

Propuesta de mejora para la empresa “Mercadeo Estratégico SAS” con el fin de promover la eficiencia, calidad y mejora continua en la ejecución de eventos a través de la apropiada documentación y creación de indicadores de calidad.



Corporación Universitaria Minuto de Dios

Presentado por: Angie Katerine Barbosa
Triviño

Presentado a: Fernando Pinto Cruz

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Facultad de Ingeniería
Ingeniería Industrial
Semillero de investigación MADINDU
Bogotá D.C, mayo 2024

RESUMEN

Esta propuesta de mejora para "Mercadeo Estratégico SAS" se enfoca en potenciar la eficiencia, calidad y mejora continua en la ejecución de eventos mediante la implementación de prácticas documentales adecuadas y la creación de indicadores de calidad específicos.

El proyecto comprende un análisis de los procesos actuales, identificando áreas de oportunidad. La introducción de documentación detallada desde la recepción de solicitudes hasta el cierre de eventos busca estandarizar procedimientos y minimizar posibles errores. Simultáneamente, se proponen indicadores de calidad que abarcan aspectos cruciales, permitiendo una evaluación objetiva del desempeño. La implementación incluye capacitaciones para el personal y un sistema de retroalimentación continua. Se espera que esta propuesta no solo optimice la eficiencia operativa, sino que también eleve la calidad del servicio, fortalezca la satisfacción del cliente y cultive una mentalidad organizacional enfocada en la mejora constante.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se considera muy importante trabajar sobre la gestión de calidad y mejora continua en las empresas y para esto es esencial la documentación de los procesos y la gestión de procesos ya que la efectividad de toda organización depende de sus procesos empresariales, un punto de análisis que representa esta gestión es la documentación de los procesos, lo que contribuye a brindar herramientas dentro del proceso para que entren en estudio diferentes reprocesos que se pueden presentar dentro de las actividades.

Por medio de la documentación procesos se pueden identificar ventajas/desventajas competitivas, identificación de oportunidades de mejora, identificar los recursos y las actividades de la empresa.

Con base a esto, se realizará el presente proyecto con fines académicos en la empresa Mercadeo Estratégico SAS, el cual busca desarrollar el respectivo diagnóstico estratégico y así identificar la efectividad y eficiencia que se tiene en las áreas de ejecución y cierre de eventos; una vez establecidos dichos ítems, se diseñará una propuesta de mejora que se enfatice en el mapeo de procesos y su documentación, con el fin de evidenciar reprocesos y validar un plan de mejora enfocándose en las recomendaciones a las que haya lugar.

Se espera poder realizar la documentación de los procesos principales de la empresa como lo son la ejecución y cierre de eventos, de igual manera se espera llegar al establecimiento de unos indicadores de calidad que estén de la mano de estos procesos para que controlen y se logren evaluar la calidad de estos procesos asegurando la satisfacción a los clientes sobre estos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estado actual de Mercadeo Estratégico refleja un alto reconocimiento y prestigio en el mercado a nivel nacional como proveedor de servicios de marketing. La empresa ha demostrado una sólida trayectoria de más de 15 años en la creación y gestión de estrategias de marketing para una diversidad de marcas y compañías, consolidándose como un actor destacado en la industria. Sin embargo, a pesar de su éxito y reputación, existen áreas críticas en las que la empresa necesita mejorar significativamente.

En primer lugar, Mercadeo Estratégico enfrenta un desafío en la falta de documentación formal de sus procesos y procedimientos. A pesar de su experiencia y pericia en la prestación de servicios de marketing, la ausencia de una documentación detallada de los procesos empresariales dificulta la estandarización de las actividades y la capacitación del personal. La falta de procedimientos bien definidos también puede dar lugar a ineficiencias operativas y a una mayor probabilidad de errores.

Además, la gestión documental es un aspecto que la empresa ha dejado pendiente. La falta de un sistema eficiente de gestión documental puede resultar en la pérdida de información valiosa y en una menor capacidad para acceder a datos críticos. La organización y almacenamiento de documentos de manera eficaz es esencial para mantener la integridad de la información y garantizar su disponibilidad cuando sea necesario.

Otro aspecto clave que requiere atención es la ausencia de indicadores de calidad. La empresa carece de mediciones objetivas que evalúen la eficacia, eficiencia y satisfacción del cliente en sus servicios. La falta de indicadores de calidad limita la capacidad de la empresa para identificar áreas de mejora y para mantener un alto nivel de calidad en sus servicios.

En resumen, a pesar de su éxito en el mercado nacional, Mercadeo Estratégico enfrenta desafíos en la estandarización y documentación de sus procesos, la gestión documental y la medición de la calidad de sus servicios. Abordar estos aspectos críticos permitirá a la empresa mantener su posición destacada y continuar brindando servicios de alta calidad a sus clientes.

JUSTIFICACIÓN

La ejecución eficiente de un evento es esencial para Mercadeo estratégico, una empresa dedicada a la logística de pequeños, medianos y grandes eventos a nivel nacional. La ejecución y el cierre de eventos son la etapa más crítica dentro de este proceso donde la calidad juega un papel primordial para satisfacer las expectativas del cliente y lograr una ventaja competitiva en el mercado. Sin embargo, en muchas ocasiones, la falta de documentación de los procesos y la ausencia de indicadores pueden dar lugar a ineficiencias, errores y oportunidades de mejora desaprovechadas.

La documentación de procesos y la implementación de indicadores de calidad permiten establecer estándares de calidad claros y medibles para los procesos de ejecución y cierre de eventos de la empresa, una vez se logran comprender y documentar dichos procesos se identifican reprocesos e ineficiencias.

Estandarizar los procesos conduce a una mayor eficiencia operativa lo que contribuye a una disminución de costos, siendo este un mercado de alta competencia, tener la capacidad de entregar servicios de alta calidad y de manera eficiente es un diferenciador clave dentro del mercado, este proyecto contribuirá a que Mercadeo Estratégico mantenga su posición en el mercado y logre destacar entre sus competidores.

MARCO TEORICO

Actualmente, la gestión de calidad y la mejora continua se han convertido en aspectos fundamentales para la eficiencia y el éxito de las empresas. La efectividad de una organización depende en gran medida de la forma en que se gestionan y ejecutan sus procesos empresariales. En este contexto, la documentación de procesos y la gestión de procesos desempeñan un papel esencial.

La gestión de calidad es un enfoque que busca establecer estándares de calidad, medir el cumplimiento de estos estándares y buscar continuamente formas de mejorar. La mejora continua se basa en la premisa de que siempre hay margen para optimizar los procesos y entregar productos o servicios de mayor calidad y la documentación de procesos simplifica la identificación de ineficiencias, redundancias y oportunidades de mejora, al tiempo que proporciona una valiosa herramienta de capacitación tanto para nuevos empleados como para el personal existente. Además, facilita la medición y el control de los procesos, aspectos esenciales para la gestión de calidad, y brinda una base sólida para la mejora continua al identificar áreas que requieren cambios y optimización.

OBJETIVO GENERAL

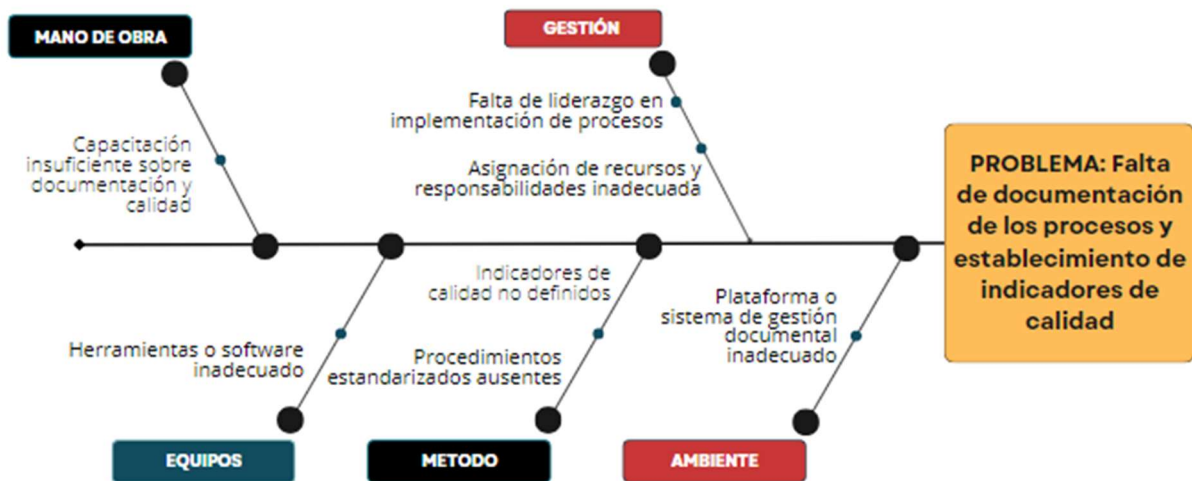
Mejorar la eficiencia y calidad de los procesos de ejecución de eventos en Mercadeo Estratégico a través de la implementación de documentación y de indicadores necesarios para optimizar su rendimiento y eficacia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos de producción de eventos a través de un análisis de las actividades y etapas actuales involucradas.
- Documentar de manera detallada el proceso de ejecución de eventos mediante la creación de diagramas de flujo, descripciones de actividades y definición de roles, con el propósito de facilitar la estandarización y mejorar la eficiencia operativa.
- Implementar medidas de control de calidad específicas, tales como indicadores de calidad para monitorear y garantizar un alto grado de calidad en la ejecución de eventos.

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

1. ESPINA DE PESCADO



Elaboración Propia / Fuente: Mercadeo Estratégico
Figura 1. Espina de Pescado

2.



Elaboración Propia / Fuente: Mercadeo Estratégico
Figura 2. DOFA

3. HISTORIA



Elaboración Propia / Fuente: Mercadeo Estratégico
Figura 3. Historia

4. MISIÓN

En la actualidad la empresa no cuenta con una Misión redactada y propuesta oficialmente, por esa razón se plantea la siguiente:

“En Mercadeo Estratégico, nuestra misión es impulsar el éxito de marcas y compañías a nivel global, brindando soluciones de marketing de vanguardia que generen un impacto duradero. Aprovechamos nuestra extensa experiencia y recursos para ofrecer estrategias de marketing integrales que maximizan la visibilidad y el crecimiento de nuestros clientes en mercados locales e internacionales.”

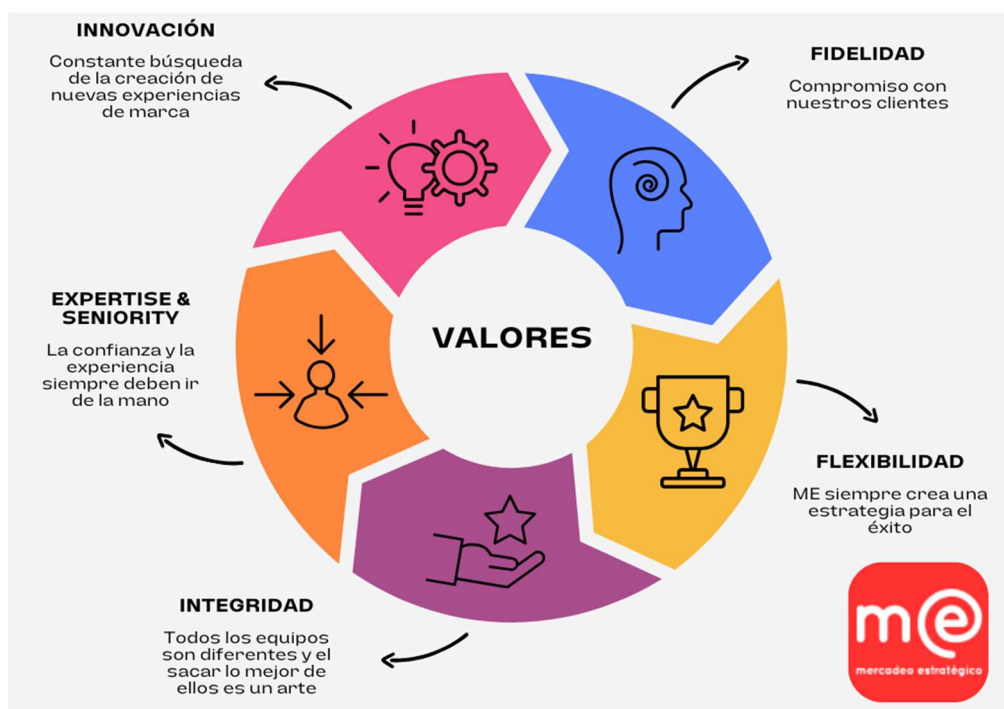
3. VISIÓN

En la actualidad la empresa no cuenta con una Visión redactada y propuesta oficialmente, por esa razón se plantea la siguiente:

“Ser reconocidos como líderes en el mundo del marketing, siendo la agencia preferida para aquellas marcas y compañías que buscan excelencia en la estrategia, creatividad y resultados. A medida que avanzamos en el futuro, continuaremos expandiendo nuestra presencia en mercados clave, innovando en todas las áreas del marketing y manteniendo nuestro compromiso con la excelencia en el servicio al cliente y la satisfacción del cliente.”

4. VALORES

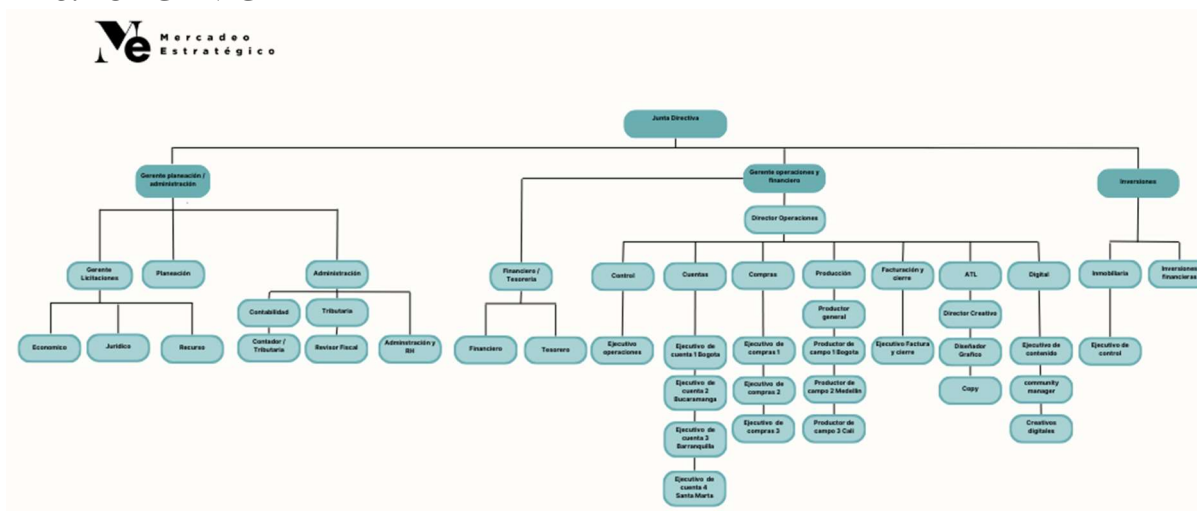
Los valores Mercadeo Estratégico representan los principios éticos y profesionales, es decir, la personalidad de la compañía, guían sus decisiones y conductas, en ellos se basa su filosofía, identidad y cultura.



Elaboración Propia / Fuente: Mercadeo Estratégico

Figura 4. Valores

5. ORGANIGRAMA



Fuente: Mercadeo Estratégico
Figura 5. Valores

6. SERVICIOS

Mercadeo Estratégico cuenta con un portafolio de servicios enfocados en diferentes actividades a nivel nacional que se ajustan a las necesidades de los clientes. A continuación, se detallan:



Elaboración Propia / Fuente: Mercadeo Estratégico
Figura 6. Servicios

7. PROPUESTA DE MEJORA

Se plantea como propuesta de mejora la implementación de la documentación de los procesos de ejecución de eventos, así como la adaptación de indicadores de calidad que concuerden con el desarrollo de sus actividades y prestación del servicio, ya que actualmente la empresa no cuenta con directrices definidas frente a estos temas.

INDICADORES DE CALIDAD

Para la creación de indicadores de calidad de la empresa Mercadeo Estratégico se deben tener en cuenta los aspectos clave de sus servicios y objetivos, por lo tanto, se plantean los siguientes indicadores que ayudarán a medir internamente la eficiencia que se tiene dentro del proceso de ejecución de eventos.

1. Cumplimiento de Tiempos de Ejecución :

Fórmula: $(\text{Producciones entregadas a tiempo y sin novedad} / \text{Total de producciones}) * 100$

Objetivo: Mantener un índice cumplimiento por encima del 95%.

Semaforización:

- **Verde: Cumplimiento superior al 95%**
- **Amarillo: Cumplimiento entre 85% y 95%**
- **Rojo: Cumplimiento inferior al 85%**

2. Cumplimiento de presupuesto:

Fórmula: $(\text{Eventos ejecutados dentro del presupuesto} / \text{Total de eventos ejecutados}) * 100$

Objetivo: Mantener ccumplimiento del presupuesto por encima del 90%

Semaforización:

- **Verde: Cumplimiento superior al 90%**

- **Amarillo: Cumplimiento entre 85% y 95%**
- **Rojo: Cumplimiento inferior al 85%**

3. Porcentaje de Reclamaciones o Problemas Reportados Post-Evento:

Fórmula: (Número de eventos con reclamaciones o problemas / Total de eventos ejecutados)*100

Objetivo: Mantener el porcentaje de reclamaciones o problemas reportados por debajo del 5%

Semaforización:

- **Verde: Porcentaje de reclamaciones o problemas reportados menor al 5%**
- **Amarillo: Porcentaje de reclamaciones o problemas reportados entre el 5% y el 10%**
- **Rojo: Porcentaje de reclamaciones o problemas reportados superior al 10%**

IMPLEMENTACIÓN SISTEMA ERP

Se plantea la implementación de un software que facilite la gestión de procesos dentro de la empresa, por esta razón se incluye dentro de la propuesta de mejora implementar el software ODOO.

El software Odoo es una plataforma de código abierto y gratuito que ofrece una amplia gama de aplicaciones empresariales integradas, desde gestión de relaciones con el cliente (CRM) hasta gestión de recursos humanos, contabilidad, inventario, ventas y más.

La implementación de Odoo en Mercadeo Estratégico puede ayudar a la empresa a mejorar la eficiencia de sus procesos internos, la gestión de proyectos, la comunicación con

los clientes y la toma de decisiones basada en datos. Además, al ser una plataforma de código abierto, ofrece flexibilidad y escalabilidad para crecer con las necesidades cambiantes de la empresa. La adopción de Odoo requerirá una planificación adecuada, capacitación del personal y personalización según las necesidades específicas de la empresa.

DOCUMENTACIÓN PROCESO DE EJECUCIÓN DE EVENTOS

Anexo 1.

CONCLUSIÓN

Luego de realizar el diagnóstico pertinente, analizar el panorama de los resultados obtenidos e identificar la oportunidad de mejora; se deduce que esta consultoría académica cumple con las expectativas planteadas, las cuales eran conocer el contexto de la compañía objeto de estudio, implementar lo aprendido en la carrera para asesorar de manera objetiva la empresa según los hallazgos encontrados y con base en esto, hacer las recomendaciones respectivas de mejora.

En cuanto a la propuesta de mejora, una vez implementada, la compañía contará con beneficios tales como el cumplimiento de los aspectos relacionados a el manejo correcto de los datos, tendrá una ventaja competitiva frente a la competencia y se estima la disminución de los costos por los incidentes de seguridad de la información, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

Fuertes Vásquez, L. E. (2019). Automatización de reportes de indicadores de gestión para la Dirección de Gestión Calidad y creación de indicadores para la Gerencia de Mantenimiento en Postobón S.A. (Trabajo de grado de pregrado). Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia

Molina Osorio, A. M. (2018). Documentación de los procesos de seguimiento y control a los proyectos que se ejecutan en la secretaría de obras públicas del municipio de Sabaneta según las buenas prácticas del Project Management Institute (PMI) (Trabajo de grado de pregrado) Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

Reyes Luna, A. (2020). Análisis y Documentación de Procesos. Universidad de Cantabria.

ANEXOS

1. Procedimiento para ejecución de eventos.
2. Diagrama de flujo procedimiento para ejecución de eventos.