

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad de Negocios, Gestión y Sostenibilidad

Proyecto Académico Opción de Grado

Godoy López Janderson

Profesora: María Gloria González

IX Semestre

2019

Bogotá

Marzo 10 de 2019

Tabla de contenido

I.	DESCRIPCIÓN DE TABLAS.....	3
II.	TABLA DE GRAFICOS.....	3
III.	INTRODUCCIÓN.....	4
IV.	PALABRA CLAVES.....	4
A.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	5
1.	Descripción de la empresa.....	5
2.	Misión.....	5
3.	Visión.....	5
4.	Objetivos corporativos.....	6
5.	Metas.....	6
6.	Reseña histórica.....	6
7.	Valores.....	7
8.	Organigrama general	8
9.	Organigrama del área donde desempeña el practicante.....	9
B.	JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
C.	OBJETIVOS.....	10
1.	General.....	10
2.	Específicos.....	10
D.	Periodo abarcado durante la investigación.....	10
C.	DIAGNOSTICO.....	11
1.	Metodología.....	11
2.	Hallazgos.....	15
F.	PROPUESTA DE MEJORA.....	18
1.	Descripción de la propuesta.....	18

2. Alcance.....	19
3. Plan de acción.....	19
a. Actividades fundamentales.....	19
b. Beneficios.....	20
c. Impactos internos y externos.....	21
d. Diagrama de Gantt.....	22
G. PRESUPUESTO FINANCIERO.....	23
H. EVALUACIÓN JEFE INMEDIATO.....	24
Recomendaciones	
Conclusiones	
Bibliografía	

I.DESCRIPCIÓN DE TABLAS

Tabla 1. Diagrama de Gantt. Fuente: Propia

Tabla 2. Presupuesto básico. Fuente: Propia

Tabla 3. Proyección en ventas 2 años. Fuente: Propia

II.TABLA DE GRAFICOS

Grafico 1. Organigrama general del área. Fuente: Grafico suministrado por Michigan Master.

Grafico 2. Organigrama del área donde se desempeña el practicante. Fuente: Propia.

Grafico 3. Cuadro modelo Canvas. Fuente: Propia.

III.INTRODUCCIÓN

A raíz del crecimiento económico en el mercado de las instituciones de Ingles, Michigan master debe tener un proyección hacia el mejoramiento continuo de sus procesos.

Usted como lector encontrara en el siguiente informe un proyecto académico que pretende mejorar un proceso organizacional en el área de Calidad de la empresa. La primera parte del trabajo consta de una contextualización con respecto a la información general de la empresa. La segunda parte es el planteamiento de una propuesta de mejora a partir del análisis de la matriz Canvas. Por último la tercera parte habla del desarrollo de la propuesta.

IV.PALABRA CLAVES

Organigrama

Calidad

Eficiencia

Autonomía

A. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. Descripción de la empresa

MICHIGAN MASTER S.A.S es una empresa dedicada a la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés en modalidad presencial caracterizada por utilizar un método no convencional de enseñanza basado en diferentes actividades y salidas externas que permiten una mayor autonomía por parte de los estudiantes. (Godoy, Descripción Michigan Master, 2019)

2. Misión

“MICHIGAN MASTER S.A.S es una institución de educación para el trabajo y desarrollo humano privada, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad desarrollando programas académico que cumplen en términos de calidad con los requisitos exigidos acordes a la legislación educativa, además de contar con una cobertura nacional y proyección internacional, formando de manera integral a la persona con competencias que lo habiliten para desempeñarse académica y laboralmente con una visión global y con profunda formación de valores éticos , políticos, económicos, ambientales y culturales que acompaña el aprendizaje del idioma inglés.” (Godoy, Misión, 2019)

3. Visión

“Para el año 2020 MICHIGAN MASTER S.A.S se proyecta como una institución de educación para el trabajo y desarrollo humano, a nivel local, regional y nacional, reconocida como una institución líder en el mercado, que promociona y desarrolla la prestación de servicios educativos en idiomas, con altos estándares de calidad en la modalidad presencial, con innovaciones pedagógicas flexibles y pertinentes,

contribuyendo al desarrollo humano de la nación, apoyado en un equipo humano profesional competitivo con altas calidades académicas.” (Godoy, Visión, 2019).

4. Objetivos corporativos

- Lograr un aumento considerable en las ventas con el fin de ejecutar diferentes planes de expansión que busca la empresa
- Aplicar un plan de mercadeo y publicidad que se ajuste a la demanda del mercado.

5. Metas

- Superar en 8,5% mensualmente el número de matrículas recibidas.
- Reducir la deserción de estudiantes a fin de que el curso no quede incompleto, de esta manera entre más egresados, más reconocimiento.
- Reducir mes a mes significativamente las quejas que pueden llegar a tener los estudiantes con respecto a los diferentes procesos.
- Mejorar el plan de mercadeo y publicidad ya existente, puesto que no es el adecuado ante el entorno competitivo.

6. Reseña histórica

El año 2010 el actual presidente y fundador de MICHIGAN MASTER S.A.S trabajaba como contador de una empresa dedicada a la enseñanza de idiomas y lectura rápida, Este al ver las utilidades que dejaba este tipo de negocio decidió emprender en este proyecto llamado MICHIGAN MASTER S.A.S. Poco a poco se fue dando desarrollo proyecto ya que para esa época el fundador no contaba con capital suficiente para dar inicio a este proyecto.

Aproximadamente en el año 2015 encuentra 3 socios que están dispuestos a invertir en esto que hasta ahora era un sueño debido a la falta de capital, pero que gracias al aporte de estos socios se convertiría en una realidad.

En este mismo año se da apertura a la primera sede ubicada en la calle 106 con 19, el fundador al darse cuenta de que era un negocio muy rentable decide en pro de su crecimiento dar apertura a la sede de Normandía en el año 2016, y otras sedes que funcionarían como Call center. (Godoy, Historia Michigan Master, 2019).

7. Valores

Responsabilidad: Dentro de la organización este es uno de los valores más importantes que se inculca tanto a los trabajadores como a los estudiantes, ya que no es solo un valor que sirve para el buen funcionamiento de la organización, sino que es un valor que sirve para la vida.

Honestidad: Este es un valor que, aunque por cualquier equivocación o error que llegara a tener tanto un estudiante o un trabajador, la verdad es la mejor arma con la que puede contar una persona.

Respeto: Al vivir en sociedad es necesario tener una buena relación con todas las personas. Como deber social MICHIGAN MASTER inculca que todos sus estudiantes y miembros de la organización tengan presente este valor tanto dentro de las sedes como en su vida cotidiana.

Carisma: No existe nada mejor que dar un servicio y que uno reciba una sonrisa y una actitud agradable. MICHIGAN MASTER inculca una buena prestación de los diferentes servicios que ofrece de tal manera que sea agradable para tanto el prestador como para el beneficiario.

Compromiso: Cada miembro de la organización, tanto estudiantes como prestadores de servicios debe tener compromiso con sus funciones y deberes. (Godoy, Valores corporativos, 2019)

8. Organigrama general de la empresa

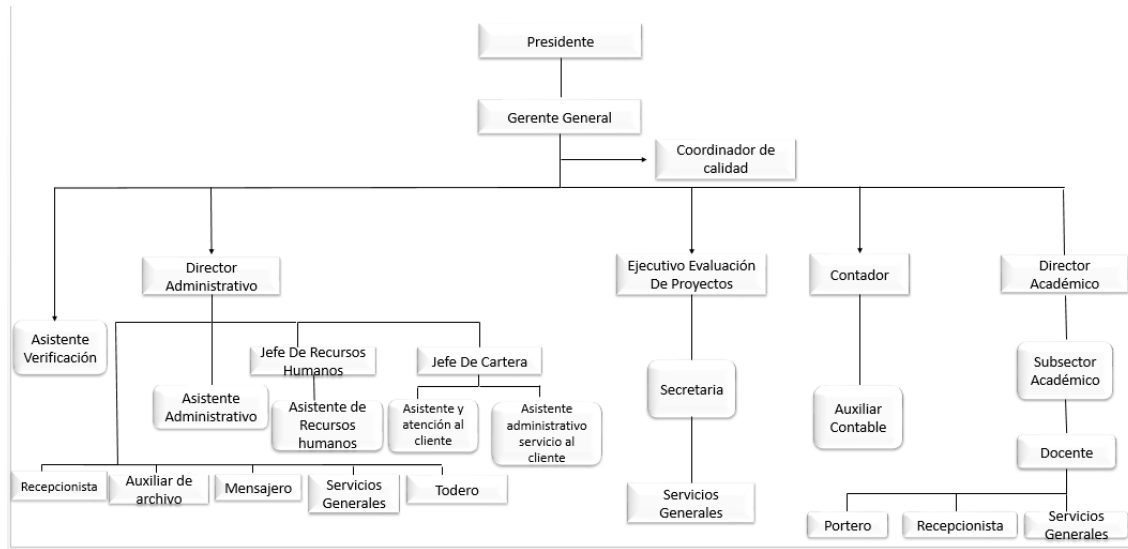


Grafico 1. Organigrama general del área. Fuente: Grafico suministrado por Michigan Master.

9. Organigrama del área donde se desempeña la practica



Grafico 2. Organigrama del área donde se desempeña el practicante. Fuente: Propia.

B. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA (Provisional)

Debido al crecimiento que Michigan Master ha venido teniendo en los últimos cinco años se ha empezado a trabajar en el mejoramiento continuo de sus procesos. Por este motivo el área de calidad se encarga de mejorar la eficiencia en cada uno de los procesos que maneja la organización.

En el desempeño de las funciones como practicantes se ha observado falencias significativas en algunos procesos que se han venido trabajando con el área de calidad.

Este informe tiene como fin la creación de una estrategia que permita un mayor crecimiento en el mercado para lo cual se está realizando un análisis que permita determinar la viabilidad de dicha propuesta. Se espera que el análisis de la matriz Canvas de una mayor claridad sobre la mayor necesidad de la empresa.

C. OBJETIVOS

1. General

- Presentar una propuesta de mejora al área de calidad que permita un crecimiento dentro del mercado por medio de la apertura de nuevas instalaciones en Perú.

2. Específicos

- Plasmar la propuesta de valor en el modelo Canvas con el fin de obtener una radiografía completa del negocio.
- Desarrollar una planeación estratégica adecuada para la apertura de nuevas instalaciones en Perú.
- Realizar un presupuesto que permita una pronta apertura de nuevas instalaciones en Perú.

D. PERIODO ABARCADO DE LA INVESTIGACIÓN

El tiempo abarcado para esta investigación en primera instancia será de 6 meses de acuerdo al contrato de aprendizaje. Sin embargo su implementación está rondando los 7 a 8 meses.

E. DIAGNOSTICO

1. Metodología

Asociaciones clave: Compensar Colpatría Youtubers	Actividades clave: Capacitación del personal del área de ventas Contratación de personal con experiencia.	Propuesta de valor: Calidad en la metodogología, servicio al cliente, relación servicio/precio.	Relaciones con los clientes: Directa: Administración - Clientes Profesores - Clientes Vendedores - Clientes	Segmento de clientes: Jovenes y adultos interesados en aprender o reforzar el manejo de su idioma ingles.
	Recursos clave: Recurso tecnológico Recurso economico Recurso humano		Canales de distribución: Pagina Web Voz a voz Area de evaluación y proyectos	
	Estructura de costos: Balance general Costos fijos Informe de Gastos Costos variables		Fuentes de ingreso: Venta material didactico de ingles	

Grafico 3. Cuadro modelo Canvas. Fuente: Propia.

Para un análisis completo de la realidad organizacional se tendrá en cuenta todos los cuadrantes del Modelo Canvas.

- **Asociaciones clave**

Se debe mencionar que hasta el año pasado Michigan Master comenzó una alianza con la caja de Compensación Compensar, la cual influyó directamente en el crecimiento de la venta de los servicios ofrecidos, esto debido a los beneficios que obtienen los afiliados a dicha empresa.

Sin embargo, ante el crecimiento significativo en ventas que hubo con esta alianza, la empresa no ha pensado en realizar diferentes nuevas alianzas que permitan un crecimiento mayor en ventas.

- **Canales de distribución**

Michigan Master maneja diferentes Canales de distribución que le han permitido un destacado posicionamiento dentro de su mercado.

Página Web: En esta se puede observar toda la información acerca de la organización, además de un breve vistazo al plan estratégico organizacional. Con la última asociación con el banco Colpatria, se puede realizar los pagos por medio de la página web.

Voz a voz: Michigan Master muestra un alto grado de interés en la prestación de su servicio, puesto que tiene claro que el voz a voz es un canal muy importante para atraer nuevos clientes.

Área de organización y proyectos: El área de organización y proyecto en Michigan Master es la encargada de la difusión y comercialización de los productos y servicios ofrecidos por la organización. Se considera el área más importante dentro de la empresa ya que es la encargada del ingreso de nuevos clientes.

- **Segmento de clientes**

Jóvenes y adultos interesados en aprender o reforzar el manejo del idioma inglés de una forma didáctica. También padres de niños de 13 años en adelante interesados en que sus hijos se proyecten y aumenten su nivel de escritura, habla y escucha de este idioma.

Actualmente la organización cuenta con 1200 estudiantes divididos en un 80 % en jóvenes entre 16 y 25 años. Y un 20 % entre 25 y 40 años.

- **Relaciones con los clientes**

En la relación con los clientes se evidencia una base de cordialidad y enfoque hacia el servicio al cliente. La empresa maneja varias relaciones dentro de las cuales se destaca.

Área de organización y proyectos – Clientes: Esta es la primera relación en donde se involucra la empresa con los clientes puesto que organización y proyectos es el área encargada de la difusión y comercialización de los paquetes y servicios que ofrece la empresa.

Profesores – Clientes: Los estudiantes tienen la oportunidad de asistir a las dos sedes donde pueden afianzar sus conocimientos y mejorar el manejo de su idioma.

Administración – Clientes: El área administrativa siempre está dispuesta para prestar el mejor servicio los estudiantes en lo que se refiere a cuestiones administrativas, legales y operativas.

- **Actividades clave**

Las actividades claves en Michigan Master están enfocadas hacia el área de organización de proyectos, puesto que es el área encargada de la comercialización y difusión de los productos y servicios.

Cuando se habla de “capacitación al área de ventas “se habla de organización y proyectos, para lo cual es importante capacitaciones continuas sobre tips de ventas y atención al cliente.

Al ser un área tan preparada se le exige a recursos humanos un estándar de contratación para pertenecer al área de Organización y proyectos dentro de la organización.

- **Recursos clave**

Recurso tecnológico: Michigan Master cuenta con dos sedes en Bogotá con lo último en tecnología en lo que se refiere a Televisores, computadores e infraestructura. Es importante mencionar que el modelo de la empresa no es el típico modelo de salones con puestos normales. En Michigan Master se busca una relación más cercana de los participantes de la clase, por este motivo todas sus aulas cuentan con sillones cómodos buscando el agrado de los clientes.

Recursos humano: Como ya se ha venido mencionando Michigan es una empresa sumamente interesada en el mejoramiento continuo de sus procesos para resaltar dentro de su mercado. Por este motivo desde recursos humanos se busca tener siempre a los mejores empleados. De igual manera al momento de su ingreso comienzan un ciclo de capacitaciones en optimización de sus funciones y atención al cliente.

Recurso económico: Al ser una empresa reconocida dentro de su mercado, las ventas de Michigan Master se encuentran por encima de 4500 millones de pesos Colombianos anualmente. De igual manera la utilidad es lo suficientemente atractiva para contar con apoyo económico por parte de su directivo.

- **Fuentes de ingreso**

Michigan Master tiene como fuente de ingreso la venta y comercialización de sus productos por los cuales obtiene ingresos superiores a los 4500 millones de pesos colombianos con utilidades de más de 200 millones de pesos.

Es una empresa que cuenta con una buena estabilidad financiera y apertura al cambio, al crecimiento y al mejoramiento continuo.

- **Propuesta de Valor**

Michigan Master se caracteriza por ofrecer un servicio de alta calidad, acorde a la necesidad de sus clientes. Cuenta con un equilibrio en la relación precio/servicio ofrecido. Que otorga una satisfacción a sus clientes y un sobresaliente desempeño frente a su competencia.

2. Hallazgos

A partir del análisis de la matriz Canvas, se encontró diferentes factores que fortalecen la propuesta a presentar en el siguiente ítem de este documento. Dichos factores influyen positivamente en el desarrollo de la estrategia planteada y permite que esta sea viable.

- Fortaleza financiera
- Fortaleza en el recurso humano
- Fortaleza en el servicio al cliente
- Fortaleza en Canales de distribución

Estas fortalezas con las cuales cuenta Michigan Master en el desempeño de su razón de ser, han sido pie fundamental para el éxito de la organización actualmente. De igual manera se espera que dichas fortalezas sean pie para el crecimiento internacional que se espera de dicha organización.

F. PROPUESTA DE MEJORA

1. Descripción propuesta de mejora

Teniendo en cuenta la globalización y el constante crecimiento económico de diferentes países, el manejo del idioma inglés se ha vuelto la puerta de entrada de empresas al mercado internacional.

Por este motivo y teniendo en cuenta aquellas fortalezas con las que cuenta la organización, la estrategia a presentar apunta hacia un crecimiento internacional de Michigan Master.

Es importante mencionar se cuenta con conocimiento en el mercado de cursos de inglés debido a la venta del material que ofrece Michigan Master a cursos de inglés en Arequipa. Sin embargo, esta propuesta se basa en la expansión del servicio ofrecido completo. **Esto se refiera a la apertura en primera instancia de una sede en Miraflores o San Isidro, ya que son ciudades que cuentan con crecimiento y una amplia oportunidad para este tipo de mercado.**

Con respecto a la competencia directa que se observa en aquellas ciudades, se debe mencionar que se encuentran varios institutos que se encuentran también en Colombia, como lo son Berlitz y Smarth, además de algunos institutos locales que ofrecen este servicio.

Para el desarrollo de esta propuesta en primera instancia se tuvo una reunión con el grupo directivo de la organización, en donde hubo gran interés y una primera aprobación por parte del ente directivo. Se trabajó desde el segundo mes en la planeación estratégica de la propuesta que a lo largo de esta presentación se ira evidenciando el trabajo realizado durante la práctica.

2. Alcance

Este proyecto logro desarrollarse con la ayuda de fuentes de información suministradas directamente desde Perú, más específicamente de empresas a quienes se les provee el material didáctico que ofrece Michigan Master.

Internamente se logró coordinar un grupo de trabajo que involucraba el área de contabilidad, área de calidad y la directiva. Allí se obtuvo la información suficiente que junto a ellos permitió demostrar la viabilidad y aplicabilidad del proyecto en un corto plazo.

Con la información suministrada y la investigación realizada de aquellos factores que influyen directamente en el desarrollo del proceso se realizaron los diferentes análisis presentados a continuación.

3. Plan de acción

a. Actividades fundamentales

La propuesta de crecimiento orientada hacia el crecimiento internacional de la organización cuenta con una serie de actividades que garantizaran un buen desarrollo de la estrategia.

- Certificación del Ministerio de educación peruano que acredite a la organización.
- Certificación de la Cámara y comercio peruana.
- Búsqueda de locales en arriendo que cumplan con la relación costo/tamaño/ubicación.
- Arriendo de un local estratégicamente ubicado con un costo y tamaño lo suficientemente bueno que permita el buen desarrollo de las actividades propias del negocio.

- Adecuación de las instalaciones con el fin de mantener el alto estándar en tecnología e infraestructura con el que cuenta la organización.
- Contratación y capacitación de personal altamente calificado.
- Plan de mercadeo que sea adecuado para la ciudad donde se ofrecerá el servicio.

Estas actividades mencionadas fueron consideradas como las más representativas para dar inicio a la fase de implementación del proyecto.

b. Beneficios

Existen varios beneficios que trae una propuesta de crecimiento internacional como la planteada en este documento, a continuación se muestra el listado de los principales beneficios e impactos positivos con la implementación.

- Crecimiento económico: Con la apertura de una sede en Miraflores o San Isidro (Perú) se espera el ingreso de 1000 estudiantes en el primer año. Con trabajo y esfuerzo del área de organización y proyectos en conjunto de cada colaborador de la organización se espera un crecimiento del 70% para el segundo año. Esto generara por ende mayores ingresos y crecimiento económico para Michigan Master.
- Crecimiento en utilidades: Con el ingreso de 1000 estudiantes en el primer año, las utilidades generadas para el primer año, serán positivas. Para el próximo año, se espera un crecimiento con el ingreso de 700 estudiantes y para lo que se estima las utilidades tendrán un balance hacia el crecimiento.
- Apertura a nuevas culturas: Al ser un nuevo país para la organización, la adaptabilidad del equipo de trabajo debe ser la más adecuada ya que esto generara una ventaja competitiva con su mercado.

- Reconocimiento en el mercado: Con el crecimiento internacional se espera un mayor reconocimiento dentro del mercado. Puesto que marcara una diferencia contra competidos directos contar con una sede fuera del país.
- Generación de empleo: Se estima la contratación de por lo menos 25 empleados que cuenten con las capacidades necesarias para el desarrollo de las diferentes cargos que garanticen el buen desarrollo de la actividad organizacional en Perú.

c. Impactos internos y externos

Existe una alta variedad de impactos que genera este proyecto tanto internamente como externamente en la organización. A continuación se presentara el listado de los impactos más representativos.

- Impactos internos
 - ✓ Crecimiento organizacional.
 - ✓ Alta inversión con capital de accionistas.
 - ✓ Crecimiento económico.
 - ✓ Crecimiento en ventas.
- Impactos externos
 - ✓ Generación de empleo.
 - ✓ Apertura a nuevas culturas.
 - ✓ Reconocimiento en el mercado.
 - ✓ Responsabilidad social.

d. Diagrama de Gantt

La implementación de la propuesta tiene un tiempo de implementación de 8 meses, debido a la magnitud y gran impacto del proyecto en la organización. En

este mes Michigan Master se encuentra en la búsqueda de locales para su ejecución.

ACTIVIDADES	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Propuesta sede Perú.								
Aprobación junta directiva.								
Certificación ministerio de educación y cámara comercio de Perú.								
Planeación y búsqueda de local adecuado.								
Adecuación de instalaciones.								
Contratación y capacitación de personal.								
Plan de mercadeo.								

Tabla 1. Diagrama de Gantt. Fuente: Propia

G. PRESUPUESTO FINANCIERO

A continuación se hace la presentación del presupuesto básico necesario para la ejecución del proyecto. En este momento al encontrarse en fase de búsqueda se realizara con costos promedio.

- Inversión

Se presenta la inversión inicial necesaria para la ejecución del proyecto. La cual será toda con aporte de capital de la junta directiva.

	Sol	Dólar	Peso
Papeles necesarios	\$ 19.500,00	\$ 5.885,00	\$ 18.243.500,00
Arriendo	\$ 34.500,00	\$ 10.412,00	\$ 32.277.200,00
Adecuación	\$ 65.800,00	\$ 19.860,00	\$ 61.566.000,00
Viáticos	\$ 23.800,00	\$ 7.183,00	\$ 22.267.300,00
Total			\$ 134.354.000,00

Tabla 2. Presupuesto básico. Fuente: Propia

- Proyección

Se presenta una proyección en ventas de dos años. Teniendo en cuenta los siguientes factores en diferentes escenarios:

Escenario punto de equilibrio:

Con este escenario se busca saber cuál es el número de matrículas necesarias para que el negocio se pueda mantener solo a partir de sus ventas y descontando aquellos costos y gastos que tiene que asumir la organización.

- ✓ El precio de venta del paquete es de \$2.100.000 teniendo en cuenta los precios ofrecidos por la competencia.
- ✓ Se tomó la cantidad de 681 estudiantes para el primer año.
- ✓ El costo de venta equivale al 30% de la venta.

- ✓ Los valores mensuales fueron multiplicados por los 12 meses del año.

	Año 1
Venta	\$ 1.430.100.000,00
Costo de venta	\$ 429.030.000,00
Utilidad bruta	\$ 1.001.070.000,00
Arriendo	\$ 387.326.400,00
Servicios	\$ 18.000.000,00
Sueldo	\$ 594.000.000,00
Certificados (Mensual)	\$ 1.520.291,67
Utilidad AI	\$ 223.308,33
Impuestos	\$ 44.661,67
Utilidad final	\$ 178.646,67

Escenario positivo y esperado:

- ✓ El precio de venta del paquete es de \$2.100.000 teniendo en cuenta los precios ofrecidos por la competencia.
- ✓ Se tomó la cantidad de 800 estudiantes para el primer año.
- ✓ Para el segundo año se estimó un crecimiento del 15%.
- ✓ El costo de venta equivale al 30% de la venta.
- ✓ Los valores mensuales fueron multiplicados por los 12 meses del año.

	Año 1	Año 2
--	-------	-------

Venta	\$ 1.680.000.000,00	\$ 1.932.000.000,00
Costo de venta	\$ 504.000.000,00	\$ 579.600.000,00
Utilidad bruta	\$ 1.176.000.000,00	\$ 1.352.400.000,00
Arriendo	\$ 387.326.400,00	\$ 387.326.400,00
Servicios	\$ 18.000.000,00	\$ 18.000.000,00
Sueldo	\$ 594.000.000,00	\$ 594.000.000,00
Certificados (Mensual)	\$ 1.520.291,67	\$ 1.520.291,67
Utilidad AI	\$ 175.153.308,33	\$ 351.553.308,33
Impuestos	\$ 35.030.661,67	\$ 70.310.661,67
Utilidad final	\$ 140.122.646,67	\$ 281.242.646,67

Tabla 3. Proyección en ventas 2 años. Fuente: Propia

H. EVALUACIÓN JEFE INMEDIATO

Para dar por finalizada la propuesta presentada a la empresa Michigan Master, a continuación copiare el escrito realizado por la jefe a cargo de las prácticas.

“En primera instancia la empresa Michigan Master se encuentra agradecida con el trabajo y desempeño del practicante Janderson Godoy López, el cual desempeño sus funciones con el nivel de compromiso esperado. Además de sobresalir con respecto a anteriores practicantes, esto debido a la propuesta presentada para la expansión de la organización a nivel internacional.

Existen muchos puntos a analizar, pero la propuesta presentada fue aprobada tanto por mí, como por la junta directiva para su implementación a corto a plazo. Además se evidencia un trabajo completo y viable que evidencio las capacidades del practicante.

Agradecemos al practicante y a la Universidad Politécnico Grancolombiano por permitirnos esta oportunidad de hacer parte de la formación del practicante y de los conocimientos que el aplico en beneficio de la organización.”

RECOMENDACIONES

- Se debe realizar seguimiento a partir del momento de ejecución. Para esto, el área de calidad de la mano del área de organización y proyectos harán reuniones y retroalimentaciones constantes con el fin de corregir falencias en el desarrollo de las actividades.
- El área de organización y proyectos debe comprometerse con trabajo en equipo y dedicación para la buena ejecución de la propuesta.
- Se debe capacitar a los nuevos empleados creando un enfoque hacia el servicio al cliente y la disposición.
- El cronograma de actividades debe seguirse de acuerdo a las fechas estipuladas, ya que esto permite una gestión adecuada del plan de trabajo.

CONCLUSIONES

- Puesto que la organización está enfocada al crecimiento económico. Esta propuesta es una puerta al crecimiento internacional.
- Las sedes ubicadas en Colombia y la nueva sede en Perú deben trabajar de la mano para que se logre un resultado satisfactorio con esta propuesta.
- Michigan Master cuenta con la capacidad financiera para pensar en un crecimiento internacional que le permita destacarse dentro de su mercado.
- Michigan Master es una empresa con un gran personal humano, que la ha destacado sobre su competencia.

Bibliografía

Godoy, J. (1 de Marzo de 2019). Descripción Michigan Master. (J. Godoy, Entrevistador)

Godoy, J. (1 de Marzo de 2019). Historia Michigan Master. (J. Godoy, Entrevistador)

Godoy, J. (1 de Marzo de 2019). Misión. (J. Godoy, Entrevistador)

Godoy, J. (2 de Marzo de 2019). Valores corporativos. (J. godoy, Entrevistador)

Godoy, J. (1 de Marzo de 2019). Visión. (J. Godoy, Entrevistador)