el presente sin generar impactos ambientales o sociales que pongan en riesgo su permanencia en el futuro. Las organizaciones que se comprometen con este enfoque entienden los cambios que se generan en el medio ambiente y la sociedad, identifican las oportunidades y riesgos, asumen compromisos y toman decisiones para establecer las bases que inciden en una mayor competitividad.

* Estrategia de sustentabilidad.
* Cuidado ambiental.
* Involucramiento con la sociedad.
* Rendición de cuentas a la sociedad.
* Evaluación de la sustentabilidad.

**Resultados:**

Contempla la definición de indicadores para evaluar la capacidad de la organización con base a los logros y mejoras, asimismo los resultados se analizan a través de comparaciones referenciales con organizaciones caracterizadas por el alto desempeño y los competidores de la organización.

**Los resultados contemplan cinco indicadores clave de una organización:**

1. **Clientes.**
2. **Financieros.**
3. **Personal.**
4. **Procesos.**
5. **Desarrollo Sustentable.**

**Resultados de Clientes.-**

Los indicadores que hacen referencia a los resultados del desempeño de la relación con clientes son:

* La satisfacción del cliente con sus servicios y productos.
* La identificación de su marca.
* La lealtad del cliente.
* Las quejas y reclamaciones.
* La participación del mercado.
* Las ventas anuales por cliente y
* Otros indicadores de clientes que la organización considere clave en su operación.

**Resultados Financieros.-**

Los indicadores que hacen referencia a los resultados del desempeño financiero de la organización son:

* El rendimiento sobre la inversión.
* Utilización de activos.
* Margen de operación.
* Rotación de inventarios.
* Utilidad por segmento de cliente/mercado.
* Liquidez.
* Apalancamiento financiero.
* Costo de mano de obra.
* Productividad de la operación.
* Crecimiento de la empresa en los últimos tres años, y
* Otros indicadores que la organización considere claves para medir su desempeño financiero.

**Resultados de Personal.-**

Los indicadores que hacen referencia a los resultados de personal de la organización son:

* Niveles de participación del personal.
* Aprendizaje y desarrollo del personal.
* Satisfacción del personal.
* Seguridad y bienestar.
* Rotación, y
* Otros indicadores de personal que podrían ser importantes para la organización.

**Procesos.-**

Los indicadores que hacen referencia a los resultados de procesos de la organización son:

* Diseño de productos.
* Tiempo de ciclo.
* Productividad.
* Desempeño de proveedores.
* Reducción de costos generados por alianzas con proveedores.
* Mejora continua de procesos.
* Infraestructura de sistemas.
* Otros indicadores que la organización considera relevantes para la medición de la administración de sus procesos.

**Desarrollo Sustentable.-**

Los indicadores que hacen referencia a los resultados de Sustentabilidad de la organización son:

* Indicadores utilizados para evaluar el impacto ambiental de la organización.
* Indicadores utilizados para medir el impacto en la sociedad, y
* Otros indicadores que la organización considera relevantes para la medición de la sustentabilidad.

***Bibliografía***

***Oficina del Premio Nacional de Calidad***

***Modelo Nacional para la Competitividad Medianas y Grandes Empresas***