

Programa desarrollo de capacidades para implementar un sistema de gestión empresarial en microempresas del sector comercio automotriz, servicios y turismo de Celaya y zona metropolitana

Distintivo “Canaco Crecemos”





El Programa del Distintivo CANACO Crecemos consiste en promover una cultura de calidad en las micro empresas de la región, impulsando su crecimiento, productividad y competitividad.



Objetivo general

- *Entregar un Reconocimiento regional a las empresas distinguidas por su crecimiento, productividad y enfoque de una cultura de calidad, resultado de la implementación de un sistema de gestión empresarial, que ofrezca un valor con sus productos o servicios a sus clientes, colaboradores, comunidad y corporativa.

Mapa conceptual





Objetivos por capítulo

A. Liderazgo y propósito

- Establecer una cultura organizacional, fundamentada en una visión y valores
- Definir objetivos a largo y corto plazo, enfocados al crecimiento
- Generar colaboración y empoderamiento entre todo el personal
- Establecer acciones de responsabilidad social que contribuya a la comunidad

B. Servicio y valor

- Definir oportunidades de crecimiento con base a información del mercado
- Establecer acciones para incrementar la calidad y valor del producto ofrecido
- Establecer acciones para incrementar la satisfacción del cliente y recomendaciones
- Establecer acciones para incrementar la imagen y el ambiente

C. Clientes internos

- Elaborar un programa de capacitación resultado de las necesidades del SGE
- Implementar un sistema de satisfacción para el cliente interno
- Establecer acciones para agregar valor a los procesos sin MUDAS
- Elaborar estándares de los procesos críticos que aseguren la calidad

D. Resultados de la gestión

- Implementar un sistema de información financiero basado en un tablero de control
- Implementar un sistema de medición de la calidad
- Elaborar reuniones de crecimiento con semaforización de resultados
- Implementar equipos de mejora para mantener el crecimiento y la cultura de calidad



Contenido por capítulo

A. Liderazgo y propósito

- Establecer una cultura organizacional, fundamentada en una visión y valores
- Definir objetivos a largo y corto plazo, enfocados al crecimiento
- Generar colaboración y empoderamiento entre todo el personal
- Establecer acciones de responsabilidad social que contribuya a la comunidad

B. Servicio y valor

- Definir oportunidades de crecimiento con base a información del mercado
- Establecer acciones para incrementar la calidad y valor del producto ofrecido
- Establecer acciones para incrementar la satisfacción del cliente y recomendaciones
- Establecer acciones para incrementar la imagen y el ambiente

C. Clientes internos

- Elaborar un programa de capacitación resultado de las necesidades del SGE
- Implementar un sistema de satisfacción para el cliente interno
- Establecer acciones para agregar valor a los procesos sin MUDAS
- Elaborar estándares de los procesos críticos que aseguren la calidad

D. Resultados de la gestión

- Implementar un sistema de información financiero basado en un tablero de control
- Implementar un sistema de medición de la calidad
- Elaborar reuniones de crecimiento con semaforización de resultados
- Implementar equipos de mejora para mantener el crecimiento y la cultura de calidad



Beneficios / Implementación

A. Liderazgo y propósito

- Tener un propósito compartido entre todas las personas de la organización
- Seguir al líder con un rumbo definido
- Evitar el Síndrome del hombre/mujer orquesta
- Sentir satisfacción social por la aportación a la comunidad

B. Servicio y valor

- Aprovechar las oportunidades comerciales para crecer
- Tener un mejor producto o servicio
- Hacer que el cliente regrese y nos recomiende
- Tener orden y limpieza en el establecimiento

C. Clientes internos

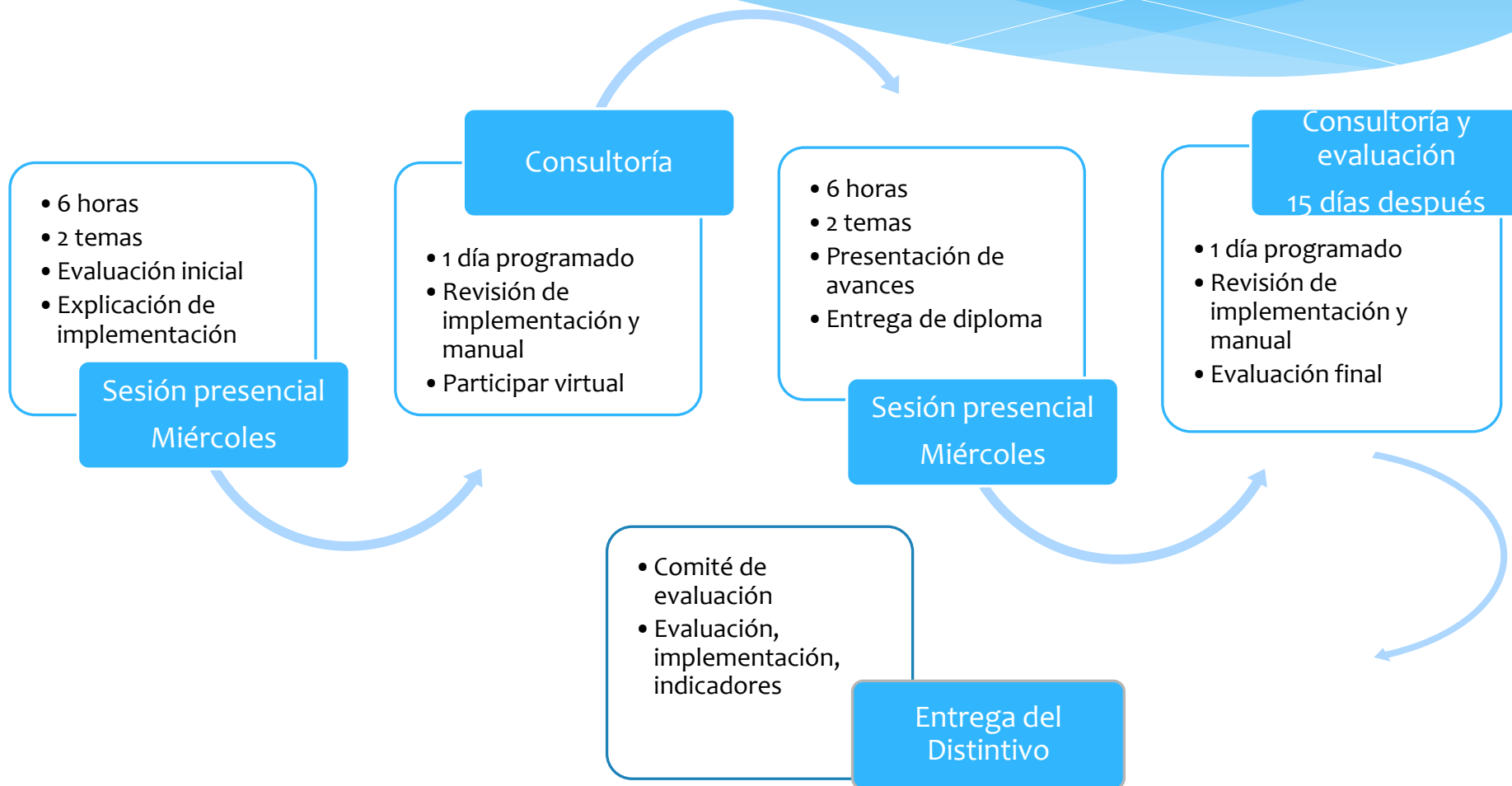
- Incrementar la competencia de las personas
- Trabajar con gusto para dar calidad
- Disminuir costos y dar valor
- Cada persona sepa que hacer y hacerlo siempre igual

D. Resultados de la gestión

- Elevar la rentabilidad a largo plazo
- Mantener a los clientes para que recomienden
- Mejorar los resultados de la gestión
- Empezar acciones de mejora continua



Proceso





Tablero de control de indicadores para evaluar los resultados con la implementación del programa

Empresa	1	2	3
Indicadores de seguimiento			
Ventas			
Cantidad de clientes			
Volumen de ventas			
Cobertura geográfica			
Utilidades			
Margen de utilidad			
Razón financiera de rentabilidad			
Razón financiera de utilidades netas			
Productividad			
Costos directos vs. Ventas			
Costos indirectos vs. Ventas			
Gastos vs. Ventas			
Sistema de gestión empresarial			
Liderazgo			
Servicio			
Clientes internos			
Resultados de gestión			
Totales			