

**FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PREGRADO INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

AÑO DE ELABORACIÓN: 2015

TÍTULO: PROPUESTA DE ESTRUCTURACIÓN DEL TABLERO DE CONTROL PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA METROKIA S.A

AUTOR (ES): MONROY BELLO Diego Alejandro

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): LUQUE LEÓN Adriana Patricia

MODALIDAD: PRACTICA EMPRESARIAL

PÁGINAS: 77 **TABLAS:** 4 **CUADROS:** 5 **FIGURAS:** 10 **ANEXOS:** 4

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. CLASIFICACIÓN DE INDICADORES
3. CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
4. ESTRUCTURACIÓN DEL TABLERO DE CONTROL
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PALABRAS CLAVES: CALIDAD, MEJORA CONTINUA, CARACTERIZACIÓN, INDICADORES, SATISFACCIÓN, SERVICIO, CLIENTE, OBJETIVOS, MISION, VISION, POLITICA DE CALIDAD.

DESCRIPCIÓN: Este proyecto se basa en una propuesta para la utilización del tablero de control para indicadores no financieros que pertenecen a los procesos misionales del concesionario de la compañía Metrokia S.A.. Con estos indicadores

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



se busca medir el grado en el cual se cumplen los objetivos con respecto a la satisfacción de los clientes. Este proyecto nace por la necesidad de implementar una herramienta que permita manejar, consolidar y analizar la información obtenida de estas mediciones que faciliten y garanticen toma de decisiones para el mejoramiento de estos procesos y del sistema de gestión de calidad.

METODOLOGÍA: Se identificaron los indicadores de gestión financieros y no financieros enfocados en la medición de la satisfacción de los clientes llevando a cabo la revisión de las caracterizaciones de los procesos por medio de una lista de verificación

Se construyeron indicadores de gestión no financieros apropiados para la medición de la satisfacción de los clientes por medio de hojas de vida de indicadores.

Se estructuró el tablero de control con la utilización de los indicadores seleccionados y propuestos por medio de una matriz de control y seguimiento.

CONCLUSIONES: Se logró desarrollar la propuesta de estructuración del tablero de control para indicadores no financieros pertenecientes a los procesos misionales del concesionario identificando la oportunidad de mejorar el manejo y consolidación de la información obtenida de las mediciones de estos indicadores fortaleciendo la toma de decisiones más asertivas con respecto a la satisfacción de los clientes de la compañía Metrokia S.A.

FUENTES:

Actiweb, Principios de la gestión de Calidad [en línea]. España: La Empresa [citado 10 noviembre, 2015]. Disponible en internet: <URL: <http://www.actiweb.es/mpopovich/archivo1.pdf> >

DENOVE, Chris, POWER, James, Satisfacción [en línea]. USA: La Empresa [citado 10 noviembre, 2015]. Disponible en internet: <URL: http://www.administracion.yolasite.com/resources/La_satisfaccion_del_cliente.pdf

ESCUELA GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS DE ANTIOQUIA. Los indicadores de gestión [en línea]. Medellín. La Empresa [citado 11 noviembre, 2015]. Disponible en Internet < URL: <http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf> >

METROKIA S.A. [en línea] Bogotá: La Empresa [citado 9 agosto, 2015] Disponible en Internet <URL: http://www.metrokia.com.co/conoce-a-metrokia/empresa/home_53.html>

METROKIA S.A. Mapa de Procesos [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 14 Septiembre, 2015]. Disponible en Intranet.

WALTON, Mary. El método Deming en la práctica; Traducción Margarita Cadena 1 ed., Bogotá: Editorial norma, 2004. 392p.

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A. Caracterización del Proceso Comercialización de Repuestos del Concesionario

Anexo B. Caracterización Comercialización de Vehículos del Concesionario

Anexo C. Caracterización Servicio de Taller

Anexo D. Caracterización Servicio al Cliente