



# CATÓLICA DEL NORTE<sup>®</sup>

## Fundación Universitaria

---

### Pioneros en educación virtual

#### ACTIVIDAD No.4

Estudiantes:

Jesús Eduardo Restrepo Paez

Fundación Universitaria Católica del Norte

Asignatura: Fundamentos de Administración

\* Docente: Carmen Cecilia Cañas Escobar

Antioquia – Colombia

## 1. Propuesta de Plan de Mejoramiento:

### ¿Qué acción o cambio ocurrirá?

Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

### ¿Quién lo llevará a cabo?

El equipo de calidad liderado por el Gerente de Calidad y con la participación de representantes de cada departamento.

### ¿Cuánto tomará lugar, y por cuánto tiempo?

El proceso de implementación se llevará a cabo en fases durante los próximos 12 meses, con revisiones mensuales para evaluar el progreso.

### ¿Qué recursos se necesitan para llevar a cabo el cambio?

Se necesitarán recursos financieros para la capacitación del personal, adquisición de tecnología y software, y auditorías externas. Además, se requerirá la colaboración activa de todos los departamentos.

## 2. Identificación de Componentes de la Estructura Organizacional:

La estructura organizacional incluirá:

- **Gerente de Calidad:** Responsable de liderar la implementación y supervisar el sistema de gestión de calidad.
- **Representantes de Departamento:** Designados en cada área para garantizar la participación y colaboración de todos los empleados.
- **Personal de Formación:** Encargado de capacitar al personal en nuevas prácticas y procedimientos.
- **Auditor Externo:** Contratado para realizar auditorías independientes y evaluar la conformidad con los estándares de calidad.

## 3. Etapas del Plan de Mejoramiento:

### Selección de Oportunidades:

Identificar áreas de mejora a través de análisis de procesos, retroalimentación de clientes y evaluación interna.

### Priorización de Situaciones:

Priorizar las áreas de mejora según su impacto en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

### Factores Críticos:

Identificar factores críticos que influyen en la calidad y eficiencia, como la capacitación del personal y la tecnología obsoleta.

### Nivel Óptimo de Desempeño:

Establecer estándares de desempeño basados en las mejores prácticas de la industria y las expectativas del cliente.

**Programas de Solución:**

Desarrollar programas específicos para abordar cada área de mejora, incluyendo capacitación, actualización de tecnología y cambios en los procedimientos.

**Implementación de Soluciones:**

Implementar gradualmente las soluciones, proporcionando apoyo continuo y monitoreo del progreso.

**Garantías de Mejoramiento:**

Establecer sistemas de retroalimentación y revisiones periódicas para garantizar la sostenibilidad de las mejoras y realizar ajustes según sea necesario.

**Selección de Oportunidades:**

- **Descripción:** Identificar áreas de mejora mediante análisis de procesos, retroalimentación de empleados y evaluación de resultados previos.
- **Actividades:**
  - Análisis de procesos actuales.
  - Encuestas y entrevistas con empleados.
  - Revisión de datos de rendimiento.
  -

**Priorización de Situaciones:**

- **Descripción:** Clasificar y priorizar las oportunidades identificadas para abordar primero las que tengan un impacto más significativo.
- **Actividades:**
  - Evaluación del impacto potencial de cada oportunidad.
  - Consultas con líderes de equipo y partes interesadas.
  - Creación de una matriz de priorización.

**Factores Críticos:**

- **Descripción:** Identificar factores que influyen críticamente en la eficiencia y el rendimiento.
- **Actividades:**
  - Análisis de brechas en habilidades y conocimientos del personal.
  - Evaluación de la tecnología utilizada.
  - Identificación de obstáculos culturales o de comunicación.

### **Nivel Óptimo de Desempeño:**

- **Descripción:** Establecer estándares claros y alcanzables para el rendimiento deseado.
- **Actividades:**
  - Investigación de mejores prácticas de la industria.
  - Consultas con expertos en el campo.
  - Definición de métricas clave de desempeño.

### **Programas de Solución:**

- **Descripción:** Desarrollar planes detallados para abordar cada área prioritaria y alcanzar los estándares establecidos.
- **Actividades:**
  - Diseño de programas de capacitación.
  - Desarrollo de soluciones tecnológicas.
  - Creación de nuevos procedimientos y políticas.

### **Implementación de Soluciones:**

- **Descripción:** Poner en práctica los programas de solución de manera gradual y efectiva.
- **Actividades:**
  - Sesiones de capacitación y desarrollo.
  - Implementación de nuevas tecnologías.
  - Monitoreo constante y ajuste según sea necesario.

### **Garantías de Mejoramiento:**

- **Descripción:** Establecer sistemas de seguimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las mejoras implementadas.
- **Actividades:**
  - Establecimiento de revisiones periódicas.
  - Recopilación continua de retroalimentación.
  - Ajustes y mejoras adicionales según sea necesario.



