

Diseño de estrategias organizacionales para el mejoramiento de procesos en el vivero

Magia Silvestre

Nathalia Andrea León Passos

Asesora

Dra. Martha Catalina Ospina Hernández

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Ingeniería Industrial

2024

Agradecimientos

Les agradezco a todas las personas que han contribuido en este proyecto de grado y aprecio sus esfuerzos. Dios es mi guía y fortaleza en todo este viaje, que siempre me ha iluminado y no ha permitido nunca desistir y colocar las personas, momentos y lugares donde debo estar y la honra es para él. Gracias a mis profesores y/o tutores, quienes me brindaron el apoyo, enseñanza y asesoramiento necesarios para lograr este objetivo. Estoy profundamente agradecida con mi familia y especialmente a mi esposo por su apoyo incondicional y paciencia durante los momentos difíciles en esta etapa, la persona que siempre creyó en mí y me motivo a creer en que podía con todo, porque sé que estudiar y trabajar al mismo tiempo es muy complejo, pero se logró. Quiero agradecer y reconocer a todas aquellas personas que me brindaron su tiempo, conocimiento, recursos y esfuerzo para completar este proyecto.

Muchas gracias a todos

Resumen

Diseño de estrategias organizacionales para el mejoramiento de procesos en vivero Magia Silvestre, se enfoca en estandarización de operaciones de viveros para proyecto de paisajismo sostenible tiene como objetivo mejorar la sustentabilidad y competitividad en el municipio de Apartado, Antioquia, Colombia. El control de inventarios, calidad del servicio al cliente y estandarización de procesos, son algunos de los problemas que se abordan. Un marco teórico sólido que abarca diversas áreas de la empresa, incluyendo la gestión operacional, el inventario, etc., define claramente el objetivo. Implica técnicas, como entrevistas, encuestas y la observación. Los resultados esperados incluyen mejoras estratégicas, mayor satisfacción del cliente, mejor gestión de inventario, estandarización de procesos en productos y/o servicios. La importancia local y los beneficios potenciales para la comunidad se deben a su combinación de investigación teórica e implementación práctica, que aborda los desafíos específicos del vivero Magia Silvestre.

Palabras Clave: vivero, procesos, gestión de inventario, estandarización, servicio al cliente

Abstract

Design of organizational strategies for the optimization of processes in the Magia Silvestre nursery, focuses on standardization of nursery operations for a sustainable landscaping project that aims to improve sustainability and competitiveness in the municipality of Apartado, Antioquia, Colombia. Inventory control, quality of customer service and standardization of processes are some of the problems that are addressed. A solid theoretical framework that covers various areas of the company, including operational management, inventory, etc., clearly defines the objective. It involves techniques, such as interviews, surveys, and observation. Expected results include strategic improvements, greater customer satisfaction, better inventory management, standardization of processes in products and/or services. The local importance and potential community benefits are due to its combination of theoretical research and practical implementation, which addresses the specific challenges of the Magia Silvestre nursery.

Keywords: nursery, processes, inventory management, standardization, customer service

Tabla de Contenido

Introducción	11
Planteamiento del problema.....	13
Problema de Investigación	13
Sistematización del Problema	15
Problema de investigación	15
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos	18
Marco referencial	19
Marco conceptual.....	19
Marco contextual.....	25
Aspectos generales de la empresa	25
Presentación.....	25
Misión.....	26
Visión	26
Valores Corporativos.....	26
Estructura Organizacional	28
Estructura Legal.....	30
Competencia en el mercado – Sector económico del vivero.....	30
Análisis PESTEL.....	33
Marco legal	34

Marco Ambiental	36
Marco Teórico.....	37
Metodología	46
Diseño y metodología de investigación.	46
Población y muestra.....	50
Técnicas e instrumentos	51
Resultados.....	54
Encuesta - Resultados	54
Entrevista no estructurada (Formato libre)	61
Observación - Resultados	64
Documentos entregables	78
Discusión y análisis.....	85
Conclusiones.....	86
Referencias bibliográficas.....	87
Apéndices.....	93
Apéndices A <i>Bitácora de Observación desde 01 al 05</i>	93
Apéndices B <i>Formulario de satisfacción al cliente</i>	98
Apéndices C <i>Formato de Capacitación</i>	99

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Estudio de mercado competencia</i>	30
Tabla 2 <i>Población de estudio</i>	51
Tabla 3 <i>Matriz DOFA</i>	76

Lista de figuras

Figura 1 <i>Valores corporativos de Magia Silvestre</i>	27
Figura 2 <i>Estructura organizacional</i>	28
Figura 3 <i>Portafolio de servicios</i>	29
Figura 4 <i>Herramienta estratégica Análisis PESTEL</i>	33
Figura 5 <i>Esquema de las 5S</i>	45
Figura 6 <i>Pregunta 1. Maneja algún documento, sistema o Kardex que verifique la gestión</i>	54
Figura 7 <i>Pregunta 2. Realiza control sobre máximos y mínimos de existencias</i>	55
Figura 8 <i>Pregunta 3. Cada cuánto realiza inventarios en el punto de venta</i>	56
Figura 9 <i>Pregunta 4. Al instante se realiza el inventario de los dos productos</i>	56
Figura 10 <i>Pregunta 5. Cuánto tiempo demora en realizar un inventario?</i>	57
Figura 11 <i>Pregunta 6. El manejo de inventario de mercancía y/o producto</i>	57
Figura 12 <i>Pregunta 7. Cuáles son los inconvenientes más comunes a la hora</i>	58
Figura 13 <i>Pregunta 8. Se ha quedado sin algún producto en inventario?</i>	59
Figura 14 <i>Pregunta 9. Espera a que se acaben los insumos para pedir reposición?</i>	59
Figura 15 <i>Pregunta 10. Ha recibido capacitaciones sobre una buena gestión</i>	60
Figura 16 <i>Resultados de la entrevista con relación a satisfacción del servicio al cliente</i>	62
Figura 17 <i>Formulario de satisfacción al cliente</i>	63
Figura 18 <i>Diagnóstico y propuesta de mejora área de ingreso</i>	66
Figura 19 <i>Evaluación y recomendación</i>	67
Figura 20 <i>Identificación de problemas y plan de acción</i>	68
Figura 21 <i>Investigación y reestructuración</i>	68
Figura 22 <i>Valoración y recomendación</i>	69

Figura 23 <i>Evaluación del área y planteamiento de mejora</i>	70
Figura 24 <i>Asesoramiento y alternativas</i>	71
Figura 25 <i>Planos de estructuración planteada de la exhibición de productos</i>	72
Figura 26 <i>Información de contenido para señalización para estanterías de plantas</i>	73
Figura 27 <i>Diseño de soporte para señalización de estanterías</i>	74
Figura 28 <i>Resultados de la evaluación metodología 5s</i>	75
Figura 29 <i>Formato para control de higiene y limpieza</i>	78
Figura 30 <i>Formato control de inventario</i>	79
Figura 31 <i>Formato para monitoreo de plagas</i>	80
Figura 32 <i>Formato para registro de siembra</i>	81
Figura 33 <i>Formato para aplicación de fertilizantes líquidos y/o sólidos</i>	82
Figura 34 <i>Formato para inspección de elementos de protección personal</i>	83
Figura 35 <i>Formato para capacitación</i>	84

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Bitácora de observación desde 01 al 05</i>	93
Apéndice B <i>Formulario de satisfacción al cliente</i>	98
Apéndice C <i>Formato de capacitación</i>	99

Introducción

Este trabajo de grado tiene como propósito brindar al Vivero Magia Silvestre una propuesta de implementación de diseño de estrategias organizacionales destinadas a la optimización de los procesos para lograr finalmente una ventaja competitiva que permita a los procesos adoptar los instrumentos útiles y generadores de valor para el servicio. Es decir, si se incrementa la productividad de la empresa, se conlleva a mejorar la ejecución de los procesos, optimizando la capacitación y formación de los empleados. A través de una mejora adecuada en la documentación y el control de las actividades, es posible lograr una mayor estabilidad en el rendimiento, reducir los retrabajos y los costes de no calidad, una mejor empresa de comercialización posicionarse en el mercado y conseguir la satisfacción de los clientes.

El proceso de integrar un sistema de control que comprende componentes interdependientes con el propósito de reforzar la eficiencia de la organización y satisfacer al cliente mediante la gestión de variables clave como calidad, precio, servicio y tiempo. Una buena implementación de la propuesta de gestión de la calidad, que funciona como una herramienta administrativa de la empresa y sus procesos, permite la planificación eficiente de oportunidades y acciones de mejora para potenciar sus procesos operativos y administrativos.

A menudo las empresas crecen y pierden el control de sus actividades porque la documentación no es adecuada o está desactualizada. Las operaciones críticas a veces están bajo la experiencia de sólo una o dos personas, lo que coloca en riesgo la continuidad de las operaciones. Por eso es importante abordar este tema y resaltar su prioridad para la competitividad de una organización.

Vivero Magia Silvestre, necesita una estrategia de gestión pymes para las pequeñas y microempresas, es fundamental para tener un vivero exitoso, necesita orientación para garantizar

la calidad y consistencia del producto y servicio. La propuesta de investigación examina los aspectos esenciales de la organización, incluida su organización corporativa, comunicaciones, capacitación interorganizacional, gestión de documentos o archivos, factores determinantes de actividades y la integración del equipo del proyecto, ya que estos aspectos cambian con cada fase de la vida de la organización ciclo.

La propuesta se basa en la exigencia de reforzar el aspecto organizativo del vivero en el municipio de Apartadó, con miras a perfeccionarlo para que se convierta en un operador estándar del mercado en la región de Urabá a partir de 2023, se recomienda un chequeo. La investigación cuantitativa implica implementar una estrategia administrativa que incluye dirección estratégica, visión, objetivos, valores corporativos, políticas y organigrama para lograr los objetivos planteados en la propuesta de investigación a través de la creación de un proceso dinámico, objetivo y colaborativo con el talento humano de la empresa.

El objetivo del proyecto de grado es estandarizar las operaciones de viveros y promover el paisajismo sustentable, al mismo tiempo que se garantiza una gestión adecuada del control de inventario, satisfacción del cliente, estandarización de los procesos y/o servicios y otros aspectos críticos del vivero. El marco teórico describe diversos aspectos de la ingeniería industrial, y es una propuesta para mejorar la eficiencia y sostenibilidad del vivero, apoyando el fortalecimiento económico y ambiental de la región, brindando soluciones prácticas que beneficien al vivero y a la comunidad en general.

Planteamiento del problema

Problema de Investigación

El establecimiento de comercio Magia Silvestre, la cual está en el municipio de Apartadó (Antioquia), su operación diaria se ve afectada por varios desafíos cada día, los cuales inciden en su razonable competencia y sostenibilidad en el mercado local. La empresa requiere de una propuesta, un método, un esquema, un proceso documentado y de una serie de acciones que den pautas para la administración y la efectividad del Vivero Magia Silvestre.

Las principales áreas problemáticas identificadas son las siguientes:

Gestión de inventarios insuficiente: provoca errores en los pedidos, problemas de almacenamiento y la pérdida de productos cruciales debido a la falta de sistemas eficientes y la experiencia del cliente se ve afectada negativamente y la economía se ve afectada debido a la obsolescencia del producto

El servicio al cliente: del vivero magia silvestre es inconsistente, principalmente debido a la falta de capacitación del personal y la mala gestión de quejas. El resultado es una experiencia variada para el cliente, y algunos clientes expresan insatisfacción.

Estandarización de productos y/o servicios: Uno de los problemas claves y principales que presenta en el vivero Magia Silvestre es una exhibición desorganizada, clasificación y organización de los productos. En la actualidad, los productos proporcionados no se exhiben de manera coherente o atractiva, lo que dificulta a los clientes encontrar lo que desean y disminuir las ventas planeadas. La falta de clasificación y organización con la exposición también complica la gestión del inventario, con el aumento del riesgo de errores y pérdidas. Por lo tanto, poner en práctica la creación de un enfoque visualmente agradable y lógico será esencial para la gestión interna y su experiencia de compra.

Una empresa cambia constantemente. Se introducen nuevos productos, se amplía el alcance geográfico de su ubicación. La organización, las obligaciones de los administradores o empleados y los procesos mercantiles están constantemente en un cambio tan cambiante y competitivo en el mercado actual que es inaccesible mantenerse al día con ellos. La transformación organizacional se orienta a la modificación de formatos organizaciones y/o documentos, como diseños de estructura organizacional, definición de cargos y caracterización de procesos. La dirección de una empresa debe abrazar constantemente el cambio organizacional, lo que implica fortalecer el desarrollo organizacional para permitirle a la organización diseñar e implementar cambios en su estructura administrativa interna. Las empresas que siempre están intentando reducir costes y aumentar la productividad deben tenerlos.

Esta propuesta tiene como objetivo hacer del vivero Magia Silvestre una microempresa del municipio de Apartadó, más organizada en función de sus condiciones climáticas, operativas y geográfica. El vivero necesita tener conocimiento del mercado, mejorar su negocio, publicidad y capacitación gerencial para convertirse en un líder en la zona urbana.

Los problemas de administración y estructura organizativa han perjudicado su reputación de calidad y economía en el sector. Las empresas y los consumidores locales no conocen la calidad del vivero y recurren a proveedores más caros.

El proyecto consiste en recopilar datos y analizar aspectos administrativos, operativos y logísticos para identificar y abordar los problemas actuales. El análisis FODA es un estudio del macro y microentorno con un enfoque en factores políticos, legales, institucionales y la competencia en el sector. El vivero podría cerrar si no se toman medidas suficientes, lo que

provocaría la pérdida de empleos y pérdidas financieras para los propietarios y proveedores, y para los consumidores locales, que tendrían que buscar alternativas más baratas.

Sistematización del Problema

Para abordar estos problemas, se propone la siguiente sistematización:

Reconocimiento y análisis del procedimiento existente de gestión de inventarios en Magia Silvestre.

Investigación de la calidad del servicio al cliente y avance en programas de capacitación para el personal.

Valoración de exhibición y clasificación organizados de productos, facilitando la experiencia de compra y la gestión del inventario, por su enfoque visualmente atractivo y lógico.

Problema de investigación

¿Cómo pueden las estrategias organizacionales diseñadas para la optimización de procesos en el vivero Magia Silvestre mejorar la gestión de inventario, estandarización de los procesos y servicios, y elevar la calidad del servicio al cliente, para incrementar la competitividad de la empresa y consolidar su posicionamiento en el mercado local de Apartadó?

Este problema de investigación examina cómo la aplicación de diseño de estrategias organizacionales específicas puede abordar los desafíos actuales del vivero, facilitando un mejoramiento continuo en todas sus áreas y contribuir a su éxito y sostenibilidad en el mercado.

Justificación

El proyecto es vital para el crecimiento y la continuidad del éxito de Magia Silvestre en la comunidad de Apartadó. Al abordar los problemas de gestión de inventarios, comercialización estratégica y estandarización del producto y/o servicio, así como la calidad del servicio al cliente, la empresa puede fomentar la competitividad y la sostenibilidad en el mercado local. Un problema importante es la falta de exhibición, clasificación y organización apropiadas de los productos vendidos en el vivero de Magia Silvestre. En la actualidad, no hay exhibición coherente o atractiva de productos; sus ubicaciones pueden cambiar, lo que dificulta que los clientes encuentren lo que buscan y daña las ventas previamente previstas. La falta de clasificación y organización también hace que sea difícil seguir el inventario; a la larga, esto aumenta el riesgo de pérdidas y errores. Es crucial implementar un enfoque visualmente agradable y lógico para apoyar ambas áreas y mejorar la experiencia de compra. Además, proporcionar lineamientos claros y efectivos contribuirá a la optimización de los procesos internos, reduciendo costos y mejorando la satisfacción del cliente.

Las empresas tienen una presión social en un ámbito tan cambiante y competitivo como lo es el actual, lo que implica a sus dirigentes a implementar programas, tácticas e instrumentos para confrontar todos los retos del mercado actual. Es esencial que haya una reestructuración del plan estratégico organizacional para mejorar la calidad del servicio, asegurando así, la prioridad de los clientes y optimizando el posicionamiento en el mercado. En este contexto, se decide formular un Plan Estratégico para el Vivero Magia Silvestre, con el objetivo de identificar su posición actual, mejorar y alcanzar metas deseadas. La investigación y el trabajo práctico en este plan son cruciales para el desarrollo profesional, permitiendo aplicar conceptos estudiados y utilizar herramientas operativas que incrementen las posibilidades de éxito y minimicen la

incertidumbre. La realización de este trabajo es vital para llevar a la práctica los conocimientos adquiridos, promoviendo un desarrollo integral como profesionales y posibilitando cambios en el campo de acción.

Las empresas tienen una presión social en un ámbito tan cambiante y competitivo como lo es el actual, lo que implica a sus dirigentes a implementar programas, tácticas e instrumentos para confrontar todos los retos del mercado actual. Es esencial que haya una reestructuración del plan estratégico organizacional para mejorar la calidad del servicio, asegurando así, la prioridad de los clientes y optimizando el posicionamiento en el mercado.

En este contexto, se decide formular un Plan Estratégico para el Vivero Magia Silvestre, con el objetivo de identificar su posición actual, mejorar y alcanzar metas deseadas. La investigación y el trabajo práctico en este plan son cruciales para el desarrollo profesional, permitiendo aplicar conceptos estudiados y utilizar herramientas operativas que incrementen las posibilidades de éxito y minimicen la incertidumbre. La realización de este trabajo es vital para llevar a la práctica los conocimientos adquiridos, promoviendo un desarrollo integral como profesionales y posibilitando cambios en el campo de acción.

Objetivos

El objetivo general y específicos plantea la finalidad del proyecto y las metas concretas a alcanzar. El objetivo general define el propósito central del estudio, mientras que los objetivos específicos detallan las acciones necesarias para abordar las áreas clave del problema planteado.

Objetivo general

Diseñar un modelo de estrategias organizacional ajustado para micro y pequeñas empresas en el vivero Magia Silvestre, con el propósito de mejorar la gestión de inventario, estandarización de los procesos y servicios, exaltando la calidad del servicio al cliente, con la finalidad de fortalecer la competitividad de la empresa y asegurar su posicionamiento en el mercado del municipio de Apartadó.

Objetivos específicos

Desarrollar un diagnóstico inicial en el vivero Magia Silvestre, identificando los procedimientos, técnicas de análisis DOFA, con la finalidad de crear un fundamento sólido para el diseño del modelo de gestión.

Definir el método, procedimientos y acciones necesarios para diseñar un modelo de gestión adaptado a la situación actual del vivero, que permita estandarizar los procesos y mejorar la eficiencia y eficacia operativa.

Determinar el informe requerido para la ejecución del diseño del plan estratégico organizacional, asegurando que los procesos sean eficaz y efectivo internamente, ajustando la organización a los estándares gestión de las pequeñas o microempresas.

Analizar y presentar los resultados del nuevo modelo de gestión en el vivero, destacando las oportunidades y beneficios derivados de su implementación, y cómo este enfoque contribuirá a la mejora continua en todas las áreas y al fortalecimiento del posicionamiento de la empresa en el mercado local.

Marco referencial

El marco referencial se determina las bases conceptuales, teóricas y contextuales necesarias para saber el problema de investigación del proyecto. Es decir, integra conceptos clave y teorías correspondientes al tema, así como la investigación del contexto en el que se desarrolla el estudio.

Marco conceptual

5S: Como indica el autor Imai (2014), el principio de las 5s se refiere a cinco palabras japonesas que definen la buena organización en el lugar de trabajo. Lo antes citado, se trata de una metodología japonesa enfocada en la organización y mejora del lugar de trabajo a través de cinco pasos: Seiri (Clasificación), Seiton (Orden), Seiso (Limpieza), Seiketsu (Estandarización), y Shitsuke (Disciplina) como tal.

Análisis de Datos: Es un proceso que permite investigar y elaborar datos con la finalidad de recopilar información apropiada para la toma de decisiones. Como lo afirma el autor Di Génova (2019), en función del análisis de datos recolectados a través de distintas fuentes de información y las necesidades detectadas, estaremos en condiciones de establecer un diagnóstico de situación actual, que actuará como plataforma de lanzamiento de las futuras acciones que se planificarán.

Competitividad: Es la idoneidad de una empresa para lograr el rendimiento en el mercado en correlación a sus competidores. Según el autor Hernández Laos menciona: la competitividad es la capacidad de las empresas de vender más productos y/o servicios y de mantener o aumentar su participación en el mercado, sin necesidad de sacrificar utilidades. Para que realmente sea competitiva una empresa, el mercado en que mantiene o fortalece su posición tiene que ser abierto y razonablemente competido. Lo anteriormente, cabe resaltar que la competitividad se

evalúa por la destreza que tiene la empresa para sostenerse y renovar la posición en el mercado a través de prácticas efectivas.

Creatividad: Se refiere a la disposición de planear soluciones modernas y factor diferenciador para resolver dificultades o situaciones que se manifiestan en el ámbito laboral, la organización, los clientes o el sector en el que funciona. Desde el punto de vista de López P. (2023): Una definición relativamente breve e integradora es la siguiente; Capacidad para formar combinaciones, para relacionar o reestructurar elementos conocidos, con el fin de alcanzar resultados, ideas o productos a la vez originales y relevantes. Esta capacidad puede atribuirse a las personas, grupos, organizaciones y también a toda una cultura. Basado en lo mencionado antes, la creatividad es elemental para la invención y la adecuación en un ambiente empresarial.

Diagnóstico: Es el procedimiento de estudio y valoración que se realiza para decidir la posición actual de un sector particular como tal. Teniendo en cuenta al autor Muñiz (2017); este término hace referencia a aquellas actividades que se llevan a cabo para poder conocer de primera mano cuál es la situación de la empresa y sus principales impedimentos para lograr alcanzar sus objetivos. Con referencia a lo previamente explicado, el diagnóstico nos ayuda a determinar su funcionamiento actual de la empresa con la finalidad de tener un análisis de intervención, retos y/o oportunidades para la manera correcta de tomar decisiones.

Dirección De Organización: Es la administración y coordinación de todos los recursos y actividades empresariales necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos. Como señala el autor Sánchez Manchola (2009): que el análisis de los estilos de dirección y liderazgo que imperan en las organizaciones, representan un elemento importante de cara al estudio de la dinámica administrativa y de todo lo referente a las personas en la organización, como lo es, por ejemplo, en caso mayor, en la gestión del talento humano, la cultura organizacional y el capital

social. De acuerdo con lo establecido previamente, se puede concluir que la dirección de la organización comprende la planificación, organización, dirección y control de las operaciones empresariales.

DOFA (Análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas): es una herramienta de análisis estratégico utilizada para identificar las oportunidades sin explotar y amenazas ocultas (o emergentes) internas externas de una organización, además, así como sus elementos potenciales. Citando a los autores López y Correa (2007), presenta que la clave de su construcción está en la capacidad de observar los factores internos y externos a partir de juicios sólidos y pensamiento estratégico y sistémico. Lo anterior, tiene gran importancia, ya que contribuye a evaluar la posición en el mercado actualmente, con la finalidad de tomar decisiones correctas en las organizaciones.

Encuestas: Es un instrumento de investigación empleadas para compilar datos de un conjunto de individuos de una compañía como es este caso, por medio de un cuestionario. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2009), Destaca que la característica principal de estas encuestas es la agilidad en las preguntas, que facilitan a su vez la rapidez de las respuestas, permitiendo obtener resultados confiables en plazos breves.

Entrevistas: Es un procedimiento para recolectar toda la información necesaria por medio de la comunicación entre el entrevistador y el entrevistado. Como lo indica el autor Rodríguez (2015), que la entrevista no solo es una forma muy adecuada y utilizada de sondear problemas, posibilidades y opiniones en la organización, sino que además sirve como un medio de establecer vínculos entre el investigador y los miembros de la organización. Cabe resaltar que esto es de gran importancia para el proceso de diagnóstico y posterior desarrollo organizacional resultante de este.

Estrategia: Son operaciones estructuradas y dirigidas que se encargan de plantear y a medida del avance que se obtiene se evidencia lograr cumplir con su objetivo deseado.

Estrategias Organizacionales: plan o idea utilizada por una empresa para usar excelentes recursos para lograr los objetivos. Incluye la creación de una estructura, asignación de recursos y división del trabajo, y otras estrategias. Conforme a los autores Sanabria & Reyes (2024), consideran que la estrategia organizacional como un componente verdaderamente esencial para la dirección de las organizaciones y el logro de su perdurabilidad.

Gemba: en japonés la palabra tiene un significado de “lugar seguro” o “lugar de trabajo”, como lo menciona el autor Imai (2014).

la representación de planificación estratégica organizacional: se relaciona con la evaluación de qué situaciones se debe emprender y cómo realizarlas a fin de lograr el resultado deseado. Bayón (2019), menciona que la puesta en práctica del concepto de estrategia va y esa misma dirección y se materializa en la política estratégica de la empresa a través de sus distintos componentes, como son: el ámbito o campo de actividad, las capacidades distintivas, las ventajas competitivas y la sinergia.

Observación Directa: Es un procedimiento de indagación que significa observar y registrar la conducta, práctica o proceso, tal como suceden en su ámbito actual. Es decir, como describe el autor Namakforoosh (2005), la observación directa es el método directo describe la situación en la que el observador es físicamente presentado y personalmente maneja lo que sucede por lo general.

Optimización de Procesos: Se refiere a la creación continua de nuevos procesos para hacer que cualquier procedimiento sea eficiente y exitoso; la optimización de procesos restablece la calidad, la cantidad de trabajo y el costo. Como opina Figuera (2006); los métodos para

optimizar las características de productos y procesos, y reducir la variabilidad de éstos son esenciales para la obtención del objetivo de incremento de productividad.

Plan de Acción: es un registro que prioriza los proyectos que se deben aplicar para obtener determinados objetivos y objetivos. Como señala Cajigas et al. (2023), un plan de acción que, aprovechando las oportunidades y fortalezas de la organización, es un sistema dinámico porque tiene en cuenta las principales variables que pueden llevar a una empresa a afrontar una crisis. Lo anteriormente mencionado, cabe resaltar que un plan de acción es esencialmente una guía sólida para un proyecto; implica un marco para hacer posible la implementación de una estrategia.

Plan de Mejora: Es una estrategia diseñada para mejorar los procesos, servicios o productos de una empresa con la finalidad de obtener mejores resultados. Como lo define el autor Parrado (2007), la realización de un plan de mejora constituye una actividad integral en la que se incluyen tanto el diagnóstico de la situación, las decisiones adoptadas, el plan de ejecución y cómo será evaluado el alcance de las mejoras.

Posicionamiento en el mercado: Una clara definición de este concepto es lo que se nota; Sin duda alguna. Pero que el mercado observe a su empresa favorablemente o no, es trabajo de los consumidores. Una buena ubicación se entiende como que los consumidores prefieren y recomiendan (desean tener o compran) a tu empresa sus características distintivas y ventajas competitivas.

Pymes: empresas en cuyo nombre el número de empleados es pequeño o mediano, y también su ingreso, cabe resaltar que se destaca por generar empleo. Silvera et al. (2026) destaca que las MiPymes o Pymes en Colombia, son el sector empresarial que está clasificado en micro,

pequeñas y medianas empresas, es decir el grupo de empresas con activos totales superiores a 500 SMMLV y hasta 30.000 SMMLV.

Sistema de Control: define los pasos y los métodos para verificar el rendimiento de una empresa. El autor Muñiz (2003), expresa que en la actualidad las empresas u otro tipo de organizaciones tienen la necesidad de poder controlar su actividad y más concretamente los resultados obtenidos, para ello es necesario que exista un sistema de control de gestión que permita poder medir, valorar e informar sobre el cumplimiento y evolución de los objetivos fijados y que además permita prever la evolución futura de los mismos y ayude a mejorar el cumplimiento de éstos.

Ventajas Competitivas: estrategias y pautas específicas que permiten a una empresa destacarse y vivir en un mercado específico. Puede estar relacionada con la innovación, la eficiencia, la atención al detalle y la personalización, entre otros. Bayón (2019) menciona que al explotar aquellas ventajas competitivas de la organización que le permitan diferenciarse de sus competidores existentes en un mercado global e inmediato, aprovechando las fortalezas estructurales y funcionales de la empresa, con un único y claro objetivo final: crear mayor valor para sus clientes.

Vivero: puede ser un espacio para la producción de plantas con fines de decoración o donde estas se usen para su reforestación. Según Boix (2017), manifiesta que llamamos “vivero” a un terreno dedicado a la producción y cría de toda clase de plantas: herbáceas, leñosas, de carácter ornamental, frutal, forestal, etc., y ocupado durante un corto periodo de tiempo. Lo citado anteriormente, es que como compañía que se encarga en general de la producción comercialización y distribución de plantas y productos relacionados.

Marco contextual

El marco contextual especifica el ámbito en el que se desarrolla el proyecto, considerando aspecto geográfico, legales, económico y organizacional. Aportando información sobre las características del lugar, las partes involucradas y las condiciones que contribuyen en el desarrollo de la investigación.

Aspectos generales de la empresa

Los aspectos generales de la empresa hacen referencia a su ubicación, sector de actividad, estructura organizacional y procesos principales de su economía. Estos elementos permiten identificar su funcionamiento, sus interacciones en el entorno y las áreas clave para el desarrollo del proyecto.

Presentación

El establecimiento Magia Silvestre cuya función se centra principalmente en el cultivo, producción y venta de plantas. Fue fundada en 2008, con la finalidad de ofrecer al mercado productos elaborados a partir de plantas nativas y no eventualmente, los productos cuyo fin radica en realzar la belleza de la naturaleza. El proceso de producción se encuentra en la vereda de Churido Medio, casco rural del municipio de Apartadó (Antioquia), con una amplia zona tropical y fértil, donde las condiciones son óptimas para el cultivo. En Magia silvestre nos caracterizamos por pasión a la naturaleza, a medida que crecemos, nos transformábamos con técnicas modernas conociendo nuestras raíces y cuidando nuestro medio ambiente.

Misión

La misión de Magia Silvestre es producir plantas con los más altos estándares de calidad entregando un servicio confiable a los clientes, desarrollando nuevos desafíos productivos.

Visión

Ser una empresa líder en la región de Urabá, reconocido por su excelencia en productos de floricultura, horticultura y agrícola, con la finalidad de abarcar grandes sectores para un desarrollo económico local.

Valores Corporativos**Compromiso:**

La excelencia tiene sus raíces en nuestro compromiso de cumplir los objetivos establecidos y entregar a tiempo, todos los días. Estamos comprometidos a brindar constantemente productos y servicios de nivel, superando las expectativas de nuestros clientes.

Satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente siempre será nuestra prioridad, estamos aquí para atender y comprender sus necesidades, brindando siempre soluciones innovadoras y efectivas que mejoren su interés. Cabe resaltar, los comentarios son importantes para nosotros y siempre nos esforzaremos por mejorar cada interacción.

Trabajo en equipo:

Trabajamos con todos los miembros de nuestro equipo para trabajar juntos hacia un objetivo común, priorizando el trabajo en equipo y el respeto, con empatía en compartir sus ideas conllevando al buen servicio de la empresa.

Responsabilidad:

Asumimos la responsabilidad del impacto de nuestras acciones y decisiones en la empresa, sus clientes y la comunidad, siendo una empresa clara y transparente, seguimos normas y principios éticos en todas nuestras actuaciones con la finalidad de cumplir con los objetivos deseados.

Alianzas estratégicas:

Buscamos alianzas estratégicas que nos permitan incrementar nuestras capacidades y recursos, cabe resaltar que nuestro enfoque de equipo y compromiso es con la finalidad de relaciones con socios pequeños que comparten nuestros valores y visión es una fuerza poderosa. Nuestra alianza de grande empresa respaldando la pyme, nos permiten brindar soluciones sostenibles e integrales a todos nuestros clientes.

Integridad:

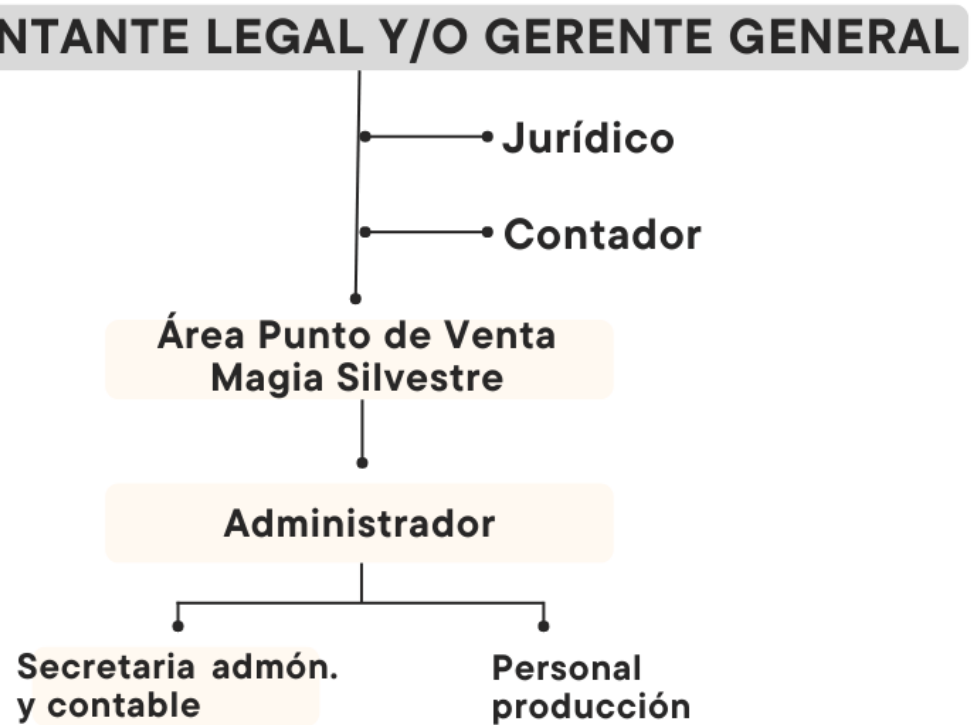
Somos muy honestos, con principios éticos en todo lo que hacemos, debemos actuar con integridad y tratar a todas las partes interesadas, con un gran nivel de consideración y respeto, con la finalidad de tener credibilidad y confianza por lo que hacemos, donde la base de nuestra relación siempre es con los clientes, empleados y socios en general.

Figura 1

Valores corporativos de Magia Silvestre



Fuente. Autoría Propia

*Estructura Organizacional***Figura 2***Estructura organizacional**Fuente.* Elaboración propia

Portafolio de servicios

Figura 3

Portafolio de servicios



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PLANTAS



INSUMOS JARDINERÍA



ASESORÍAS



ÁRBOLES Y ESPECIES



SERVICIOS

PLANTAS

- Plantas interior
- Plantas exterior
- Plantas de flor

ARBOLES Y ESPECIES

- Bosque natural
- Bosque comercial
- Ornamentales
- Frutales
- Injertos

INSUMOS JARDINERÍA

- Macetas
- Canastas
- Sustratos
- Fertilizantes
- Plaguicidas
- Jardinería en casa

ASESORÍAS

- Talleres en jardinería
- Mantenimiento de jardines
- Siembra, supervisión y mantenimiento de cultivos
- Ejecución de proyectos de paisajismo
- Construcción en madera de bosque plantado (pérgolas, deck)

Dirección: Carrera 106 # 104 B/Laureles
Tel: 3166259105
Email: magiasilvestre@hotmail.com

Fuente. Magia Silvestre

Estructura Legal

Razón Social

Nombre Legal: Magia Silvestre

Matricula: 54512

Fecha de matrícula: 07 de mayo de 2008

Dirección comercial: Carrera 106 # 104 B/Laureles

Propietarios: Inversiones GC Asociados Zomac S.A.S.

Nit: 901.434.689-5

Clasificación de actividad económica:

Actividad Económica Principal: Propagación de plantas (actividades de los viveros, excepto viveros forestales)

Actividad secundaria: Actividades de paisajismo y servicios de mantenimiento conexos

Otras actividades: Silvicultura y otras actividades forestales. Actividades de apoyo a la agricultura

Competencia en el mercado – Sector económico del vivero**Tabla 1***Estudio de mercado competencia*

Descripción	Empresas (MiPymes)		
	Vivero Magia Silvestre	Vivero Rehobot	Vivero Las Acacias
Consumidor clave	Personas que le apasiona la naturaleza, personas interesadas en jardines	Consumidores locales y agricultores	Clientes residenciales y comerciales que

	sostenibles y biodiversidad local.	pequeños que buscan plantas económicas.	buscan plantas ornamentales comunes.
Identidad de Marca	Ecológica, consciente, creativa, apasionada por la conservación de la flora nativa.	Tradicional, amigable, orientada a la comunidad local.	Profesional, comercial, con enfoque en la decoración de espacios.
Productos	Plantas nativas, especies raras, kits de jardinería sostenible, productos orgánicos.	Plantas frutales, hortalizas, y plantas ornamentales económicas.	Árboles, plantas ornamentales y plantas comunes de jardín.
Fortalezas	Enfoque ecológico y sostenible, amplia oferta de plantas nativas, conexión con proyectos de conservación.	Precios accesibles, productos populares, buena relación con los clientes locales.	Gran variedad de plantas ornamentales, atención a proyectos de paisajismo.
Debilidades	Precio más elevado debido a la especialización en plantas nativas y sostenibles.	Limitada oferta de plantas exclusivas y/o únicas.	Falta de especialización en plantas nativas o proyectos

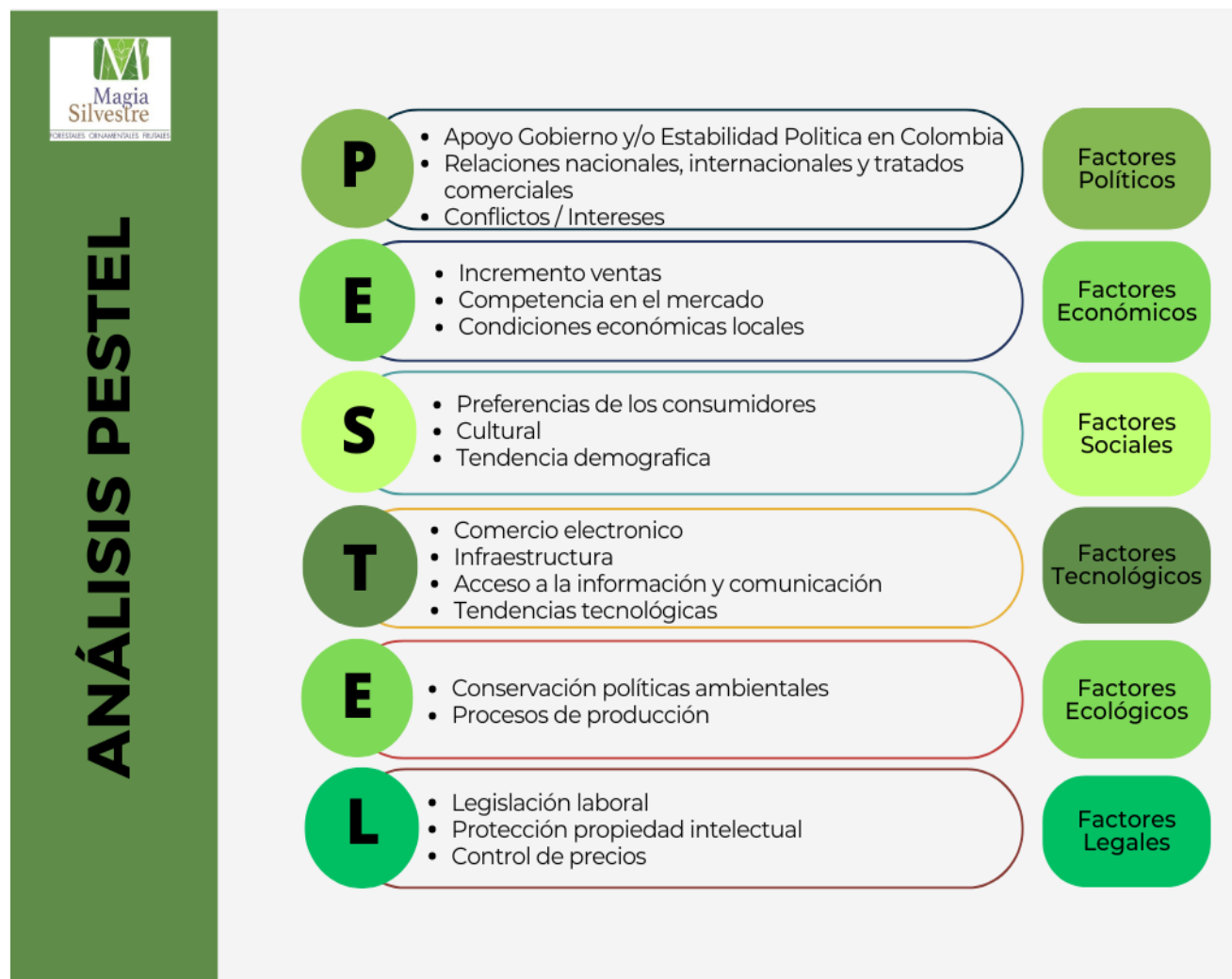
			ecológicos.
	Fuerte presencia en redes sociales.	Realiza proyectos investigativos	Marketing tradicional, con
Estrategia comercial	de nuevas especies con relación de injerto de banano en terrenos de poca fertilidad y poca agua.	Uso básico de redes sociales.	presencia limitada en redes sociales. Enfocado en ventas directas.

Nota. Esta tabla muestra cómo el vivero Magia Silvestre se destaca por su enfoque ecológico y digital, mientras que los otros viveros son más tradicionales en sus productos y estrategias de marketing. *Fuente.* Elaboración propia

Análisis PESTEL

Figura 4

Herramienta estratégica Análisis Pestel



Fuente: Autoría propia

Marco legal

El marco legal establece las normativas, leyes y regulaciones aplicables al contexto de la investigación. Define los fundamentos jurídicos que respaldan las actividades del proyecto y aseguran su cumplimiento con las disposiciones vigentes:

Resolución 3180 del 2009. Otorgada por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), “es responsable de ejercer acciones de sanidad agropecuaria y el control técnico destinado a proteger la producción agropecuaria nacional y a facilitar el acceso de los productores nacionales al mercado internacional”. Se dispone de las diferentes definiciones usadas en la producción y distribución de plantas, además de los requisitos del proceso legal de otorgamiento de permisos, certificados en vigencia, renovación y expedición por primera vez, para la verificación y cumplimiento de las exigencias establecidas por el ICA.

Resolución 165 del 01-11-2023. Otorgado por la DIAN, “por la cual se desarrolla el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos, se adopta la Versión 1.9 del Anexo Técnico de Factura Electrónica de Venta, se expide el Anexo Técnico 1.0 del documento equivalente electrónico, y se dictan otras disposiciones en materia del sistema de facturación”.

La constitución política colombiana otorga que como deber y obligación del estado con fines de “todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines”. (Art. 79), Además, “el Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños

causados. Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas” (Art. 80).

Ley 99 del 22 de diciembre de 1993: “por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.” Otorgado por el Congreso de Colombia

Decreto de Ley 2811 de 1974: “Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.”, estableciendo la conservación y restauración del medio ambiente, con la finalidad de tener una muy buena utilización de los recursos naturales renovables, con el objetivo de regular la conducta humana de dicha actividad en relación con esos recursos ambientales.

Decreto 1715 de 1978: “Por el cual se reglamentan parcialmente el Decreto- Ley 2811 de 1974, la Ley 23 de 1973 y el Decreto- Ley 154 de 1976, en cuanto a protección del paisaje.” Según lo establecido y decretado, la comunidad tiene derecho a disfrutar los paisajes tanto urbano como rural, contribuyendo al bienestar físico y espiritual, con la finalidad de respaldar las regulaciones y tomar medidas para impedir la alteración de los elementos existentes del paisaje como tal.

Decreto 2787 de 1980: Otorgado por el ministerio de agricultura, “Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto Ley 2811 de 1974. Teniendo en cuenta a quienes aprovechan bosques nacionales, estén sujetos al cumplimiento de ciertas obligaciones, que abarca, la de reponer el recurso donde se realicen aprovechamientos de bosques nacionales.

Ley 99 de 1993. Otorgada por el congreso de Colombia, “por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del

medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. Ley 139 de 1994: por la cual se crea el Certificado de Incentivo Forestal (CIF)”.

Marco Ambiental

En el marco ambiental se analiza los aspectos relacionados con el entorno natural que pueden influir en su desarrollo. Esto incluye normas, políticas o condiciones ambientales relevantes y de gran importancia para garantizar la sostenibilidad y minimizar los impactos negativos en el medio ambiente:

Decreto 2041 de 2014. Relacionado con licencias ambientales. El Art. 9, el numeral 12, establece que la construcción y operación de plantas cuyo objeto sea el aprovechamiento y valorización de residuos sólidos orgánicos biodegradables mayores o iguales a 20.000 toneladas/año, requieren de Licencia Ambiental.

Norma técnica colombiana NTC 5167. Por la cual se establecen los requisitos que deben cumplir y los ensayos a los cuales deben ser sometidos los productos para la industria agrícola, productos orgánicos usados como abonos o fertilizantes y enmiendas de suelo. Reglamenta los límites actuales para el uso de materiales orgánicos, los parámetros fisicoquímicos de los análisis de las muestras de materia orgánica, los límites máximos de metales y enuncia parámetros para los análisis microbiológicos.

Plan de Gestión Integral de Residuos sólidos. Regional PGIRS-R: Manual de Aprovechamiento de Residuos orgánicos a través de Sistemas de Compostaje y Lombricultura.

Marco Teórico

El marco teórico de este proyecto presenta conceptos, teorías y enfoques que fundamenta la investigación, en el entorno de un vivero, donde se plantea varios aspectos importantes.

Definición de Vivero: Un vivero es un lugar constituido donde se proveen cualquier tipo de planta de condiciones ambientales apropiadas con el propósito de que estas crezcan antes de ser trasplantadas a su sitio definitiva. Los viveros realizan una labor fundamental en la producción de plantas forestales, ornamentales, frutales, entre otras. Este desarrollo de crecimiento de las plantas garantiza de manera adecuada y de calidad requerida para su uso ambiental, educativo, comercial o agrícola.

Además, con los viveros están los puntos de jardinería que se caracterizan en prestar el servicio de jardinería y diseño paisajístico, y son también negocios de producción y desarrollo de plantas, pero aportar un valor agregado de personal especializado en la proyección, diseño y mantenimiento de áreas verdes, azoteas, etc. Incluye por lo general un punto de ventas no sólo de material vegetal sino también artículos, herramientas y accesorios relacionados con la jardinería e introduciendo cada vez más, otros productos que van evolucionando y están en la vanguardia del mercado actual.

Clasificación de los Viveros. Los viveros pueden clasificarse de diversas maneras según distintos criterios:

Según el tipo de planta:

Viveros forestales: Son expertos en la producción de especies arbóreas y arbustivas con propósito para reforestación o forestación como tal.

Viveros frutales: Orientados en plantas que producen frutos, en cuanto a su sabor pueden ser ácidas, semiácidas, dulces, neutras, entre otros.

Viveros ornamentales: Encaminados en plantas que se usan para decoración en jardines, espacios internos o exteriores. Es decir, diseño de interiorismo.

Viveros de plantas medicinales: Cultivan plantas con propiedades medicinales para uso farmacéutico o tradicional.

Según el sistema de producción:

Viveros al aire libre: Son los más comunes, donde las plantas se cultivan en espacios abiertos, expuestas a las condiciones ambientales.

Viveros en invernadero: Son estructuras cerradas donde se controlan aspectos como temperatura, humedad y luz, para un crecimiento más controlado.

Según su tamaño o dimensión:

Viveros comerciales: De gran escala, dirigidos a la producción masiva de plantas con fines comerciales.

Viveros experimentales: Pequeños viveros utilizados para investigación y desarrollo de nuevas especies o técnicas de cultivo.

Según la etapa de desarrollo de la planta:

Viveros de producción de semilla: Dedicados esencialmente a la producción y conservación de semillas.

Viveros de plántulas: Encaminadas en la producción de plantas que luego serán trasplantadas a su lugar definitivo.

Este marco teórico te proporcionará una base de cómo funcionan los viveros y cómo se pueden clasificar según sus características y finalidades. De acuerdo con la problemática identificada en Magia Silvestre desarrollando un diseño de estrategias organizacionales efectivas, con la finalidad de optimizar procesos que es fundamental para asegurarnos que tenga efectividad en un ámbito tan competitivo y cambiante como es el actual. Para poder lograr ese objetivo se requiere de la implementación de estrategias organizacionales que abarquen elementos primordiales como la gestión de inventario, servicio al cliente, estandarización de productos y servicios, con la finalidad de optimizar los procesos del negocio en general.

Cabe destacar que la investigación de todos estos temas son bases sólidas para consolidar y ayudar a tener una estructura de planificación del proyecto para encontrar métodos que den solución al problema de las siguientes áreas como lo es la gestión de inventarios, servicio al cliente y la estandarización de procesos y/o servicios:

Gestión de inventarios

Primero de referirnos qué es la gestión de inventarios, inicialmente debemos definir que es el inventario: Es un documento donde se registra un producto que existe en una empresa. En cambio, la gestión de inventario es el seguimiento o rastreo del inventario desde la obtención de los insumos y/o productos hasta el producto final o existente que hay en la empresa, con la finalidad de que es el principal elemento en una cadena de suministro.

Donde su principal función es tener un seguimiento del inventario, saber en qué momento solicitar pedidos para tener un stock de productos disponibles, ya sea para el área de

almacenamiento o punto de venta, es decir exhibición disponible, esto con el fin de optimizar la logística y garantizar la satisfacción del cliente.

Asimismo, según Guerrero Salas: “la clasificación general de los modelos de inventario depende del tipo de demanda que tenga el artículo. Esta demanda solo puede ser de dos tipos: determinística o probabilística; en el primer caso la demanda del artículo para un periodo futuro es conocida con exactitud (Esto sólo se puede dar en el caso de empresas que trabajan bajo pedido) y probabilística en el caso que la demanda del artículo para un periodo futuro no se conoce con certeza, pero se le puede asignar una distribución de probabilidad a su ocurrencia” Según lo mencionado anteriormente, la relación de una organización en su clasificación es sin dudas, que todo artículo se clasifique en cualquiera de esas dos categorías anteriormente mencionadas, pero se puede determinar el modelo a aplicar de acuerdo con las condiciones y necesidades que requiera la empresa, y que son: línea de productos, cantidad de productos (ya sea multiproductos o individuales), modelos con déficit (que se aceptan o no), tiempo de entrega, modelo con información de costos fijos (si aplica o no, no es obligatorio), tipo de revisión ya sea de forma ocasional o periódica, tipo de reposición que sea instantánea o por pedido proveedor.

Cabe resaltar que mantener un inventario para su venta o a largo plazo, es un ejercicio común en el ámbito de los negocios empresariales. Su metodología puede ser por medio de programa tecnológico o formatos que integran un sistema de calidad del negocio para su optimización de procesos internos.

Servicio al cliente:El servicio al cliente es una conducta o contacto primordial de cualquier persona que llega a la empresa, ya que brinda una experiencia agradable y memorable

con los compradores en todo el entorno. Además, que hay que resaltar que es un aspecto demasiado importante en el éxito y cumplimiento de los objetivos de cualquier organización.

Para mejorar el servicio al cliente, prevalece establecer ciertos tipos de canales de comunicación que sean efectivos y capacitar al personal en esta área de atención al cliente, con objetivo de validar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la compañía.

Asimismo, según Tschohl John, (2001): “Considere las diferentes concepciones del servicio al cliente que mostramos a continuación:

Para algunos, servicio es reparar un producto y situar detrás de un mostrador que lleva la indicación de oficina de servicios al cliente a una señora de mediana edad, que lleva un vestido de “lavar y usar” y que responde con facilidad a todas las preguntas y quejas que le plantean los clientes.

Algunos directivos creen que alcanzan un buen nivel de servicio cuando los empleados dicen a los clientes: tenga un buen día, como si tuvieran una grabadora en la boca.

Una política liberal de devoluciones es suficiente para que otros directivos se vanaglorien de su servicio al cliente. Dayton Hudson Corporation, una gran empresa minorista de cobertura nacional centra la presentación de sus servicios al cliente en la brillante envoltura de su política de devoluciones sin preguntas. En consecuencia, la empresa pierde contacto con muchas otras facetas del servicio. En estos momentos, sin embargo, Dayton Hudson ha comenzado a ofrecer una gama completa de servicios a la clientela”.

Según lo mencionado anteriormente , la relación de una organización el servicio al cliente, es una muestra de gratitud y generosidad que se añade a sus ventas, y muchas empresas en la actualidad conocen con precisión el valor real de la clase de servicio que sus clientes esperan, independientemente de las veces necesarias que el cliente requiera se responde, ya que

la finalidad es tener un cliente que sea leal a la marca que se representa por la calidad y el servicio, dando cumplimiento a un factor demasiado importante.

El servicio al cliente además hay que mantener un aspecto de conservar la base de clientes, además conquistar clientes potenciales, y marcar la diferencia que incite a realizar nuevos negocios en la organización, y es aquí, lo considerable de las funciones de la calidad de servicio al cliente, que según Tschohl John, (2001), son: retener a los clientes y desarrollar nuevas carteras de clientes, expresado en términos de actitudes, el servicio es; Preocupación y consideración por los demás, cortesía, integridad, confiabilidad, disposición para ayudar, eficiencia, disponibilidad, amistad, conocimientos y profesionalismo.

Conforme lo anteriormente mencionado, nos fijamos que el principal motivo de reclamaciones es causado por la manera injusta, impersonal e insolente con que manejamos los clientes. La situación de ser tratados de tal manera, que gocen su experiencia de compra, es todavía, más significativo para los clientes, que la credibilidad o valor de los servicios y/o productos adquiridos.

Los métodos aplicados en esta área de servicio al cliente, es realizar un diagnóstico del servicio, que conlleva a aplicar una encuesta de satisfacción, por parte de la experiencia del cliente y de los proveedores, evaluando las necesidades correspondientes de acuerdo con el consumidor o proveedor. Buscando estrategias de escucha activa, entrenamiento de la idoneidad del servicio al cliente (experiencias de los productos o servicios que desean) y estrategias dirigidas en el cliente (obtener considerablemente un número de clientes para incrementar y optimizar la rentabilidad) conllevando a la fidelización de todos los clientes y/o consumidores finales.

Estandarización de procesos (productos y servicios): En primer lugar, definiremos que es la estandarización, se refiere al procedimiento de decretar algunos criterios de definición coincidente para productos y/o servicios de la empresa. Con la finalidad de que los productos y/o servicios sean sólidos y de excelente calidad, asegurándonos su gestión y renovación continuo para la experiencia el cliente o consumidor.

Se destaca que los estándares están establecidos para un proceso de organización estructural y diferentes enfoques, como lo es el área de producción, industrial, entre otros. Con el propósito de optimizar la efectividad operativa y la experiencia de atención al cliente.

La estandarización de procesos es el acuerdo de las diferentes fases de los procesos de adentro de una organización, para que se asimilen al ejemplar en general. Es decir, el método denota aquel que investiga y requiere organizar unas prácticas a través de acciones que son estandarizados, continuo por el personal y/o empleado.

De acuerdo con la estandarización de procesos, y que está encaminado este proyecto, se aplica por medio de la metodología 5s de Lean Manufacturing, el objetivo de esta metodología es realizar un entorno de trabajo seguro, satisfactorio, eficiente, organizado y estructurado con la finalidad de desempeñar eficazmente las operaciones del día a día, alcanzando estándares de calidad en el servicio que se requiere, mediante la aplicación de la metodología 5S's. Así mismo, Según Jara Riofrio: Para implementar la metodología de las 5S's, debe asignarse tiempo para analizar la filosofía implícita en las 5S's y sus beneficios, tales como el crear ambientes de trabajo limpios, higiénicos, agradables y seguros, así como revitalizar al "gemba" (estilo de vida del cliente, lugar donde utiliza el producto) y mejorando sustancialmente el estado de ánimo, moral y la motivación de los empleados. Eliminado las diversas clases de muda, minimizando la necesidad de buscar herramientas, haciendo más fácil el trabajo de los operadores, reduciendo el

trabajo físicamente agotador y liberando espacios (Imai, 1998). De acuerdo con Socconini (2008), el programa 5Ss, se compone de las siguientes etapas (ver figura 5):

SEIRI (Seleccionar). Retirar los artículos que no se necesitan en el área de trabajo y deshacerse de ellos.

SEITON (Organizar). Ordenar los artículos necesarios, estableciendo lugares específicos, de modo que se puedan ubicar y utilizar fácilmente.

SEISO (Limpiar). Eliminar la suciedad y mantener el área de trabajo limpio de tal manera no hay polvo en los pisos, máquinas y equipos.

SEIKEITSU (Estandarizar). Lograr que los procedimientos, prácticas y actividades logrados en las tres primeras etapas se elaboren conscientemente y de manera regular para asegurar un alto estándar de limpieza y organización, en el área de trabajo.

SHITSUKE (Disciplina y Hábito). Entrenar al personal para que las actividades de las 5 S's, se conviertan en un hábito, manteniendo correctamente los procesos generados por el compromiso de todo el personal.

Según Imai (1988), determina que esta metodología no solo se aplica a los lugares de trabajo de las empresas, sino que es totalmente aplicable a vida diaria de las personas, utilizado en terapias personales y grupales.

Figura 5

Esquema de las 5S.



Fuente. Elaboración propia

Según lo mencionado anteriormente, la relación de una organización con esta metodología se obtiene de forma reestructurada y estandarizada el área que se requiere intervenir, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad en la organización de sus servicios y/o productos, Con el fin de disminuir riesgos, mejorar el cumplimiento de los objetivos de la organización con estándares y obligaciones, además de, la eficiencia en la cadena productiva y operativa, elevando una claridad de procesos.

En conclusión, el marco teórico de la propuesta planteada de este proyecto se fundamenta en la aplicación de objetivos de estos conocimientos y técnicas en el entorno específico de Magia Silvestre, integrando y adaptando todos los conceptos y necesidades que conlleva a las metas de la organización, se quiere lograr contribuir significativamente en la mejora y reestructuración organizacional, así como el avance en el sector y en la comunidad en general.

Metodología

La metodología describe el enfoque, los métodos y las técnicas utilizados para desarrollar el proyecto. Expone cómo se recolectará, analizará y procesará la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados.

Diseño y metodología de investigación.

El tipo de investigación es descriptiva, puesto que, fue indispensable indagar desde el lugar, con la finalidad de conocer la posición actual en el proceso de organización, que es seleccionada en relación con el caso de estudio que es Magia Silvestre.

El desarrollo de este proyecto es el diagnóstico con aras de aprobación para aplicación de la metodología en Magia Silvestre, sigue un enfoque metodológico mixto (cualitativo y cuantitativo), con el fin de seguir un enfoque estructurado y metódico que abarca varias fases como lo es:

El diagnóstico inicial se centrará en tres áreas esenciales de la empresa: gestión de inventarios, servicio al cliente y estandarización de procesos. Para esto, se utilizará un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) que permitirá como resultado identificar las áreas problemáticas y los aspectos que la empresa debe mejorar para aumentar su competitividad.

El plan de acción propuestas para desarrollarse será en el área de manejo de inventarios para evaluar su estado actual, incluyendo posibles fallos en el almacenamiento, pérdidas de productos o problemas con la reposición de existencias. Además, en el área de servicio al cliente, se observará la calidad del servicio prestado a los clientes y/o consumidores, por medio de la recolección de opiniones o quejas, y revisar los protocolos de atención al usuario actuales.

También para el área de estandarización de procesos y/o servicios, se evaluará cómo se gestionan y organizan los productos en el vivero y cómo estos procesos afectan la experiencia del cliente como tal.

Las herramientas de la metodología serán por medio de encuestas y entrevistas, tanto para el personal operativo y/o administrativo como a los clientes. Además de la observación directa de los procesos y el análisis de la información recolectada.

Su resultado esperado, será una tabla diagnóstica que sintetice los hallazgos en cada área, destacando las principales acciones que se debe mejorar.

Selección de procesos para mejora. De acuerdo con el diagnóstico realizado, se identificarán las áreas preferentes donde se necesitan mejoras. Estos procesos se elegirán tomando en cuenta su impacto en la eficiencia operativa y satisfacción del cliente.

Proceso de selección: análisis del diagnóstico para identificar áreas críticas y/o de mejora.
Verificación de los recursos disponibles y el resultado esperado de la mejora en cada proceso.

Implementación de las mejoras: para implementar las mejoras propuestas en los tres procesos seleccionados, se seguirán los siguientes pasos:

Definir objetivos claros para cada uno de los procesos seleccionados.

Desarrollar una propuesta de plan de acción y/o mejora que incluyan bosquejos de distribución, exhibición y planteamiento de mejora en cada proceso.

En caso de ser aprobado la implementación de mejora, se garantizará el monitoreo y evaluación, con la finalidad de validar los cambios propuestos que desarrollaran los resultados esperados.

Alcance del proyecto

El proyecto tiene como límite el desarrollo de propuestas de mejora en tres procesos seleccionados, sin incluir la implementación completa de todas las acciones recomendadas. Se llegará hasta la fase de diseño de las mejoras, que pueda ser ejecutado posteriormente por la empresa, sujeta a aprobación.

Enfoque metodológico. El enfoque utilizado es mixto y se trata de:

Cualitativo: Se usará para la recopilación de opiniones y observaciones detalladas a través de entrevistas y encuestas.

Cuantitativo: Se aplicará para medir la frecuencia de problemas y el impacto de los procesos en los resultados, utilizando encuestas, análisis de inventarios si aplican o no.

Este enfoque permitirá generar una propuesta integral y ajustada a las necesidades reales del Vivero Magia Silvestre, asegurando que las mejoras propuestas se basen en un análisis profundo de la situación actual de la empresa.

Cabe resaltar que en la estandarización de procesos en productos y/o servicios la importancia de la implementación de la metodología 5S's. Asimismo, según Imai (2012); el termino "Gemba" proviene del japonés y significa "el verdadero lugar" es el lugar más importante para un equipo de trabajo, puesto que es el lugar donde sucede el trabajo). Para su puesta en marcha de este método anteriormente mencionado, se realiza los siguientes pasos:

Clasificar (Seiri): El primer paso del buen orden y limpieza, seiri, significa clasificar las cosas en el gemba en dos categorías, lo necesario y lo innecesario, y desechar o eliminar del gemba lo que pertenece a la segunda categoría. Se debe poner un límite al número de cosas

necesarias. En el gamba se pueden encontrar todo tipo de objetos. Una regla fácil de seguir consiste en eliminar cualquier cosa que no se vaya a usar en los próximos 30 días.

Ordenar (Seiton): significa clasificar las cosas según su uso y colocarlas en consecuencia, con el fin de minimizar el tiempo y el esfuerzo requeridos para encontrarlas. Para hacer esto, cada cosa debe tener su propio nombre, posición y cantidad asignados. No basta con especificar dónde deben estar, sino que también hay que decir cuál es el número máximo de artículos permitidos en el gamba, para cada cosa y categoría de cosas. Así, seiton garantiza un flujo y movimiento con el mínimo número de artículos en el gamba, desde una estación de trabajo hasta la siguiente, basándose en el principio de que lo que llega primero, sale primero.

Limpiar (Seiso): Significa limpiar el entorno de trabajo, incluidas las máquinas y herramientas, así como los suelos, las paredes y otras zonas del lugar de trabajo. También hay un axioma que dice: “seiso es comprobar”.

Sistematizar (Seiketsu): significa mantenerse limpio a sí mismo empleando métodos como llevar puesta la ropa de trabajo adecuada, usar gafas, guantes y zapatos de seguridad, así como mantener un entorno de trabajo limpio y saludable. Otra interpretación de la palabra seiketsu es seguir trabajando en seiri, seiton y seiso continuamente y cada día

Estandarizar (Shitsuke): Shitsuke significa autodisciplina. Se puede llamar a las actividades 5S una filosofía, un estilo de vida para nuestro trabajo diario. La esencia de estas actividades consiste en seguir lo acordado y respetar lo pactado. Los empleados deben seguir las normas establecidas y pactadas para cada uno de los pasos, de forma que cuando lleguen al que denominamos shitsuke, ya tendrán la disciplina y el hábito de seguir estas normas en su trabajo cotidiano. Por eso llamamos al último paso de las actividades 5S: autodisciplina.

Según lo anteriormente mencionado, la relación de una organización con la implementación de las 5S's, es la metodología japonesa diseñada para reducir el desperdicio, además, de optimizar la productividad por medio de una mejor organización de las áreas de trabajo y/o negocio. Los 5 pilares de las 5S's tiene la finalidad de crear unos recursos visuales como la implementación de mejoras, cintas de demarcar área y/o piso, organizadores de estanterías y/o herramientas, señalar en estanterías asegurando el lugar correcto que debe ir las cosas después de finalizar la realización. Cabe resaltar que este proyecto está encaminado al diagnóstico para poder presentarse a los directivos para aprobación de ejecución, con el fin de gestionar que cumpla con lo deseado y mejoramiento de la organización.

Población y muestra

Los participantes se incluirán en el estudio al personal administrativo, operativo y algunos clientes del vivero. La persona encargada como consultora también participará en la observación y análisis.

En la muestra se seleccionará una muestra de todos los empleados que estén directamente involucrados en los procesos evaluados, así como una muestra representativa de clientes habituales del vivero. Será intervenida es el área operativa-Administrativa. La empresa tiene un total de 6 empleados contratados activa y directamente, por la modalidad de prestación de servicios. Para la realización de los encuentros deseados y lograr obtener la mayor cantidad de información recolectada, sobre cuáles son los principales aspectos de oportunidad de mejora en el proceso que han presentado y confrontado en general.

Tabla 2*Población de estudio*

Población	Cantidad
Personal Operativo	3
Secretaria General Admón.-Operativo	1
Administrador (a)	1
Representante Legal	1
Clientes - Concurrentes	3

Nota. Esta tabla muestra la población del estudio del caso, quienes participan para la recolección y tratamiento de datos. *Fuente.* Elaboración propia

Técnicas e instrumentos

Las técnicas de recolección de datos e información son de la manera verbal por medio de apoyo documentado que se ejecuta en el área operativa y administrativa, con el fin de verificar e identificar el estado actual de la empresa, en cuanto a sus procedimientos, protocolos, etc. Además de verificar también, el interés con respecto a los empleados hacia un cambio de hábitos.

Los instrumentos utilizados en este tipo de diseño metódico son, las encuestas, entrevistas estructuradas/no estructuradas (formato libre) y la observación, con la finalidad de realizar un correcto procesamiento de datos e información que va dirigido en el análisis estadístico de los datos obtenidos.

Encuestas: La encuesta es un cumplimiento para la construcción de información, el autor Alvira Martín (2011), indica: “la encuesta presenta dos características básicas que la distinguen del resto de los métodos de captura de información: recoge información proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado. Utiliza muestras de la población objeto de estudio”. Con base a ello, se destaca se destaca que la encuesta es aplicada al personal administrativo-operativo en las diferentes áreas de la empresa, conllevando a tener consecuencias que se manifestaron en la problemática actual. Es destacable mencionar que los datos de la encuesta serán analizados bajo la medición en la escala de Likert. También se resalta que el tipo de levantamiento de datos e información pueden ser de la forma personal, telefónica o por correo. Con respecto a la frecuencia de la encuesta puede ser únicas en el tiempo o de seguimiento, siempre y cuando se vaya analizando y se requiera definir en el proceso.

Entrevistas no estructuradas (formato libre): Es una entrevista mediante una conversación ya sea individual o en grupo se intercambian ideas u opiniones, con el fin de dialogar sobre un asunto definido. Según el autor Acevedo Ibáñez & López Martín (004), señala; el impartir y obtener información son instancias ineludibles dentro de cualquier organización. La herramienta más eficaz para la obtención de información es la entrevista, en tanto que se trata de un instrumento de precisión que nos ayuda en la medida en que se sostiene en la interrelación humana, o sea, en los hombres, y estos son la fuente de toda información. De acuerdo con lo anterior, la entrevista no estructurada (formato libre), es permisivo y amplio, no se concibe respuestas a fondo o contenido metódico como tal, no se sigue una programación para sobre llevar las preguntas y su planteamiento, al ser libre se logra un ambiente tranquilo y ameno.

Observación: Se estudia la aplicación de la observación directa del mismo modo como técnica de investigación de proyecto de grado, destacando lo citado por Rodríguez Moguel (2005): “la observación es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Por ende, lo anteriormente mencionado, la actual técnica es aplicada durante el proceso de comprobación del proceso en gestión de inventarios, servicio al cliente y estandarización de procesos en productos y/o servicios, según los formatos y la metodología 5 S’s, con la asistencia de instrumentos como la lista de demostración, dado que permite levantar la información de manera confiable con la finalidad de conocer los componentes de incumplimiento en el procedimiento de dichas áreas a intervenir de mejora.

En conclusión, con la aplicación de estas técnicas e instrumentos, conllevaran a mejorar los procesos internos de la organización, con un cumplimiento de los objetivos deseados

Resultados

Para cada uno de los procesos intervenidos existe una metodología documentada y estandarizada, se definió el alcance para cada uno de estos, responsables de las tareas y/o actividades a ejecutar, aplicando formatos para hacer los registros correspondientes, entre otros. A continuación, se presenta el estado de los procesos frente al cumplimiento en las siguientes áreas intervenidas:

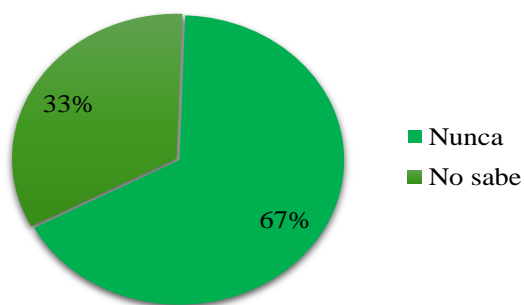
Encuesta - Resultados

Inicialmente, se realizó una encuesta en la gestión de inventarios existente en la compañía donde se concluyó que no se maneja, y además no se lleva un control de los productos que ingresan a la empresa, donde se demuestra que no hay un control administrativo-operativo en la empresa Magia Silvestre.

Donde este fue el resultado de la encuesta realizada:

Figura 6.

Pregunta 1. Maneja algún documento, sistema o Kardex que verifique la gestión y control de Inventarios

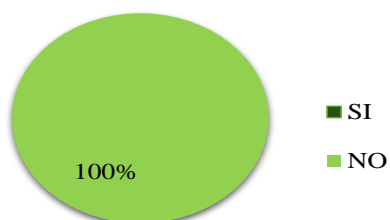


Nota. En la gráfica se identifica si se utilizan herramientas como Kardex o sistemas digitales para gestionar y verificar inventarios. Esta área de mejora es la implementación de una gestión

documental de control de inventarios, que facilite el registro y seguimiento. *Fuente* Elaboración propia

Figura 7

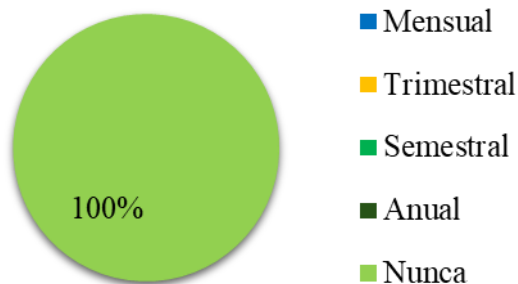
Pregunta 2. ¿Realiza control sobre máximo y mínimos de existencias de productos en el punto de venta?



Nota. En la ilustración se evalúa si se lleva un control para evitar sobreinventarios o desabastecimientos de existencia de productos. Lo cual nos conlleva a establecer un formato de gestión de inventarios, para gestionar los máximos y mínimos de existencias, basado en análisis de demanda y rotación de productos, para optimizar el flujo de inventarios. *Fuente.* Autoría propia

Figura 8

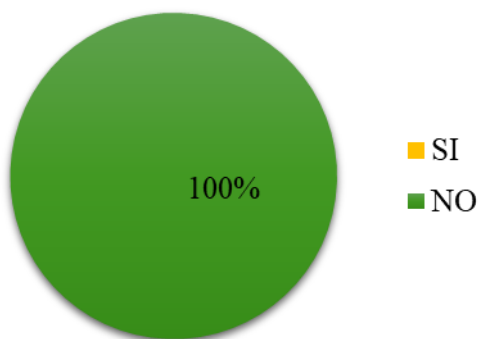
Pregunta 3. ¿Cada cuanto realiza inventarios en el punto de venta y/o bodega?



Nota. En la figura anterior, permite identificar si los inventarios se realizan con regularidad y consistencia. Esto conlleva a implementar un cronograma de inventarios periódicos para garantizar un control constante y detectar inconsistencias de forma oportuna en los procesos internos de la empresa. *Fuente.* Elaboración propia

Figura 9

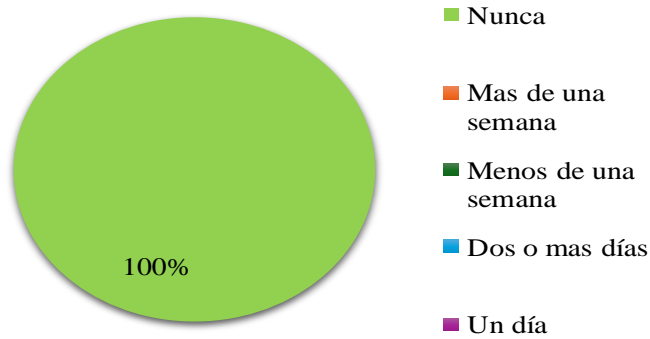
Pregunta 4. ¿Al instante, se realiza el inventario de los productos que ingresan al punto de venta?



Nota. En la imagen anterior se determina si el inventario se actualiza al instante de recibir los productos en el punto de venta. Lo que implica, establecer un proceso estandarizado para el registro inmediato, asegurando información precisa y actualizada para el control de inventarios existentes. *Fuente.* Autoría propia

Figura 10

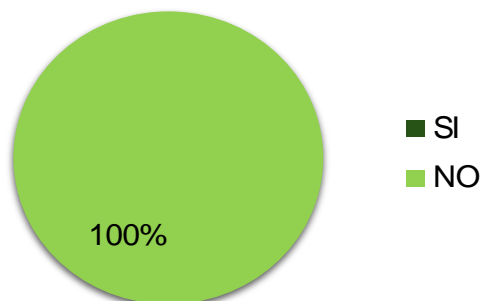
Pregunta 5. ¿Cuánto tiempo demora en realizar un inventario?



Nota. La figura indica la eficiencia del proceso en realizar un inventario. Donde se evidencia el aspecto de mejora, que es reducir los tiempos mediante capacitaciones en técnicas de inventariado y la implementación del formato de manejo de inventario, con la finalidad de agilizar el proceso. *Fuente.* Elaboración propia

Figura 11

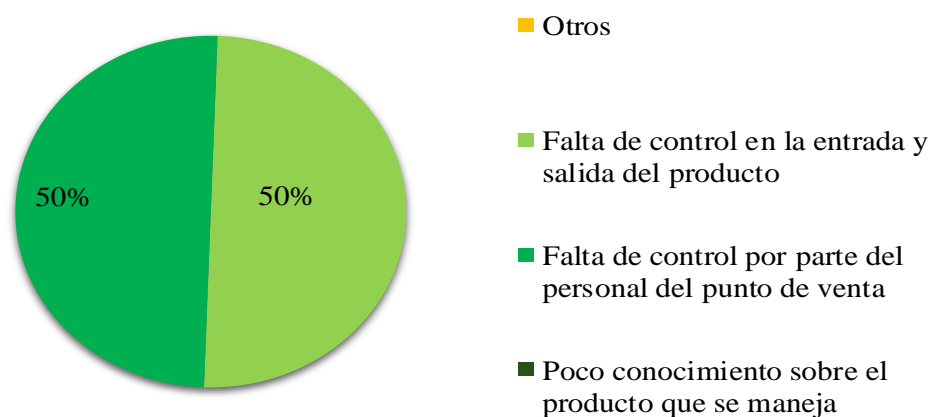
Pregunta 6. ¿El manejo de inventario de mercancía y/o productos esta automatizado o sistematizado?



Nota. En la imagen se identifica si el control se realiza de forma manual o automatizada. Donde se implementa un formato de gestión de inventarios, que permita un manejo eficiente en el proceso interno de la empresa. *Fuente.* Autoría propia

Figura 12

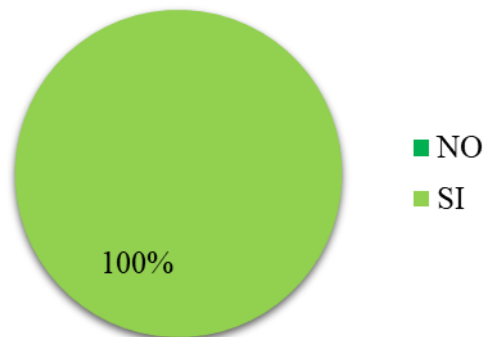
Pregunta 7. ¿Cuáles son los inconvenientes más comunes a la hora de controlar un inventario?



Nota. En la figura se muestra los problemas más comunes en el control de inventarios. Con el propósito de iniciar la implementación adecuada de la gestión de inventarios, donde se mejore el proceso de la falta de control de ingreso y salida del producto, además de la falta de control por parte del personal del punto de venta. *Fuente.* Autoría propia

Figura 13

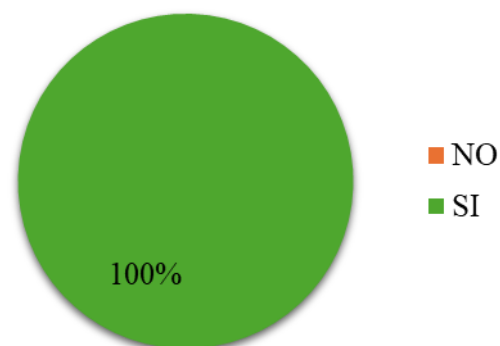
Pregunta 8. ¿Se ha quedado sin algún producto en inventario?



Nota. La imagen anterior afirma que la reposición de insumos en la empresa, se realiza de forma reactiva, es decir, esperando a que los productos se agoten antes de hacer un pedido. Este proceso puede generar interrupciones en las operaciones y errores en el proceso de reposición y venta del producto. Un aspecto de mejora en esta área, es implementar un sistema de gestión de inventarios adecuada, donde se evidencia los stock mínimo del producto para realizar el proceso de reposición en los tiempos adecuados. *Fuente.* Elaboración propia

Figura 14

Pregunta 9. ¿Espera a que se acaben los insumos para pedir reposición?

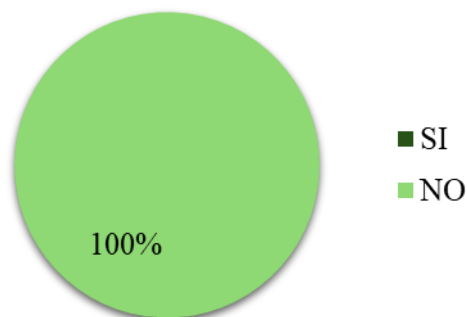


Nota. Se evidencia en la imagen anterior, que la reposición de productos se espera que se agote totalmente el producto para solicitar nuevamente, y esto a su vez, conlleva a no generar ventas por ausencia de productos disponibles en el momento. Para mejorar esta área de inventario se establecer un sistema de gestión de inventarios para tener análisis de los niveles de mínimos establecidos de productos, asegurando la continuidad operativa y evitando quiebres de stock.

Fuente. Autoría propia

Figura 15

Pregunta 10. ¿Ha recibido capacitaciones sobre una buena gestión y control de inventarios para el punto de venta?



Nota. La ilustración anterior determina si el personal cuenta con conocimientos y habilidades suficientes para el manejo eficiente de inventarios. Un aspecto de mejora en esta área es realizar capacitaciones periódicas enfocadas en el uso de herramientas digitales básicas y en las mejores prácticas de gestión de inventarios. *Fuente.* Elaboración propia

Para dar cumplimiento a un control de inventario, se debe elegir un mecanismo que más se adapte a las necesidades y facilidades del personal de la empresa, ya sea por el volumen de la rotación del producto o la cantidad de existencia como tal. Estos sistemas de inventario y lo más utilizados son periódicamente (una vez al año), inicial (ingreso contable o existencia) o final (finalizar periodo contable) y permanente (siempre). Se sugirió la implementación de un formato de inventario de productos, agroquímicos y/o abonos) para diligenciar a mano, ya que facilita al operario su diligenciamiento y compartirlo al área encargada de sistematización.

Esta implementación se realiza después de estandarizar los procesos para un exhaustivo registro de todo lo existente en el lugar, donde se clasificarán de acuerdo con lo sugerido para poder gestionarlos de la mejor manera. Con el fin de que haya buena rotación de los productos y no haya pérdidas ni ausencia de productos en la organización

El resultado del diagnóstico para esta área se concluye que ninguno de los mecanismos de control es formalmente definidos, es decir, carecen de existencia en los hallazgos encontrados por lo anterior, se llevó a cabo con un formato sugerido y se realiza capacitación del personal para implementación.

Entrevista no estructurada (Formato libre)

Área en el servicio al cliente: Una entrevista mediante una conversación ya sea individual o en grupo se intercambian ideas u opiniones, con el fin de dialogar sobre un asunto definido. Según el autor Imai (2012), menciona; todo trabajo consiste en una serie de procesos y cada proceso tiene su proveedor, así como su cliente. En general, la gente que trabaja en una organización trata con clientes internos. Se infiere que, lo antedicho, la atención al cliente es demasiado importante porque es una manera de reconocer la credibilidad de una organización o

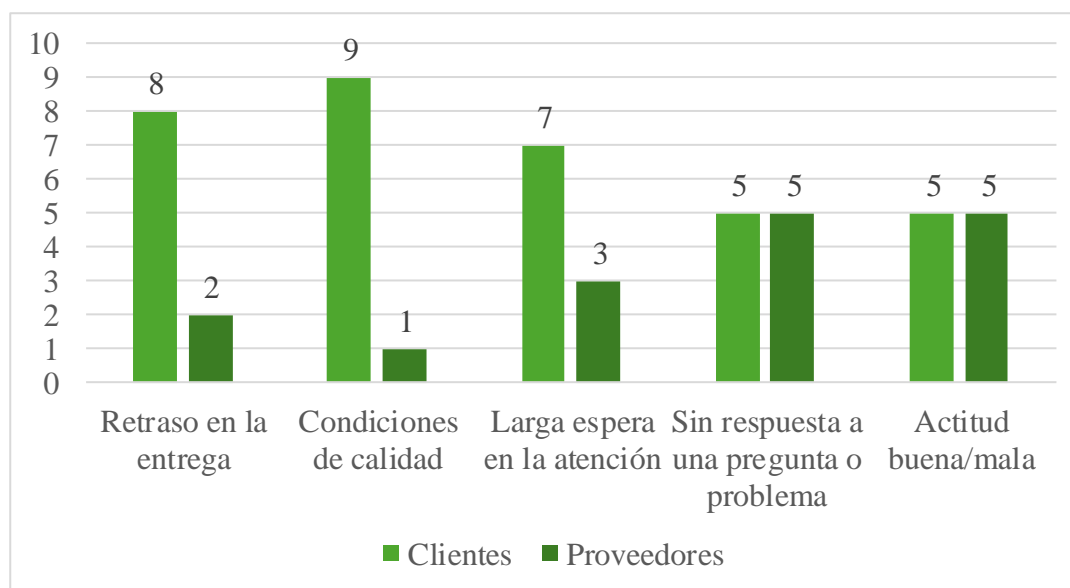
una marca, con los objetivos de señalar la diferencia de cuando una organización quiere sobresalir con la competencia en un mercado actual que es tan competitivo y cambiante.

Se concluye en el diagnóstico, que los clientes y/o proveedores se quejaban de manera verbal y telefónica del servicio al cliente, y con base a ello, se realizó la implementación de un formulario de servicio al cliente, formato y modelo del autor Imai (2012), Donde se realizó de la forma entrevista, dando cumplimiento a la mejora de esta área en Magia Silvestre.

Estos fueron los resultados arrojados en la entrevista aplicada:

Figura 16

Resultados de la entrevista con relación a satisfacción del servicio al cliente



Fuente. Elaboración propia

Con la finalidad de mejorar en esta área, se pretende realizar capacitación más al personal con relación a los clientes y/o proveedores, que es tan importante de cualquier organización, en aras de mejorar la calidad del servicio como tal.

Se realiza bajo el modelo del formato de servicio al cliente tipo entrevista implementado, a 5 clientes y 5 proveedores de la empresa.

Figura 17

Formulario de satisfacción al cliente

FORMULARIO DE SATISFACCION AL CLIENTE

ENTREVISTA

Fecha:

Cliente:

Dirección:

Telefono:

Contacto: Resp. de Ventas:

Motivo de la llamada:

<input type="checkbox"/> Retraso de entrega	<input type="checkbox"/> Mala Calidad	<input type="checkbox"/> Precio equivocado
<input type="checkbox"/> Producto cliente retenido	<input type="checkbox"/> Impuesto Vs. Reventa	<input type="checkbox"/> Producto no especificado
<input type="checkbox"/> Larga espera	<input type="checkbox"/> Producto equivocado	<input type="checkbox"/> Sin seguimiento
<input type="checkbox"/> Sin respuesta a una pregunta o problema	<input type="checkbox"/> Nuevo pedido	<input type="checkbox"/> Direccion equivocada
<input type="checkbox"/> Retraso de muestras	<input type="checkbox"/> Factura equivocada o no recibida	<input type="checkbox"/> Precio equivocado
<input type="checkbox"/> Actitud (buena/mala)	<input type="checkbox"/> Felicitación	<input type="checkbox"/> Otro (Especificar abajo)

Descripción detallada:

Accion solicitada:

Emitido por: _____

Causa del problema:

Acciones correctoras a seguir:

Firmado por: _____ **Fecha:** _____

Fuente: Imai (1988).

Observación - Resultados

Estandarización de procesos en productos y/o servicios: en esta área de la empresa Magia silvestre, la aplicación de la metodología de las 5S's traerá mucho rendimiento, como eliminar cosas innecesarias y sin ninguna utilización en el proceso operativo como la exhibición y clasificación de los productos para lograr obtener una adecuada gestión de inventario y servicio al cliente, mejorando las habilidades de comunicación de todo el personal, reducir además el tiempo y desperdicio de materiales, mejorando la comodidad del puesto de trabajo.

La implementación de esta metodología será de la siguiente forma; Se realiza de la forma de la observación donde se evidencia que se hace necesario la correcta aplicación de las 5S's como lo es:

Seiri (Seleccionar): Hay artículos que no son útiles para realizar el trabajo, hay que eliminarlos o reestructurarlos porque aportan valor, sino que establecen problemas organizacionales. Tras la observación, fue evidenciado encontrar estos artículos que ocupan almacenamiento y no tienen uso alguno.

El principal impedimento en la clasificación, es decir, en la selección es la ausencia de definir los elementos necesario y no necesarios, por lo consiguiente, se propone una razón de clasificación de su uso de frecuencia, con el diseño de la tarjeta roja, aunque se demuestra que todas las áreas de Magia Silvestre se deben reestructurar en general como se evidencia en los planos propuestos de distribución, exhibición y clasificación de productos y/o artículos.

Adjuntamos un modelo de la tarjeta roja y formatos para implementación de esta fase propuestos para la ejecución con base al acompañamiento del personal operativo y administrativo.

Seiton (Organizar): Para proceder en la aplicación de esta fase, se realiza después de la primera etapa, ya que se debe colocar las cosas esenciales en orden, de la forma que se pueda acceder fácilmente a ellas, este análisis se realiza bajo el acompañamiento de todo el personal operativo-administrativo, donde se sugiere organizar de la manera propuesta en el plano propuesto, donde se identificara todos los artículos o productos disponibles para entrega inmediata o en proceso, demarcándose los pasillos y/o accesos de las áreas de trabajo, estanterías de exhibición o cualquier otra área de total importancia a tener en cuenta, permitiendo el orden visual de la organización y por último, es que los responsables de todas estas acciones es el área operativo como tal, ya que hay productos que son más delicados y de total cuidado, que conllevan a tener una buena manipulación y no tendrá pérdidas de ganancias en la empresa.

Seiso (limpiar): Se necesita identificar las áreas o zonas contaminantes con el fin de tomar medidas correctivas, para mantener un área limpia e inspeccionar los productos que se almacenan en el área de bodega. Cabe resaltar, que al realizar la limpieza de toda el área que incluye herramientas, lugares de trabajo, suciedad y eliminando cualquier desperdicio que las genera. Se diseño un formato para el control de higiene y limpieza donde también se define cada empleado que día le corresponde porque en la actualidad se evidencia que carecen intervención en esta área, y una muestra de ello, son las evidencia fotografías que se suministran en el plano de mejora.

Se realiza de los documentos entregables el modelo de formato para el control de higiene y limpieza para implementación en esta fase.

Seiketsu (Estandarizar o Sistematizar): Respecto a esta fase, se utiliza la técnica de la observación, con la finalidad de conocer la situación actual y plan de mejora donde se realizó un plan de distribución, exhibición y la forma de organización, como se evidencia a continuación:

Áreas críticas de mejora identificadas:

Figura 18

Diagnóstico y propuesta de mejora área de ingreso

	
<p>Diagnóstico Inicial</p>	<p>Propuesta de mejora:</p> <p>Se debe clasificar por zonas la variedad de plantas, en estanterías (estibas, plataforma hierro, como lo deseen) dejando 1 mt de distancia y una altura min de 30 cm por norma.</p>

Fuente. Elaboración propia

Figura 19*Evaluación y recomendación*

	
<p>Diagnóstico inicial: separar área de plantas con materos, soportes y bases en otra zona reubicada de acuerdo con el plano propuesto.</p>	<p>División en palmas para separar área de la mesa, organizar estanterías de clasificación florales, señalizadas y clasificadas.</p>

Fuente. Elaboración propia

Figura 20*Identificación de problemas y plan de acción*

	<p>Clasificar y señalar el tipo de plantas (descripción detallada de cuidados y/o en general) y reestructurar ubicación</p>
<p>Diagnóstico inicial</p>	

*Fuente. Elaboración propia***Figura 21***Investigación y reestructuración*



		
<p>Diagnóstico inicial</p>	<p>Área señalizados con área de</p>	

<p>Reubicación de tierra, abonos, fertilizantes, para optimización de espacios, y a su vez se adecua para exhibición de plantas</p>	<p>Los cactus se reubican de acuerdo con los planos, para mayor visibilidad y obtención al cliente de la variedad. Se adecua esta zona para germinación y/o plantas con plagas o enfermedades, señalización de áreas es prioridad</p>	<p>producción, con la finalidad de tener una zona de germinación, plantas con plagas y/o enfermedades a tratar. para mayor organización e imagen del establecimiento, ya que están unidas las plantas sanas con las enfermas.</p>
---	---	---

Fuente. Elaboración propia

Figura 22

Valoración y recomendación

		
<p>Diagnóstico</p>		<p>Señalización por áreas,</p>

<p>Falta de señalización, control, organización, uso de utilización de espacios adecuados con normas de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Mejorar la utilización del área de almacenamiento, por áreas e implementos de herramientas y equipos almacenados allí, de uso diario.</p>	<p>manejar un plan ambiental – desechos orgánicos almacenamiento: señalar ubicación de herramientas e implementos utilizados vivero, equipos en general.</p>
--	--	--

Fuente. Elaboración propia

Figura 23

Evaluación del área y planteamiento de mejora.

		
<p>Diagnóstico inicial</p> <p>Plantas sin señalar y reubicar en estanterías por la norma</p>	<p>Estanterías cumpliendo la norma, a 1mt de distancia a una altura de 30 cm mínimo y las plantas con más altura desde el suelo encima de una plataforma.</p>	

Fuente. Elaboración propia

Figura 24*Asesoramiento y alternativas*

	<p>Opciones en exhibición de plantas cactus y/o suculentas.</p> 
<p>Diagnóstico inicial; falta de señalización en la clasificación de variedades de plantas, y separarlas por categorías (cactus aparte de suculentas) pero en una misma sección.</p>	<p>Opciones de exhibición, ya que por esa área se comunica a la zona de esparcimiento, para resaltar imagen corporativa.</p>

Fuente. Elaboración propia

Figura 25

Planos de estructuración planteada de la exhibición de productos

<p>Referenciación del vivero (estilo europeo)</p>	<p>Planos estructuración exhibición de plantas</p>
	

Fuente. Elaboración propia

Señalización opción en el vivero:

Figura 26

Información de contenido para señalización para estanterías de plantas

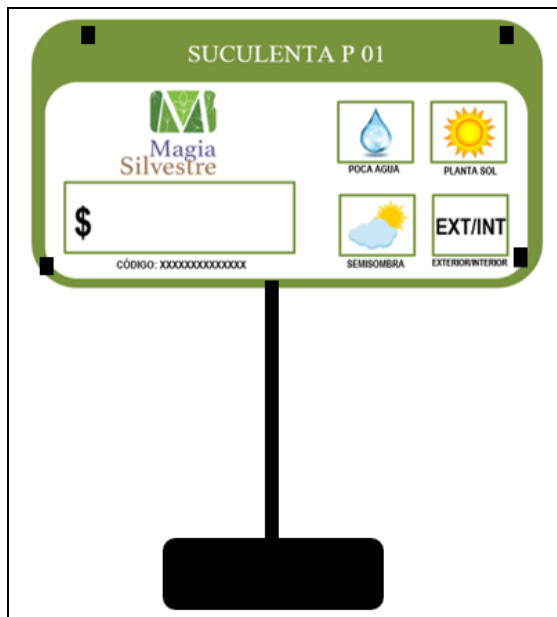


Fuente. Elaboración propia

Al tener señalado cada categoría – separado de planta será más fácil en llevar un control e inventario del producto.

Figura 27

Diseño de soporte para señalización de estanterías



Fuente. Elaboración propia

Además, otros documentos son entregables de formatos complementarios para implementación, que son necesarios en la organización para su administración y buen manejo operativo-administrativo, que carecen de esta documentación, en la cual estandarizar sus procesos ayudan a que la empresa tenga mayor rentabilidad y optimización frente a los competidores existentes. Mejorando significativamente la experiencia del cliente y/o los proveedores.

Esta documentación sugerida para su implementación es: control de inventarios (Artículos, productos agroquímicos y/o general), monitoreo de plagas, registro de cosecha, aplicación de fertilizantes líquidos y sólidos, capacitación, registro de siembra, inspección de elementos de protección personal.

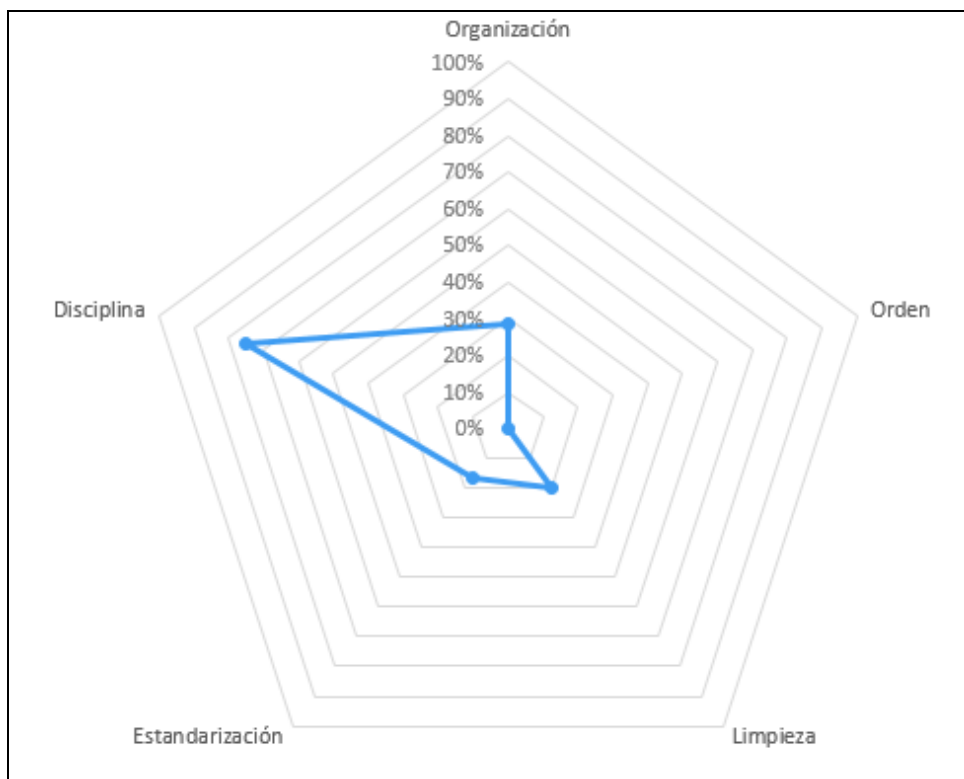
Shitsuke (Disciplina y habito)

En esta final fase de la metodología de las 5S's es primordial para el éxito de este método. Que se logre mantener en el futuro, es decir, a largo plazo lo que se pretende realizar, con autodisciplina de todo el personal de la empresa, teniendo un balance y control metódico estricto de la operación, lo que beneficia en la disminución de fallos, debilidades y deficiencias. Con la finalidad de aplicar un procedimiento de mejora continua en pro de corregirlas a medida que se implementa.

Se concluye que el análisis de resultados de la evaluación bajo la metodología 5S's son estas:

Figura 28

Resultados de la evaluación metodología 5s



Fuente: Elaboración propia

En conclusión, como diagnóstico general se demuestra la falta de control de inventario, estandarización de procesos en productos y/o servicios, como el servicio al cliente, donde puede tener consecuencias desoladoras para el establecimiento de comercio Magia Silvestre, que incluye robos, pérdida de productos, pérdidas económicas y la eficacia operativa limitada. Es esencial implementar todo el diseño de estrategias organizacionales planteadas para mitigar la contingencia que puede provocar la ausencia de esos procesos propuestos y garantizar la optimización de procesos a largo plazo para la viabilidad de la economía empresarial.

Matriz DOFA para modelo actual hallado en el diagnóstico del proyecto

Tabla 3

Matriz DOFA

Debilidades	Fortalezas
Gestión ineficiente de control de inventario	Personal comprometido y con disposición para la mejora
Calidad variante del servicio al cliente y/o proveedores	Localización de la empresa en una zona potencial con alta demanda
Falta de estandarización de procesos en los productos y/o servicios	Presencia de un equipo limitado que permite la implementación de mejora y/o cambios
Oportunidades	Amenazas
Crecimiento del mercado de servicio de paisajismo y jardinería	Competencia creciente en el mercado local.
Posibilidad de mejorar la satisfacción del cliente mediante la	Resistencias al cambio por parte del personal y/o empleados.

estandarización de procesos en
productos y/o servicios.

Optimización de inventarios para
reducir costos y mejorar la eficiencia
operacional

Condiciones económicas inestable que
afectan la capacidad de inversión en el área
operativa

Nota. Esta tabla muestra las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del modelo actual hallado de los procesos organizacionales. *Fuente.* Elaboración propia

Discusión y análisis

Este proyecto de grado, llamado Diseño de estrategias organizacionales para la optimización de procesos en vivero Magia Silvestre, se enfoca en optimización de los procesos internos de la empresa ,utilizando la metodología de las 5S´S y adicionando valor agregado en las áreas críticas de la empresa, como lo es, la gestión de inventarios, servicio al cliente y la estandarización de procesos en productos y/o servicios, teniendo un enfoque cuantitativo, con el objetivo de tener una recolección de datos e información precisa, permitiendo que sea de un aspecto organizado, lo que incluye que los instrumentos como lo es una encuesta, entrevistas y la observación directa, sea diseñada para capturar dicha información sobre las practicas utilizadas actualmente, facilitando el diagnostico de los problemas e identificación de oportunidades de mejora. Cabe resaltar que, al implementar documentos para optimizar su operatividad en el trabajo, ayuda a aumentar su eficiencia y satisfacción de todos los clientes y/o proveedores que hacen parte de la empresa, donde la aplicación exitosa de este proyecto compromete no solo mejorar en su competitividad sino también en crear una cultura laboral de mejora continua, a largo plazo en pro de la economía empresarial, en un ambiente tan competitivo y cambiante como lo es actualmente.

Conclusiones

En conclusión, este proyecto de grado que esta estructuralmente propuesto, se enfoca en la optimización de procesos en Magia Silvestre, a través de implementación de documentación y metodología de las 5S's, con un enfoque cuantitativo en pro de mejorar la operatividad y calidad del servicio. Aplicando estas mejoras se logra fortalecer la competitividad de la empresa y poder generar un impacto significativo en la organización, alineando siempre los objetivos de crecimiento y éxito organizacional a largo plazo en el mercado.

Se puede deducir que ha sido un encuentro de gran importancia y eficiencia, para la adecuada familiarización de la ejecución de todos los problemas y/o situaciones, que se nos presentan buscando una gran variedad de alternativas de solución e ideas, y a su vez la optimización del tiempo y trabajo en grupo, además de la participación activa y eficaz generadas por medio de las experiencias adquiridas en este proceso.

La culminación del diagnóstico de este proyecto permite identificar las principales áreas de mejora y los factores que influyen en los procesos evaluados. Esta etapa proporciona la base para formular propuestas y estrategias orientadas a optimizar las operaciones de la empresa.

Referencias bibliográficas

Acevedo Ibáñez Alejandro, López Martín Alba Florencia A. (2004). El proceso de la entrevista. Grupo Noriega de Editores.

https://www.google.com.co/books/edition/El_proceso_de_la_entrevista/V-Wi4_aHmKAC?hl=es-419&gbpv=1&dq=entrevista+que+es&printsec=frontcover

Alvira Martín Francisco, (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica. Centro de Investigaciones Sociales. <https://books.google.com.co/books?id=GbZ5JO-LoDEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Avance Jurídico Casa Editorial Ltda. (s. f.). Compilación jurídica de la DIAN - Resolución 165 de 2023 DIAN. © Avance Jurídico Casa Editorial Ltda., Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/resolucion_dian_0165_2023.htm

Avance Jurídico Casa Editorial Ltda. (s. f.-b). Gestor normativo de la CRA - decreto 2787 de 1980. © Avance Jurídico Casa Editorial Ltda., Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/decreto_2787_1980.htm

Bayón Pérez Jessica (2019). Fundamentos de estrategia. Editorial E-learning S.L. https://www.google.com.co/books/edition/Fundamentos_de_estrategia/W3blDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=estrategia+que+es&printsec=frontcover

Boix Aristu Elisa (2017). Trabajos básicos en viveros y centros de jardinería. Ediciones Mundi-Prensa.

https://www.google.com.co/books/edition/Trabajos_b%C3%A1sicos_en_viveros_y_centros_d/oPOHDgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=vivero+definicion&printsec=frontcover

Cajigas Romero Margot, Ramírez Cajigas David Alejandro, Ramírez Elbar. (2023).

Diagnóstico y plan de acción empresarial. Ecoe-ediciones.

https://www.google.com.co/books/edition/Diagn%C3%B3stico_y_plan_de_acci%C3%B3n_empresari/xoy1EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=plan+de+accion&printsec=frontcover

Decreto 1715 de 1978 - Gestor normativo. (s. f.). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8578>

Decreto 2811 de 1974 - Gestor normativo. (s. f.). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1551>

Di Génova Antonio Ezequiel. (2019). Ceremonial Empresarial. Ugerman Editor.

https://www.google.com.co/books/edition/Ceremonial_Empresarial_2%C2%BA_Edici%C3%B3n_Ampl/shTqEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=analisis+de+datos+recolectados+en+diagnostico+empresa&pg=PA66&printsec=frontcover

Figuera Vinué Pau (2006). Optimización de productos o procesos industriales. Ediciones Gestión 2000.

https://www.google.com.co/books/edition/Optimizaci%C3%B3n_de_productos_y_procesos_in/eUiWHFoOxYAC?hl=es-419&gbpv=1&dq=optimizacion+de+procesos&printsec=frontcover

Guerrero Salas Humberto, (2017). Inventarios, manejo y control, Ciencias empresariales.

https://books.google.com.co/books/about/Inventarios_manejo_y_control.html?id=2q5JDwAAQBAJ&redir_esc=y

Hernández Laos Enrique. (2000). La competitividad industrial en México. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, Plaza y Valdés editores.

https://www.google.com.co/books/edition/La_competitividad_industrial_en_M%C3%A9xico/WdsJnaK1VSEC?hl=es-419&gbpv=1&dq=competitividad+definicion&pg=PA23&printsec=frontcover

ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Avance Jurídico Casa Editorial S.A.S. (s. f.). Compilación jurídica del ICBF - Resolución 3180 de 2009 ICA. © ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Avance Jurídico Casa Editorial S.A.S.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/compilacion/docs/resolucion_ica_3180_2009.htm

Imai Masaaki, (2014). Gemba Kaizen, Academia.

https://www.academia.edu/74105446/Gemba_Kaizen_un_enfoque_de_sentido_com%C3%BAn_para_una_estrategia_de_mejora_continua

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2009). Síntesis metodológica indicadores de opinión del sector manufacturero. INEGI Editores.

https://www.google.com.co/books/edition/Encuesta_Mensual_de_Opini%C3%B3n_Empresarial/V73ODwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=encuesta+empresarial&printsec=frontcover

Jara Riofrío Marco Antonio, (2017), el método de las 5s: su aplicación.

<https://biblat.unam.mx/hevila/ResnonverbaGuayaquil/2017/vol7/no1/10.pdf>

Justia Colombia: Constitución Política de Colombia > TÍTULO II > CAPÍTULO 3: Ley de Colombia. (s. f.). <https://colombia.justia.com/nacionales/constitucion-politica-de-colombia/titulo-ii/capitulo-3/>

Ley 99 de 1993 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=297>

Ley 99 de 1993 - Gestor Normativo. (s. f.-b). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=297>

López Pérez. Ricardo. (2023). El diccionario de la creatividad. Editorial Catalonia

https://www.google.com.co/books/edition/Diccionario_de_la_creatividad/FvTSEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=creatividad+definicion&printsec=frontcover

López Trujillo Marcelo, Correa Ospina Jorge Iván. (2007). Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Editorial Universidad de Caldas.

https://www.google.com.co/books/edition/Planeaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_tecnolog%C3%ADas/O7K85PAyLmMC?hl=es-419&gbpv=1&dq=DOFA+que+es&pg=PA32&printsec=frontcover

Muñiz González Luis. (2003). Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica. Ediciones Gestión 2000 S.A.

https://www.google.com.co/books/edition/C%C3%B3mo_implantar_un_sistema_de_control_de/VTUNOb8-KVIC?hl=es-419&gbpv=1&dq=sistema+de+control+empresa&printsec=frontcover

Muñiz Luis (2017). Check-list para el diagnóstico empresarial. Profit Editorial I.

https://www.google.com.co/books/edition/Check_list_para_el_diagn%C3%B3stico_empresarial/w-buDQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=diagnostico+definici%C3%B3n+empresarial&pg=PT20&printsec=frontcover

https://www.google.com.co/books/edition/Check_list_para_el_diagn%C3%B3stico_empresarial/w-buDQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=diagnostico+definici%C3%B3n+empresarial&pg=PT20&printsec=frontcover

Namakforoosh Mohammad Naghi (2005). Metodología de la Investigación. Editorial LIMUSA S.A.S. de CV. Grupo Noriega Editores.

https://www.google.com.co/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/ZEJ7-0hmvhwC?hl=es-419&gbpv=1&dq=observacion+directa&pg=PA160&printsec=frontcover

https://www.google.com.co/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/ZEJ7-0hmvhwC?hl=es-419&gbpv=1&dq=observacion+directa&pg=PA160&printsec=frontcover

Parrado Díez Salvador. (2007). Guía para la Elaboración de Planes de Mejora en las Administraciones Públicas. Editorial Instituto Nacional de Administración Pública.

https://www.google.com.co/books/edition/Gu%C3%ADa_para_la_elaboraci%C3%B3n_de_planes_de/ZijeDQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=plan+de+mejora+empresarial&pg=PA72&printsec=frontcover

Rodríguez M. Darío. (2015). Diagnóstico Organizacional. Ediciones Universidad Católica de Chile.

https://www.google.com.co/books/edition/Diagn%C3%B3stico_organizacional/QJzqDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=entrevista+organizacional&pg=PT83&printsec=frontcover

Rodríguez Moguel Ernesto A. (2003). Metodología de la investigación. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco editorial.

https://www.google.com.co/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=observacion+directa+como+tecnica+de+investigacion&pg=PA98&printsec=frontcover

Sanabria Mauricio, Reyes Ortiz Giovanni Efrain (2024). La estrategia organizacional: aproximaciones a la teoría y la práctica de este campo. Editores Académicos Bogotá, Universidad del Rosario.

https://www.google.com.co/books/edition/La_estrategia_organizacional/WGkTEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=estrategia+organizacional&printsec=frontcover

Sánchez Manchola Iván Darío (2009). Estilos de dirección y liderazgo en las organizaciones: propuesta de un modelo para su caracterización y análisis. Editorial Universidad del Valle.

https://www.google.com.co/books/edition/Estilos_de_direcci%C3%B3n_y_liderazgo_en_las/GjmnEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=direcci%C3%B3n+de+las+organizaciones+empresariales&printsec=frontcover

Silvera Sarmiento et al. (2016). Pymes: Gestión y clima organizacional. Sello Editorial Coruniamericana.

https://www.google.com.co/books/edition/PYMES_GESTIO%CC%81N_Y_CLIMA_ORGANIZACIONAL/SWBgDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=pymes&printsec=frontcover

Tschohl John, (2001). Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia, service Quality Institute Latin America.

https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf

Apéndices

Apéndices A

Bitácora de Observación desde 01 al 05

BITÁCORA DE OBSERVACIÓN

FORMATO

Fecha:	31/08/2024	Ciudad:	Apartados
Nombre del observador (es):	Nathalia Andrea León Passos		
Empresa:	Magia silvestre		
Programa:	Ing Industrial	Semestre:	<input checked="" type="checkbox"/> Cargo: Estudiante
Hora inicio:		Hora Finalización:	
Proyecto:	Diseño de estrategias organizacionales para el mejoramiento de procesos en el vivero Magia silvestre		

Objetivo de la observación: Determinar el nivel de integración de los empleados y conocer sus tareas/actividades internas

Descripción
(Anotaciones de observación directa) (Sin emitir juicios u opiniones)
Los empleados no tienen acceso a las herramientas que requieren para dichas actividades, pero hacen todo lo posible por cumplir y lo solucionan con lo que tienen a la mano.
Planifican muy bien entorno laboral entre todos.
Importan como son los procesos internos de la empresa.
No son resistentes al cambio y dan sus opiniones de la mejor manera.

Argumentación / Indicación de mejoras
(Anotaciones temáticas relacionadas con la teoría, hipótesis, tema, proyecto, etc.)
Para la eficiencia del personal se debe reestructurar la distribución de los productos que manejan, y se recomienda implementar formatos para su rendimiento laboral y en caso de que alguno falte al tenerlo documentado la operatividad trascurriría con normalidad.

Firmado por: Andrea L. P.

Nota. Se presentan las bitácoras de observación implementadas, donde se describen los hallazgos obtenidos internamente y las áreas identificadas para mejoramiento de los procesos de la empresa. *Fuente.* Elaboración propia

BITÁCORA DE OBSERVACIÓN

FORMATO

Fecha: Ciudad:

Nombre del observador (es):

Empresa:

Programa: Semestre: Cargo:

Hora inicio: Hora Finalización:

Proyecto:

Objetivo de la observación:

Descripción
(Anotaciones de observación directa) (Sin emitir juicios u opiniones)
La secuencia de las actividades internas en el área operativa - Administrativa carecen de una estructura determinada, lo que ocasiona interrupciones constantes e incumplimiento de tareas, pedidos y atención al cliente en general.

Argumentación / Indicación de mejoras
(Anotaciones temáticas relacionadas con la teoría, hipótesis, tema, proyecto, etc.)
Implementación de formatos en diferentes áreas que faciliten el seguimiento de materiales y productos, asegurando una gestión estructurada y minimizando tiempos muertos entre tareas. Además de la implementación de la metodología de las 5S garantizando visualmente un entorno de trabajo más organizado y seguro para la atención del cliente.

Firmado por: Andrea L. P.

BITÁCORA DE OBSERVACIÓN

FORMATO

Fecha: Ciudad:

Nombre del observador (es):

Empresa:

Programa: Semestre: Cargo:

Hora inicio: Hora Finalización:

Proyecto:

Objetivo de la observación:

Descripción
(Anotaciones de observación directa) (Sin emitir juicios u opiniones)
Se evidencia que no manejan un control de inventarios de los productos exhibidos y los que se encuentran en bodega/almacenamiento lo cual están dispersos, desordenados, sin un control adecuado ni un formato formal para su correcto manejo.

Argumentación / Indicación de mejoras
(Anotaciones temáticas relacionadas con la teoría, hipótesis, tema, proyecto, etc.)
Implementar un formato de inventarios estandarizando el proceso de entrada y salida del producto para no quedarse sin stock, mejorando esta área se tendrá un mejor control y la localización de los productos rotulados y generalizados será más fácil y estructurado su manejo.

Firmado por:

BITÁCORA DE OBSERVACIÓN

FORMATO

Fecha: Ciudad:

Nombre del observador (es):

Empresa:

Programa: Semestre: Cargo:

Hora inicio: Hora Finalización:

Proyecto:

Objetivo de la observación:

Descripción
(Anotaciones de observación directa) (Sin emitir juicios u opiniones)
Cabe denotar que la atención al cliente se evidencia un desequilibrio en la interacción con el cliente, sin un protocolo definido.

Argumentación / Indicación de mejoras
(Anotaciones temáticas relacionadas con la teoría, hipótesis, tema, proyecto, etc.)
Capacitar al personal encargado en técnicas de atención al cliente para mejorar el servicio y la experiencia del cliente. Las capacitaciones serán en campo asegurándonos que se sigan los protocolos específicos dados.

Firmado por: Andrea Lu P.

BITÁCORA DE OBSERVACIÓN

FORMATO

Fecha: Ciudad:

Nombre del observador (es):

Empresa:

Programa: Semestre: Cargo:

Hora inicio: Hora Finalización:

Proyecto:

Objetivo de la observación:

Descripción
(Anotaciones de observación directa) (Sin emitir juicios u opiniones)
Se evidencia que los productos en exhibición están desordenados y no hay señalización de identificación y que sea clara, lo que provoca demoras en la atención al cliente, confusión y baja productividad operativa en todas las áreas.

Argumentación / Indicación de mejoras
(Anotaciones temáticas relacionadas con la teoría, hipótesis, tema, proyecto, etc.)
Se hace necesario aplicar la metodología de las 5 S. en la estandarización de procesos, particularmente para organizar visualmente todos los productos ofrecidos donde se señalicen de manera clara, agilizando el proceso de la atención al cliente y mejorando la eficacia operativa.

Firmado por: Andrea León P.

Apéndices B

Formulario de satisfacción al cliente.

FORMULARIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

ENTREVISTA

Fecha:

Cliente:

Dirección:

Telefono:

Contacto: Resp. de Ventas:

Motivo de la llamada:

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Retraso de entrega | <input type="checkbox"/> Mala Calidad | <input type="checkbox"/> Precio equivocado |
| <input type="checkbox"/> Producto cliente retenido | <input type="checkbox"/> Impuesto Vs. Reventa | <input type="checkbox"/> Producto no especificado |
| <input type="checkbox"/> Larga espera | <input type="checkbox"/> Producto equivocado | <input type="checkbox"/> Sin seguimiento |
| <input type="checkbox"/> Sin respuesta a una pregunta o problema | <input type="checkbox"/> Nuevo pedido | <input type="checkbox"/> Direccion equivocada |
| <input type="checkbox"/> Retraso de muestras | <input type="checkbox"/> Factura equivocada o no recibida | <input type="checkbox"/> Precio equivocado |
| <input type="checkbox"/> Actitud (buena/mala) | <input type="checkbox"/> Felicitación | <input type="checkbox"/> Otro (Especificar abajo) |

Descripción detallada:

Accion solicitada:

Emitido por:

Causa del problema:

Acciones correctoras a seguir:

Firmado por: _____

Fecha: _____

Nota. Este formulario está diseñado para recopilar información sobre la experiencia de los clientes o proveedores con respecto a los servicios y/o productos ofrecidos, con el propósito de identificar áreas de mejora y oportunidades en el servicio en la empresa. Fuente. Elaboración propia.

