



Title: Diagnóstico Organizacional en una empresa de Servicios de Consultoría, en Villahermosa Tabasco, para el diseño de una propuesta

Authors: MOREJÓN-SÁNCHEZ, Juana María, ELISEO-DANTÉS, Hortensia, PÉREZ-PÉREZ, Iris Cristel y PÉREZ-JIMÉNEZ, Pablo

Editorial label ECORFAN: 607-8695

BECORFAN Control Number: 2020-05

BECORFAN Classification (2020): 111220-0005

Pages: 9

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.

143 – 50 Itzopan Street

La Florida, Ecatepec Municipality

Mexico State, 55120 Zipcode

Phone: +52 1 55 6159 2296

Skype: ecorfan-mexico.s.c.

E-mail: contacto@ecorfan.org

Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

Introducción

En el sector privado se observa una tendencia a desarrollar habilidades para competir en un entorno global de alta exigencia, en tanto que en el sector público se observa una tendencia modernizadora dirigida a mejorar los servicios prestados a sus usuarios. Para facilitar este proceso de adaptación es necesario que las organizaciones conozcan sus fortalezas y debilidades para enfrentar el entorno. Por lo que el diagnóstico organizacional es el proceso por el cual las organizaciones pueden tener un conocimiento más preciso y completo de sus capacidades y debilidades



Metodología

Población: 6 Departamentos más la Gerencia

Instrumento: Autodiagnóstico

Herramienta: de Autodiagnóstico, Instrumento Integral para la Medición de la Productividad (IIMP), tiene el propósito de medir los procesos con 10 elementos.

Mediciones relacionadas con el cliente final

Mediciones y/o desempeño del proceso

Alianzas con proveedores

Estructuración y gestión de la documentación

Entrenamiento para el desarrollo de habilidades y destrezas

Benchmarking

Adaptabilidad de los procesos

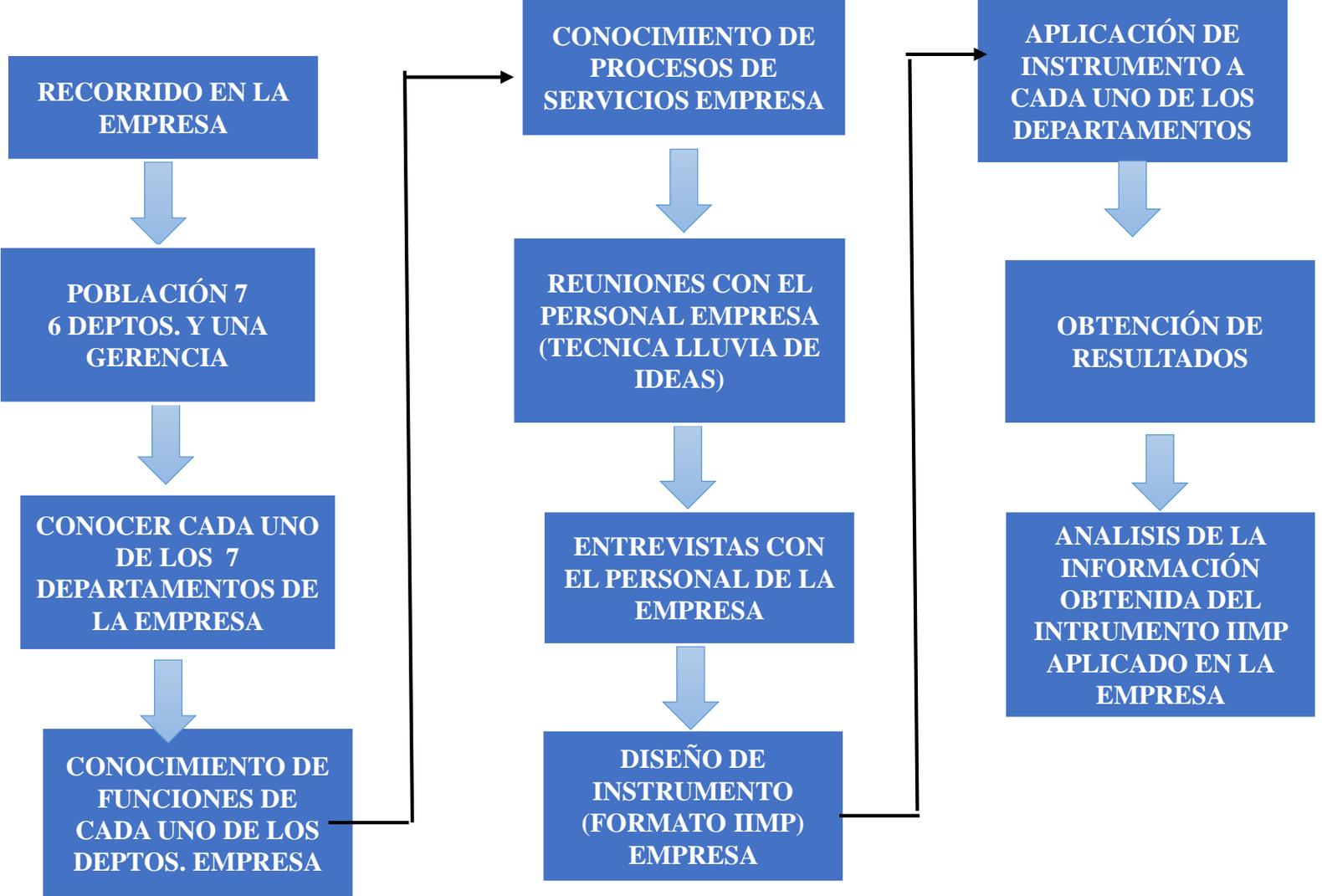
Evolución del recurso humano

Evolución del nivel directivo

Esquema del mejoramiento continuo



Procedimiento de la metodología



Instrumento

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan preguntas en cada uno de los elementos referentes la empresa, que lo integran, marque con una “X” debajo del número que usted considere conveniente.

Elemento 1: Mediciones relacionadas con el cliente final.

Objetivo: Conocer todos los aspectos relacionados con el cliente y que impactan en los procesos de la organización.

		A	V	A	N	C	E		E	N	%
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1	¿Tiene algún método actualizado para saber la satisfacción de servicio del cliente?										
2	¿Cuenta con programas que permita a los clientes asegurar el buen servicio o satisfacción del mismo?										
3	¿Cuenta con algún esquema que permita recibir las inconformidades y pronta solución de los clientes?										
4	¿Cuenta con algún programa de medición en la satisfacción de los Clientes?										
5	¿Tiene Indicadores de Efectividad y Eficiencia en relación a los Clientes?										

Comentario del evaluador _____

Tabla No. 1. Instrumento Integral para la Medición de la Productividad, elemento 1.

Fuente: Percepción del autor 2020

Elemento 2: Mediciones y/o desempeño del proceso.

Objetivo: Analizar integralmente cada una de las acciones que se desarrollan en los procesos y su interrelación entre los mismos, para el logro del objetivo integral.

		A	V	A	N	C	E		E	N	%
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1	¿Cuenta con algún método para la medición de la productividad?										
2	¿Evalúa periódicamente las áreas y atiende de manera inmediata las detecciones en bajo rendimiento?										
3	¿Evalúa el impacto de las variables del contexto en los procesos?										
4	¿Analiza los registros de desempeño de liderazgo?										
5	¿Tiene algún Esquema que le permita medirse o compararse con otras empresas?										

El instrumento, fue aplicado a cada uno de los 7 departamentos de la empresa, midiendo en cada uno de ellos los 10 elementos mencionados, en la Tabla 3 y gráfica 1, se muestra para el departamento de Recursos Financieros

Elementos	
Cliente Final	100
Desempeño de procesos	62
Alianza con Proveedores	85
Documentación	83
Desarrollo de habilidades y Destrezas	62
Benchmarking (Proceso de evaluación comparativa)	75
Adaptabilidad del Proceso	100
Mejoramiento continuo	42
Evaluación del Recurso Humano	75
Evaluación del Nivel Directivo	64
Promedio	748/10

Tabla No. 3. Instrumento Integral para la Medición de la Productividad, de los 10 elementos en el Depto. de Recursos Financieros.

Fuente: Percepción del autor 2020

Para determinar la escala de Desarrollo de la organización, se utiliza el siguiente criterio:

%	ESCALA DE DESARROLLO DE LA ORGANIZACION
10-40	Incipiente
40-60	Inicial
60-90	En desarrollo
90-100	Enfoque centrado en la productividad

Medición integral de todos los departamentos d la empresa de Servicios de Consultoría

DEPARTAMENTO	PROME DIO
Recursos Humanos	82
Recursos Financieros	75
Recursos Materiales y Comercialización	80
Asesoría y Desarrollo Corporativo	90
Capacitación	81
Seguridad Industrial y Protección Ambiental	92
Gerencia General	84
Promedio General	83.4

Tabla No. 4. Medición integral de los departamentos de la empresa de Consultoría.

Fuente: Percepción del autor 2020

Resultados

Con un 83 % (Tabla 4) como resultado en el Diagnóstico realizado en la medición Integral de la empresa de Servicios de Consultoría, se tiene un desarrollo aceptable de la empresa en cuestiones de productividad aunque existen varios detalles dentro de cada departamento, debido a que siguen un patrón de realizar las actividades, de acuerdo a la empresa que está solicitando sus servicios ya sea de capacitación o de consultoría

Los departamentos con un porcentaje más bajo son los de Recursos Financieros y de Recursos Materiales y Comercialización, por lo que hay que fortalecer el desarrollo de sus procesos, sus destrezas y habilidades así como la mejora continua en los mismos. Se considera que en general estos aspectos deben de ser fortalecidos en toda la empresa, para que pase de su etapa de desarrollo a un enfoque centrado en la productividad.



Conclusiones

se lograron los objetivos planteados en el mismo, a través de la aplicación del Instrumento Integral para la Medición de la Productividad, se encontró que la empresa obtuvo una evaluación global de 83% lo que representa que está en un Nivel de Desarrollo de la Productividad, por lo que se propone medir a la organización constantemente para la mejora continua.

El aumento de la productividad, es el camino que debe seguir la empresa, para lograr un crecimiento sostenible que le permita el fortalecimiento y la expansión hacia nuevos mercados. Éste puede darse gracias a mejoras tecnológicas y técnicas, a la introducción de cambios incorporados y desincorporados en sus procesos y al mejor aprovechamiento de los recursos, que permitan generar la mayor eficiencia real de la organización.

Referencias

Koontz, H. Weihrich, H. (1998). Administración: una perspectiva global. Mc Graw Hill, México.

Louffat, E. (2016). Diseño Organizacional basado en procesos. Editorial Trillas. México.

Meza y Carballada. (2011). El Diagnóstico Organizacional; elementos, métodos y técnicas. <https://www.infosol.com.mx/index.php>

Porter, M. (2015). Estrategia competitiva: técnica para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. Grupo editorial Patria. México

Rodríguez, M. (2012). Diagnóstico Organizacional. 7ª. Edición. Textos Universitarios. Facultad de Ciencias Sociales. México



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)