

Desarrollando un plan estratégico



La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMLENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMLENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMLENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente

Competencia

Desarrolla las etapas de diseño e implementación del sistema de administración por calidad para una estrategia de negocio.

Descripción

Desarrollar los primeros pasos para el diseño e implementación de un sistema de administración de calidad.

Requerimientos

Herramientas para realizar organigramas, planes estratégicos, investigación de funciones de una administración de transporte de pasajeros, metodología Hoshin Kanri.

Instrucciones

Lee el siguiente caso:

Autobuses el Águila es una empresa dedicada al transporte de pasajeros foráneos en el estado de Baja California Sur fundada desde hace más de 60 años. Sus oficinas centrales y taller de servicio se encuentran en la Paz, BCS. Sus autobuses recorren por las principales carreteras del estado uniendo sus ciudades y comunidades a través de sus flota que cubre los servicios de lujo, primera clase, regular o económico. Los socios de esta empresa han decidido crear una nueva empresa de autobuses que se dedique a ofrecer servicio de transporte de personal y el transporte para sus huéspedes a los hoteles de Los Cabos. Los Cabos cuenta actualmente con más de 140



hoteles y en la mayoría de los casos son los mismos hoteles los que prestan el servicio con sus unidades y solo algunos cuantos tienen contratada a una empresa externa para este servicio, esta es una oportunidad debido a que para los hoteles el servicio de transporte con sus unidades les representa dificultades para dar un servicio de calidad por no tener

conocimientos especializados para la administración de las unidades y sus operarios, así como capacidad de unidades de autobuses adicionales cuando necesitan dar mantenimientos preventivo o correctivo, y poder ofrecer más gama de trayectos más amplia a sus huéspedes, así como fallas de calidad del servicio por ausencias de choferes por faltas, enfermedades, vacaciones, etc. , además se quiere dar servicio a los turistas que desembarcan en Los Cabos que llegan en promedio entre 12 y 25 cruceros al mes con un promedio de 20 a 45 mil turistas que desembarcan y requieren paseos.

La empresa se ha planteado una directriz a cinco años: alcanzar una participación de mercado de 35% del servicio de transporte y huéspedes. De igual manera busca lograr lo siguiente:

- Ofrecer un servicio de la más alta calidad tanto en unidades como trato del personal (áreas que generarán valor para lograrlo: servicios, recursos humanos, taller, sistemas, calidad, etc.).

- Posicionamiento de marca tanto en hoteles como cruceros (ventas, marketing, servicios, calidad, etc.).
- Oferta de servicios superior (ventas, servicios, marketing, recursos humanos, calidad, etc.).
- Disciplina administrativa para obtener la mayor rentabilidad (administración, taller, sistemas, recursos humanos, servicios, etc.)

Luego de leer el caso anterior, desarrolla lo siguiente

Avance 1 evidencia

1. Diseña un organigrama para la nueva empresa en el que se represente gráficamente la estructura formal de la organización hasta el nivel de supervisión (directores, gerentes, jefaturas y supervisores). Toma en cuenta que se nombrará a un director para esta empresa y que contará con oficinas y patio para los autobuses en Los Cabos y se instalará un taller mecánico para dar servicio.
2. Describe las funciones principales de cada puesto administrativo u operativo de la estructura desarrollada.

Entregable

Elabora un documento en donde incluyas:

- a. El organigrama
- b. la descripción de puestos en base al organigrama.

Criterios de evaluación

Criterio	Puntaje
1. Organigrama	50
2. Descripción de puestos	50
Total	100

Entrega final evidencia

1. Desarrolla una misión, visión, valores y propuesta de Valor utilizando las metodologías revisadas en clase.
2. Utilizando Hoshin Kanri y esperando que el primer año solo se alcance una participación de mercado de 8% realiza la planeación del primer año y despliegue que involucre a los departamentos hasta el nivel de jefaturas incluyendo sus planes (diagramas de Gantt).

Entregable

IMPORTANTE

Recuerda que para la entrega final, deberás presentar las etapas anteriores con las correcciones aplicadas de acuerdo a la retroalimentación de tu Facilitador.

Integra en un documento:

- a. Misión
- b. Visión
- c. Valores
- d. Propuesta de valor
- e. Planeación y despliegue del primer año (diagramas de Gantt)

Rúbrica

Rúbrica							
Equivalencia	Excelente	Sobresaliente	Aceptable	Suficiente	Insuficiente	No cumple con el requisito	Puntos totales
1. Desarrollo del organigrama de la empresa.	25 puntos 1. El diseño del organigrama cuenta con al menos 4 de los siguientes elementos: niveles jerárquicos, división de funciones, líneas de autoridad y responsabilidad, staff del departamento.	22 puntos 1. El diseño del organigrama cuenta con al menos 3 de los siguientes elementos: niveles jerárquicos, división de funciones, líneas de autoridad y responsabilidad, staff del departamento.	20 puntos 1. El diseño del organigrama cuenta con al menos 2 de los siguientes elementos: niveles jerárquicos, división de funciones, líneas de autoridad y responsabilidad, staff del departamento.	15 puntos 1. El diseño del organigrama cuenta con al menos 1 de los siguientes elementos: niveles jerárquicos, división de funciones, líneas de autoridad y responsabilidad, staff del departamento.	10 puntos 1. Determina las funciones del personal de la empresa.	0 puntos 1. No diseña organigrama.	25
	2. Desarrollo de las funciones de cada puesto del organigrama de la empresa.	25 puntos 1. La descripción de puestos contiene al menos 5 de los siguientes elementos: identificación del puesto, objetivo del puesto, ubicación de puesto en el	22 puntos 1. La descripción de puestos contiene al menos 4 de los siguientes elementos: identificación del puesto, objetivo del puesto, ubicación de puesto en el	20 puntos 1. La descripción de puestos contiene al menos 3 de los siguientes elementos: identificación del puesto, objetivo del puesto, ubicación de puesto en el	15 puntos 1. La descripción de puestos contiene al menos 2 de los siguientes elementos: identificación del puesto, objetivo del puesto, ubicación de puesto en el	10 puntos 1. La descripción de puestos contiene al menos 1 de los siguientes elementos: identificación del puesto, objetivo del puesto, ubicación de	

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente

	organigrama, finalidades del puesto, principales actividades.	organigrama, finalidades del puesto, principales actividades.	organigrama, finalidades del puesto, principales actividades.	organigrama, finalidades del puesto, principales actividades.	organigrama, finalidades del puesto, principales actividades.		
3. Desarrollo de la misión, la visión, los Valores y la propuesta de Puntaje de la empresa.	25 puntos	22 puntos	20 puntos	15 puntos	10 puntos	0 puntos	25
	1. La misión debe contener al menos 7 de los siguientes elementos: necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar, amplia, concreta, motivadora y posible. 2. La visión debe contener al menos 3 de los siguientes elementos: metas ambiciosas, estabilidad e involucramiento. 3. Los Valores están relacionados con al menos 3 de los siguientes elementos: reconocimiento, estrategia y compromiso. 4. La propuesta de Puntaje deberá cumplir con al menos 9 de los siguientes elementos: contundente, atractiva, con Puntaje para los clientes, simple y entendible, diferente, que se pueda cumplir, rentable, que venda y genere conexión con los clientes.	1. La misión debe contener al menos 5 de los siguientes elementos: necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar, amplia, concreta, motivadora y posible. 2. La visión debe contener al menos 2 de los siguientes elementos: metas ambiciosas, estabilidad e involucramiento. 3. Los Valores están relacionados con al menos 2 de los siguientes elementos: reconocimiento, estrategia y compromiso. 4. La propuesta de Puntaje deberá cumplir con al menos 7 de los siguientes elementos: contundente, atractiva, con Puntaje para los clientes, simple y entendible, diferente, que se pueda cumplir, rentable, que venda y genere conexión con los clientes.	1. La misión debe contener al menos 3 de los siguientes elementos: necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar, amplia, concreta, motivadora y posible. 2. La visión debe contener al menos 1 de los siguientes elementos: metas ambiciosas, estabilidad e involucramiento. 3. Los Valores están relacionados con al menos 1 de los siguientes elementos: reconocimiento, estrategia y compromiso. 4. La propuesta de Puntaje deberá cumplir con al menos 5 de los siguientes elementos: contundente, atractiva, con Puntaje para los clientes, simple y entendible, diferente, que se pueda cumplir, rentable, que venda y genere conexión con los clientes.	1. La misión debe contener al menos 2 de los siguientes elementos: necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar, amplia, concreta, motivadora y posible. 2. Cuenta con visión sin metas ambiciosas, estabilidad e involucramiento. 3. Cuenta con Valores sin reconocimiento, estrategia y compromiso. 4. La propuesta de Puntaje deberá cumplir con al menos 2 de los siguientes elementos: contundente, atractiva, con Puntaje para los clientes, simple y entendible, diferente, que se pueda cumplir, rentable, que venda y genere conexión con los clientes.	1. La misión debe contener al menos 1 de los siguientes elementos: necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar, amplia, concreta, motivadora y posible. 2. No cuenta con visión sin metas ambiciosas, estabilidad e involucramiento. 3. No tiene valores definidos. 4. La propuesta de Puntaje deberá cumplir con al menos 1 de los siguientes elementos: contundente, atractiva, con Puntaje para los clientes, simple y entendible, diferente, que se pueda cumplir, rentable, que venda y genere conexión con los clientes.	1. No cumple con los requisitos.	
4. Desarrollo de la planeación anual de la empresa hasta el nivel jefaturas.	25 puntos	22 puntos	20 puntos	15 puntos	10 puntos	0 puntos	25
	1. La planeación cuenta con al menos 8 de los siguientes elementos: objetivos generales, objetivos específicos, acciones para alcanzar los objetivos, recursos a	1. La planeación cuenta con al menos 6 de los siguientes elementos: objetivos generales, objetivos específicos, acciones para alcanzar los objetivos, recursos a utilizar, encargados	1. La planeación cuenta con al menos 4 de los siguientes elementos: objetivos generales, objetivos específicos, acciones para alcanzar los objetivos, recursos a	1. La planeación cuenta con al menos 2 de los siguientes elementos: objetivos generales, objetivos específicos, acciones para alcanzar los objetivos, recursos a	1. La planeación cuenta con al menos 1 de los siguientes elementos: objetivos generales, objetivos específicos, acciones para alcanzar los	1. No elabora una planeación anual.	

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente

	utilizar, encargados o responsables, tiempo de implementación o ejecución, montos de inversión, diagrama de Gantt.	o responsables, tiempo de implementación o ejecución, montos de inversión, diagrama de Gantt.	utilizar, encargados o responsables, tiempo de implementación o ejecución, montos de inversión, diagrama de Gantt.	utilizar, encargados o responsables, tiempo de implementación o ejecución, montos de inversión, diagrama de Gantt.	objetivos, recursos a utilizar, encargados o responsables, tiempo de implementación o ejecución, montos de inversión, diagrama de Gantt.		
--	--	---	--	--	--	--	--

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente