

PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD Y MEJORA EN PROCESOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA UN FOOD TRUCK EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ
SUSTAINABILITY PROPOSAL AND IMPROVEMENT IN TECHNICAL-ADMINISTRATIVE PROCESSES FOR A FOOD TRUCK IN THE CITY OF BOGOTÁ

Brayan Cruz- Estudiante de Ingeniería Industrial

Fundación Universidad América

Bogotá D.C, Colombia

Brayan.Cruz@estudiantes.uamerica.edu.co

Resumen- Un proceso de mejora continua, es indispensable para el éxito, se mejoran los resultados y mejorarlos significa alcanzar los beneficios al máximo. La metodología desarrollada a lo largo del artículo científico, brindara las herramientas necesarias para plasmar la mejora en los procesos técnico-Administrativos para la empresa de alimentos Órale S.A.S haciendo diseño de posibles acciones correctivas tomando como valor agregado posible estrategia de sostenibilidad ambiental y consumo responsable a través de energías renovables que promueva el posicionamiento de la empresa y fidelización de los clientes.

Abstract- A process of continuous improvement is essential for success, results are improved and improving them means reaching the maximum benefits. The methodology developed throughout the

scientific article will provide the necessary tools to translate the improvement in the technical-Administrative processes for the Órale SAS food company, designing possible corrective actions, taking as added value a possible sustainability strategy and responsible consumption through of renewable energies that promote the positioning of the company and customer loyalty.

Palabras Claves- Energía renovable, plan de mejora, BSC, food truck, estrategia

Key Word- Renewable energy, improvement plan, corrective action, food truck, strategy.

1. INTRODUCCIÓN

Las empresas del sector de alimentos, para hacer frente en los mercados competitivos deben revisar los procesos constantemente y hacer un mejoramiento continuo de estos,

independientemente de su tamaño, por lo tanto; los aportes de la siguiente investigación pretenden dar alternativas de solución a la problemática en los ámbitos técnico-administrativos de la empresa Órale S.A.S por medio del uso de herramientas, revisión de literatura y métodos.

Del planteamiento anterior se deduce el camino hacia el cumplimiento de los objetivos a través del diagnóstico actual de la empresa. Por lo cual se ha limitado al abordar la unidad administrativa, siendo esta la responsable de establecer los lineamientos organizacionales que garantizan la ejecución de las funciones [1]. Adicionalmente, la intervención está enfocada especialmente a niveles gerenciales y roles que cuenten con personal a cargo, para establecer las líneas de comunicación organizacional asertiva, que canalizan de manera efectiva la información pertinente sobre sus procesos y las mejoras que ocurren dentro de ella [2].

Por medio de la revisión de literatura se evidencia la importancia de ciertos conceptos que deben ser tenidos en cuenta, se puede citar a Goldhaber donde determina que la comunicación organizacional ocurre dentro de un sistema complejo y abierto que es influenciado por el medio ambiente e influye en él; implica mensajes, flujos, propósitos, dirección y medios empleados para así

involucrar actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades personales [3].

La importancia de los sistemas comunicativos permite transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas, estableciendo estrategias de desarrollo, productividad y relaciones externas e internas a fin de obtener un mejor desempeño, por lo que su finalidad se relaciona con los logros o fracasos de una empresa [4]. Para ello se debe transmitir información clara y precisa, que esté al alcance de todos los trabajadores y llegue a los diferentes canales de información [5].

En este mismo orden y dirección se habla de la planeación estratégica la cual identifica estrategias que permiten el sostenimiento y crecimiento de la empresa [6], evaluando decisiones e integrando la sostenibilidad y mejora en los procesos técnico administrativos, indica que la organización prepara dicho plan y después actúa conforme a ellos [7], permite apoyar la toma de decisiones en torno al que hacer y al camino más óptimo que genere cambios positivos, mayor eficiencia, eficacia y calidad [6].

El actual entendimiento de planeación estratégica es llevado al mejoramiento de los procesos, para James Harrington, los procesos son la clave de un desempeño libre de errores y no de las personas [8]. A su vez, citando a

Deming sostiene que el 94% de los problemas se explican por los procesos y sólo el 6% restante tienen otros orígenes [9]. Lo que hay que propiciar que no es la calidad, sino la perfección, por ello hay que entender que se trata de algo permanente y lo más permanente es el cambio [9]. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se busca siempre la excelencia y la innovación que llevará el aumento de su competitividad, disminución de costos, orientados hacia los esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, atrayendo la sostenibilidad. [10]

A manera de resumen se espera el diseño de una propuesta de sostenibilidad y mejora en los procesos técnico – administrativos proporcionando herramientas para la solución de las problemáticas identificadas en las diferentes áreas de trabajo y dando solución a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que se deben tener en cuenta para el diseño de una propuesta de sostenibilidad en la empresa Órale S.A.S?

2. METODOLOGÍA

Para la debida ejecución se da una metodología con naturaleza cualitativa y tipo descriptiva-correlacional. Dicha investigación es realizada bajo cuatro fases: exploratoria,

descriptiva, análisis y diseño. Una vez definido y jerarquizado los criterios, se escoge el método más eficaz para la recolección y clasificación de información.

Inicialmente, el diagnóstico, se realiza a través de un mapa de procesos donde clarifica a manera de inventario la interrelación de todos los procesos que se realizan dentro de la empresa [11] y la caracterización de cada uno.

Se aplica un instrumento tipo lista de chequeo basada en los procesos estandarizados, identificando su nivel de cumplimiento dando a conocer las causas de la problemática la cuales son los sobrecostos en materias primas y recursos humanos, alto impacto financiero por el uso no adecuado de la energía incumplimiento y confusión en la entrega de pedidos, ausentismos, desorden en la prestación del servicio al cliente, rotación constante de personal e impacto ambiental por el uso de elementos eléctricos y empaques plásticos tal información se basa en la realización de un trabajo de campo, observación directa, comunicación con el dueño y fuentes validadas.

Posteriormente, el diseño de un cuadro de mando integral, herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones a través de indicadores [12] que intervenga en los procesos técnico administrativos de tal forma que permite documentar el desempeño para

solución a las falencias encontradas e identificar a través de un análisis los puntos fuertes y débiles junto con las amenazas, oportunidades externas y los procesos que son requeridos para la mejora a partir de la toma de decisiones.

Como segunda herramienta, se realiza una acción correctiva proceso por el cual se eliminan las causas de una no conformidad, defecto o situación existente, con el fin de evitar que tenga repetición.

Finalmente, se propone un diseño para el plan de sostenibilidad ambiental y consumo responsable como propuesta de valor basado en paneles solares. El diseño se convierte en un modelo para cualquier empresa que desee implementarlo y a su vez promover el cuidado del medio ambiente [13], mejoramiento en la tecnología con energía eléctrica no contaminante, reducir los servicios habituales hasta en un 50%, con mantenimiento mínimo [13], y, además, plantearse estrategias que promueva el posicionamiento de la misma independientemente del tamaño o naturaleza analizando la viabilidad al implementarlo y los componentes que afecten su entorno conociendo las causas internas de la empresa las cuales son dadas por el alto consumo de energía eléctrica, falta de prácticas de

protección ambiental y el uso excesivo de plástico.

3. RESULTADOS

A continuación, como parte de la investigación el diagnóstico en la empresa Órale S.A.S se estructura a partir de un mapa o red de procesos y una lista de chequeo. Una vez identificados, se tienen en cuenta herramientas de estudio para diseñar plan de mejora que intervenga en los procesos técnico administrativos a fin de generar posibles soluciones a las situaciones identificadas tales como un cuadro de mando integral para tener control y seguimiento de las falencias, seguido de la herramienta acción correctiva la cual consta de un plan de mejora para procesos que requieren mayor atención y finalmente se realiza un diseño de sostenibilidad [14] para el cuidado del medio ambiente y preservación de los recursos naturales como valor agregado a través de recolección de información estimando la inversión requerida por la empresa para la implementación .

3.1 Mapa o Red de Procesos

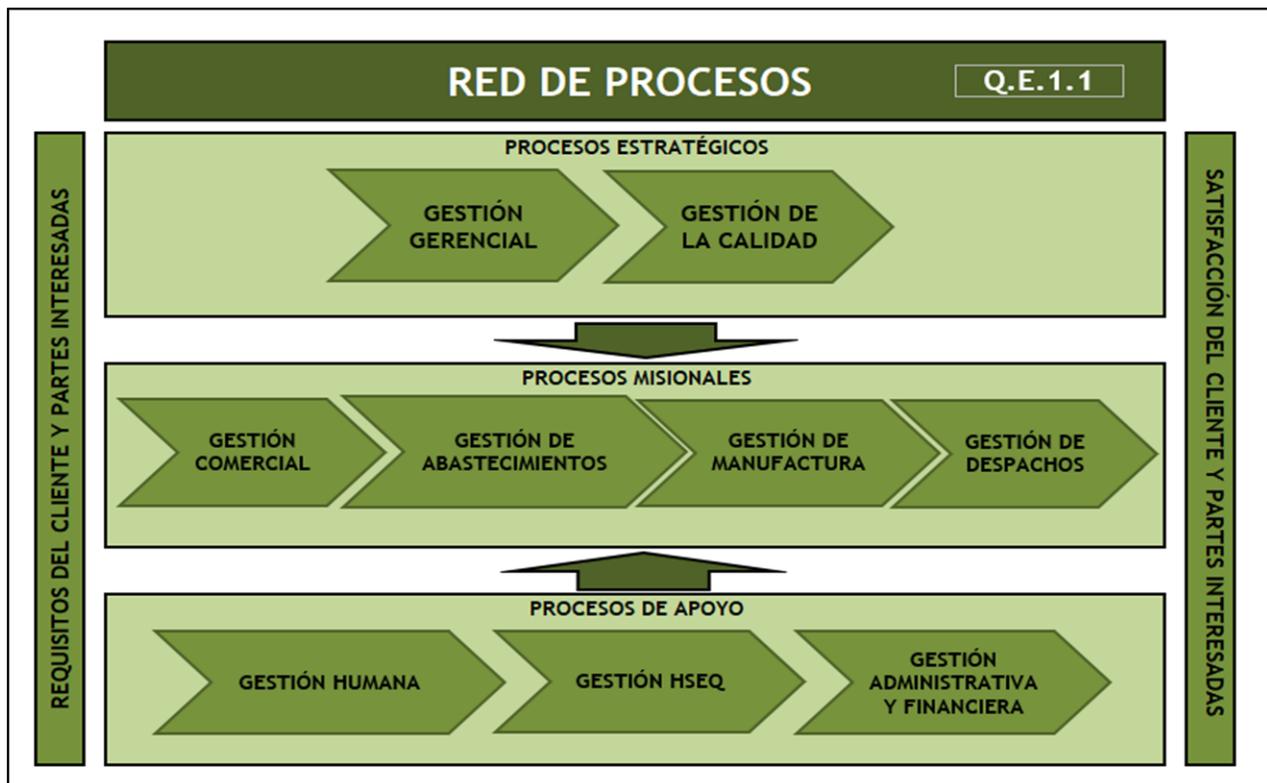
Representa los procesos de la empresa en forma interrelacionada.

En primer lugar, se ejecutó para conocer los roles internos de la empresa y su estado actual en los procesos técnico-

Administrativos identificando las entradas, S.A.S y la importancia que hay hacia el cumplimiento de las necesidades de los clientes y partes interesadas, como se muestra en la Figura 1.

Figura 1.

Mapa de Procesos Órale S.A.S.



Nota. Mapa de procesos Órale S.A.S

Dentro de la empresa el análisis se profundiza a partir de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, cuenta con la caracterización de sus procesos de tal modo que describe que la gestión gerencial consiste en guiar a la empresa hacia sus metas, mediante planes para el correcto desarrollo de las actividades, En segundo lugar el objetivo de la gestión de calidad es revisar y mantener el SGC [15], en función de la política de la organización y del cliente asegurando la conformidad del producto y servicio. En tercer lugar, la gestión humana promueve y mantiene el personal competente para satisfacer las necesidades de la empresa, a través del reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación,

bienestar laboral, evaluación de desempeño y desarrollo personal. Posteriormente la gestión HSEQ tiene como objetivo responder, atender, tramitar, analizar y generar acciones correctivas [15] con el fin de solucionar eficaz y eficientemente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones recibidas por los clientes, Adicionalmente la gestión administrativa y financiera tiene a cargo todos los procesos de apoyo en cuanto a la administración de la empresa, los recursos, el manejo del talento humanos y el apoyo financiero y contable, dentro de los procesos misionales se encuentra la gestión comercial la cual establece los lineamientos necesarios para realizar las compras de productos y/o servicios teniendo en cuenta la gestión en la negociación, abastecimiento oportuno a los procesos asegurando el cumplimiento de las especificaciones, la gestión de abastecimientos por su parte cotiza, negocia y compra los bienes y servicios requeridos para la producción o comercialización optimizando los costos, seleccionando y evaluando los proveedores nacionales para garantizar la calidad y cumplimiento de las expectativas de los clientes, todo para cumplir los objetivos macros de la empresa, la gestión de manufactura soporta todos los métodos de control de producción y la planificación de los recursos, finalmente la gestión de despachos

da a conocer las fallas más comunes en la salida de los pedidos para disminuir los márgenes de error, dichas descripciones permiten visualizar a la empresa con falencias internas identificadas en una segunda herramienta conocida como lista de chequeo.

3.1.2 Lista de Chequeo

A partir del objetivo principal de una lista de chequeo por procesos se asegura el cumplimiento de las actividades de manera sistemática y de las características que afectan el resultado final, dicho análisis se da a partir de un trabajo de campo, adicionalmente se realizaron las descripciones pertinentes de cada proceso evidenciando los parámetros claves.

Desde el punto de la “gestión de calidad”, se tuvo en cuenta la comprensión de la organización y su contexto, en las necesidades y sus expectativas, alcance del sistema de gestión de la calidad y procesos, encontrando que se relaciona a la comprensión de las necesidades y expectativas con un 17% , en la mayor parte de la empresa no cuenta con requisitos para las partes interesadas en cuanto a los sistemas de gestión de calidad, además de la capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente. En cuanto a la “gestión gerencial” se obtuvo que el de menor

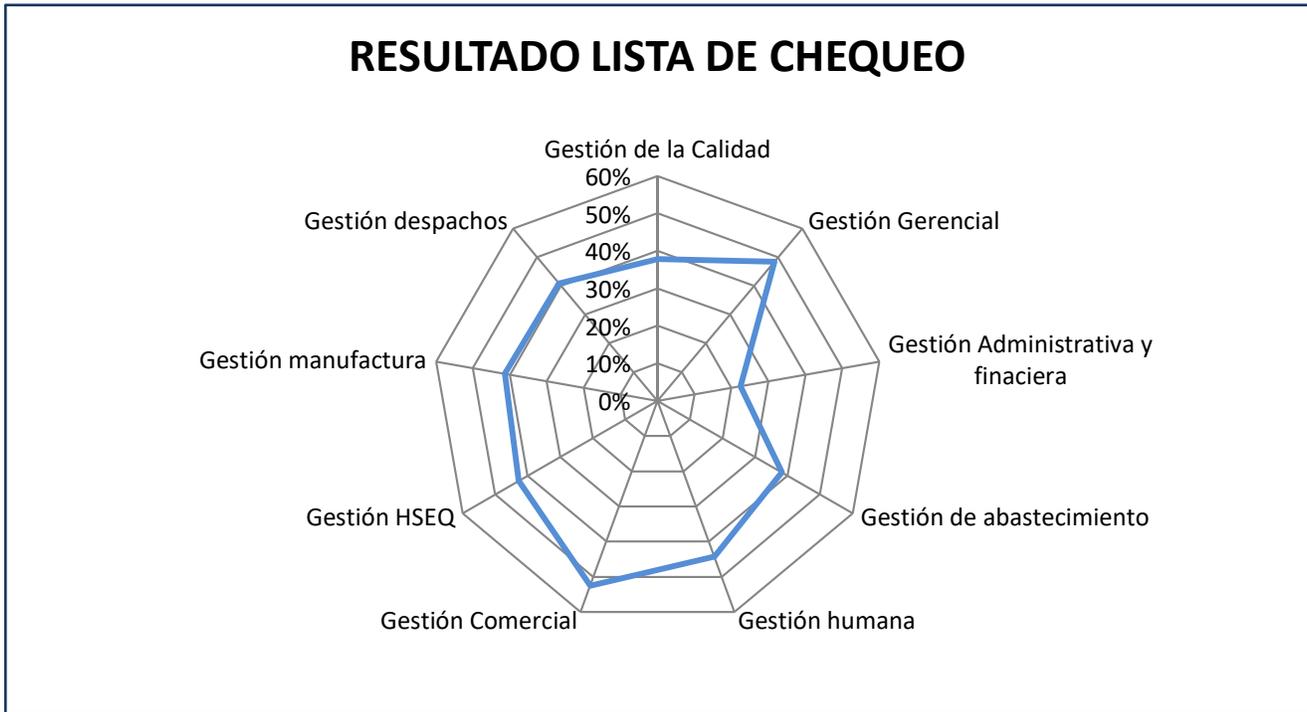
porcentaje es el de responsabilidades internas el cual se asegura de que no hay un cumplimiento en el organigrama para la determinación de roles ni clasificación de actividades con un 25%. En la “gestión administrativa y financiera” se obtuvo que el 10% hace parte a que la empresa no cuenta con una planificación en sus ventas mensuales, en la “gestión de abastecimientos” su menor porcentaje fue del 34% haciendo referencia que no cuenta con personal encargado, no conocen las etapas y controles para el desarrollo en las actividades y tampoco identifican cuando se es necesario la provisión de productos, en la “gestión humana” se puede decir que la evaluación de desempeño en auditoria es el más bajo con un 8% ya que la empresa no define los criterios de la auditoria ni su alcance, no realiza correcciones ni toma acciones para informar a la dirección pertinente, además no conserva información documentada como evidencia de la implementación de la auditoria, para la “gestión comercial” se hizo análisis llegando a la conclusión que su porcentaje va relacionado a los informes presupuestales con un 25% ya que no muestran los resultados de cualquier acción correctiva o general de la empresa, ni su estado actual, para la “gestión

de despachos” el menor porcentaje hace referencia al transporte con un 33% ya que no se trazan rutas de despacho, no se conocen las ventajas y desventajas, además no cuenta con un personal apropiado para el despacho de los pedidos fuera del establecimiento, para la “gestión de manufactura” el resultado más bajo hace referencia al ciclo de vida del producto con un 25% la cual los trabajadores desconocen de donde viene el producto, durabilidad en congelación y lugares óptimos para cada producto, finalmente la gestión HSEQ cuenta con un bajo porcentaje en la información interna con un 33% es decir, no clarifica algunos requisitos legales y reglamentarios y no cuenta con seguimiento ni revisión de la información por medio de informes que visualicen las fortalezas y debilidades.

Posteriormente, se realiza un diagrama radar por procesos para determinar cuáles son los porcentajes en los que se encuentra la empresa y en cual se debe tener mayor precisión, cabe aclarar que se realizó un promedio en cada ítem proceso para identificarlos e indexarlos en un consolidado final como se observa en la Figura 2.

Figura 2.

Diagrama radar resultados lista de chequeo.



Nota. Resultado de los procesos con base a lista de chequeo, diagrama radar.

Órale S.A.S es una pequeña empresa de alimentos que presenta falencias en todos sus procesos ya que no sobrepasan el 50%, es decir, que para cada uno de ellos representa un valor significativo y debe permitir el ingreso de nuevas mejoras que sobresalgan en el mercado sin embargo, lo largo de los resultados se abordan los procesos que se creen convenientes para mejorar.

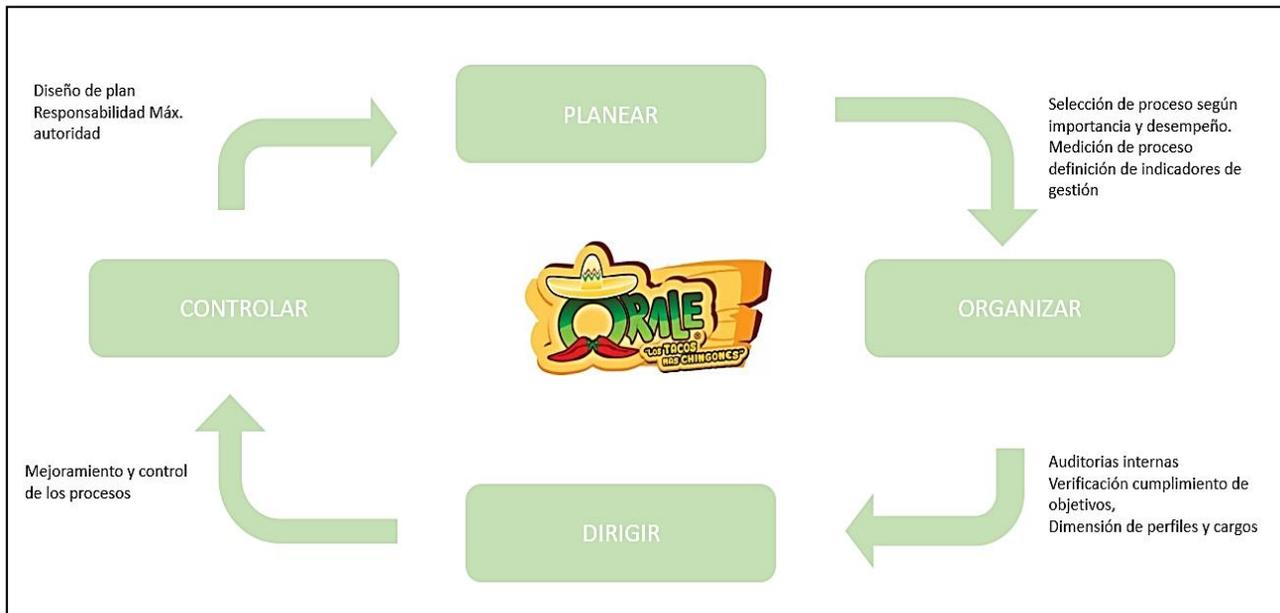
las debilidades organizacionales trayendo consigo acciones correctivas para los procesos en determinados tiempos. Como se observa en la Figura 3.

3.2 Herramientas y Métodos

Se realiza tabla a partir de las etapas de planeación, organización, dirección y control los cuales son componentes clave para identificar el impacto que se espera a raíz de

Figura 3.

Representación del ciclo de mejora para ÓRALE S.A.S



Nota. Representación etapas de plan de mejora para la empresa Órale S.A.S.

En la fase de planeación se obtiene la información necesaria para conocer a detalle el problema, elaborando hipótesis de solución, definición de prioridades y las respectivas acciones correctivas, esto permite a la alta dirección visualizar el éxito de sus mejoras, para la fase de organizar se pretende proponer la selección de la mejora a partir del abordamiento de la causa y la facilidad de dar

3.2.1 Cuadro de Mando Integral

En este sentido, se busca por medio de la herramienta cuadro de mando integral la derivación hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, permitiendo observar el diseño de un plan de mejora que se

solución con tiempo razonable y disminución de recurrencia en el problema, Fases como dirigir y controlar tienen el propósito de asegurar nuevos controles y formas de trabajo para que se mantenga vigente el cambio, por lo que para Órale S.A.S Se proponen las opciones de cuadro integral y acciones correctivas para los procesos técnicos administrativos.

da a partir de indicadores de gestión generando beneficios para la empresa a mediano y largo plazo [16], con un valor agregado a la comunicación continua, fortalecimiento en ventas, optimización de procesos, posible

aplicación tecnológica, motivación, clima laboral, rentabilidad, incremento de utilidad, productividad y retorno de la inversión dichos factores se componen por la utilización de cuatro perspectivas que engloban a la empresa: Clientes, Procesos, Aprendizaje y crecimiento y Financiera. [17]

Por medio de las perspectivas analizadas en el cuadro de mando integral la empresa indicaría un nivel alto para la consecución de objetivos. Los criterios de gestión son variables según las

3.2.2 Acción Correctiva

Herramienta que busca eliminar las causas encontradas en la empresa con el fin de evitar que se repita, consecuencias que son conocidas a través de inconformidades con proveedores, quejas de los clientes y empleados.

Para el posterior análisis de los riesgos identificados se desconoce la documentación de las no conformidades o incidencias en los procesos de gestión de abastecimientos, gestión de manufactura gestión comercial gestión de despachos , por tal motivo se elabora guía de auditoria proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencia de registro u otra información que sea verificable, construyendo una base de estrategias[18], además, guía del seguimiento de tiempos y movimientos de los procesos para una correcta

mediciones, línea de base y meta tomado para cada ficha técnica de cada proceso [17]. Permite resultados positivos a través de análisis implementados hacia la mejora en la satisfacción del cliente, cuidado del personal, generación de ingresos y cambios en tecnología e infraestructura trazando objetivos hacia el sentido de la organización, enfoque a esfuerzos, guía de plan y desarrollo, evaluando el progreso a partir de información documentada, con metas controlables y alcanzables.

distribución y dirección en la fabricación de los productos, obtención de documentación verídica y elaboración de plan de mejora según las debilidades e impacto para mayor organización del campo de trabajo, ejecutando un trabajo idóneo a los cumplimientos en los tiempos de entrega a los clientes y mejoras en la elaboración de los productos alimenticios.

Por otro lado, los procesos de talento humano, HSEQ permiten el desarrollo profesional, crea un plan entre el empleado y supervisor que tiene en cuenta las necesidades u objetivos de los empleados para cumplir necesidades de la empresa, se elabora diseño de contrato de trabajo bajo estándares definidos como se observa en el Anexo, las cuales reduce el índice de rotación de personal, aumento en la

motivación laboral y mejor comunicación organizacional.

Finalmente, dados los problemas que se presentan con relación al medio ambiente, se adoptan estrategias que permiten controlar y mitigar los efectos negativos que la producen, dentro de Órale S.A.S se crea la necesidad de incentivar tecnologías que puedan reemplazar los combustibles fósiles como lo es la energía solar fotovoltaica para reducir costos en la energía eléctrica [19], [20] y establecer la sostenibilidad ambiental para optimizar los recursos que se usan regularmente y tenga mayor impacto . Se determino que la opción más viable es comprar un panel solar hexagonal para dar mejor aprovechamiento de la superficie ya que esta permite mejor monitoreo en los cambios de temperatura, un aspecto a tener en cuenta es el grado de inclinación y orientación que tendrá el panel respecto al movimiento que sigue el sol a lo largo del día. Sin embargo, se debe tener conocimiento de los tipos de celdas que hay en el mercado Ver Anexo, por tal razón las celdas monobipolimeras son ideales para espacios reducidos y a bajo costo como lo es el food truck con una medida de 150x120.

Se realiza análisis de las barreras de entrada para tener conocimiento del contexto a nivel

Colombia y la facilidad de implementar paneles solares en establecimientos de comida.

Barrera Política: Colombia a nivel global se posiciona por tener mayor riqueza hidráulica los cuales permite definir políticas energéticas para el abastecimiento de la demanda de energía [21], el gobierno incentivo en la creación de proyectos de energía solar que aparecen registrado ante la UPME única entidad para evaluar y certificar los proyectos no convencionales de energía habilitando beneficios a +400 proyectos [22].

El sector eléctrico es muy atractivo para la inversión y punto de innovación para el futuro, ofrece uno de los mejores servicios de energía, además asegura un crecimiento de la demanda por tener el retorno de las inversiones y un modelo de negocio en permanente evolución. [23]

Barreras Sociales: Las celdas orgánicas fotovoltaicas para entrar en la aceptación del montaje de estos paneles debe traer un gran impacto de ahorro energético, además de personal capacitado sobre la utilización e implementación de sistemas sustentables.

Un obstáculo para que el proyecto entre al mercado se encuentra en que en el país existen varios problemas sobre la implementación de paneles fotovoltaicos, los cuales se demuestran por el poco interés de las personas al invertir en estas energías para brindarle al país

sostenibilidad [24], por otro lado el esfuerzo que se está realizando por parte de entidades para capacitar y brindar formación ya que no se tiene el conocimiento sobre la implementación del sistema por lo que ayuda en gran medida a no afrontar esta barrera, pero es de vital importancia generar en el consumidor la necesidad o el deseo de adquirir los productos para entrar al mercado [24].

En el contexto, la energía orgánica fotovoltaica puede brindar soluciones en gran escala para las necesidades de la generación de energía limpia a largo plazo en el país, teniendo en cuenta que se han tenido grandes avances tecnológicos para que el ambiente sea sostenible, es decir, que el ambiente no se afecte.

Barreras tecnológicas: En el contexto de celdas fotovoltaicas, por lo general estos dispositivos son de muy bajo costo, por la poca cantidad de componentes que se deben usar, así como la facilidad y el bajo costo de los métodos de elaboración de las diferentes capas. Las capas activas de las celdas orgánicas solares se obtienen mediante técnicas de elaboración económicas, como lo son el procesamiento en solución o la sublimación al vacío.

Barrera económica: Para la realización del proyecto de celdas fotovoltaicas es fundamental contar con presupuesto, este tiene un factor innovador como lo son las energías renovables

además que apunta a temas de actualidad como el desarrollo sostenible y responsabilidad social atrayendo nuevos inversores que buscan apuntar a nuevos mercados. En Colombia el factor económico siempre será una barrera potencial más aún si no se cuenta con el capital para financiar el proyecto.[23].

Completada la visión de las soluciones en Órale S.A.S la estrategia en la empresa es contar con un mecanismo de evaluación y revisión asegurando la coherencia para la ejecución de los objetivos corporativos las cuales se dan al implementar estrategias de sostenibilidad y consumo responsable.

Para la ejecución del plan de mejora la inversión requerida por la empresa se llevará a cabo a partir de inversiones que no requieren financiación ya que se busca la planeación interna y mejora a partir de guías para obtener beneficios financieros a largo plazo en los procesos, requiere del buen manejo de personal para planificar ideas deseadas, sin embargo, si se desea la implementación de paneles solares para la preservación de recursos y cuidado del medio ambiente bajo el trabajo de campo se determinó bajo trabajo de campo que se haría una inversión extra sin intervenir en el comportamiento de la administración y finanzas que se lleva dentro de la empresa.

Para la implementación del panel solar se determinó que la empresa requiere un tipo de

potencia de 900w para dar la calidad suficiente y mejora en la reducción de consumo en energía eléctrica con un tamaño de 90cmx60cm con un valor aproximado de \$1'700.000 bajo cotizaciones en empresas que incluyen \$800.000 valor del panel, \$140.000 regulador de corriente y \$550.000 una batería en gel, el valor restante corresponde a la mano de obra.

4. CONCLUSIONES

La empresa tiene carencias en todo su entorno principalmente, al realizar la metodología del diagnóstico, cuentan con elementos clave para la mejora en sus procesos, pero estos no son tenidos en cuenta.

Determina que hay gran importancia para generar la mejora continua en sus procesos facilitando los comentarios de los clientes, brindando sostenibilidad ambiental y financiera en el mercado y diferenciarse al resto del sector de alimentos.

Por otra parte, sus procesos deben tener mayor enfoque en cuanto a sus debilidades, ya que estos no permiten la mejora dentro de Órale S.A.S, se espera que el plan de mejora a través del cuadro de mando integral incremente su productividad, amplíe su mercado, obtenga beneficios al crear una buena organización interna, aumento de la satisfacción de las partes interesadas para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos a mediano plazo,

teniendo un control y seguimiento en sus procesos, generando expectativas o metas a partir de indicadores que favorecen a los trabajadores, clientes, proveedores y ganancias económicas, aprobando que la empresa sobresalga en el mercado y sea conocida no solo en la zona sino expanda su mercado a nivel nacional.

La implementación de un plan de mejora genera un impacto positivo a la empresa, al darle más sentido de pertenencia a los empleados, propiciando la motivación e importancia de un buen clima laboral, además, constantes modificaciones para aumentar la eficiencia en sus procesos internos.

Una vez desarrollado el análisis, se resuelve la pregunta de investigación conociendo cuales son los factores que se deben tener en cuenta para una propuesta de sostenibilidad y mejora en los procesos técnico administrativos, se rigen a partir de la identificación del tipo de sostenibilidad que se quiere, en el caso de Órale S.A.S se abarca la sostenibilidad ambiental y financiera siendo estas las encargadas de disminuir los riesgos adaptados por estrategias y cuidado del medio ambiente.

Adicionalmente, los factores o elementos claves, surgen comenzando en la identificación de riesgos, diseños, informes y planes para el desarrollo de indicadores de gestión según la metodología expuesta en la empresa, adaptando

la participación de las partes interesadas para el seguimiento de la gestión y evaluación.

Referencias

- [1] *Organización y coordinación en la administración • gestiopolis*(-02-26T16:22:03+00:00). . Available: <https://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion/>.
- [2] Moret,J. and C. Arcila, (/07/222011). "Comunicación interna e informal en las organizaciones." *Temas De Comunicación*. Available: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temas/article/view/377>.
- [3] Henkin,L., (/091960). "Jerome Rothstein. Communication, organization and science. With a foreword by C. A. Muses. The Falcon's Wing Press, Indian Hills, Colorado, 1958, xcvi + 110 pp." *The Journal of Symbolic Logic*. Available: <https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-symbolic-logic/article/abs/jerome-rothstein-communication-organization-and-science-with-a-foreword-by-c-a-muses-the-falcons-wing-press-indian-hills-colorado-1958-xcvi-110-pp/B67ABE1D4A49B431D4A0473E7CCFA5B6>. DOI: 10.2307/2964687.
- [4] *Significado de Comunicación organizacional*(). . Available: <https://www.significados.com/comunicacion-organizacional/>.
- [5] Alexander Elbakyan, "Sustaining a process of continuous improvement: definition and key factors." . DOI: 10.1108 / 09544789610114867.
- [6] Aguilera Castro,A., (06/2010). "Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación." *Pensamiento & Gestión*. Available: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-62762010000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- [7] Berry,A. J. *et al*, (March 1,2009). "Emerging themes in management control: A review of recent literature." *The British Accounting Review*. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0890838908001029>. DOI: 10.1016/j.bar.2008.09.001.
- [8] Rivera-Rodriguez,H., (July 21,2011). "Mejoramiento Continuo (The Continuous Improvement)." *SSRN Electronic Journal*. DOI: 10.2139/ssrn.1892201.
- [9] *Deming*(). . Available: <http://mejoras-para-la-calidad-avg.weebly.com/deming.html>.
- [10] V. Rabotnikof, "Informe Especial: Fidelizar con responsabilidad | PRESENTE RSE," Available: <https://presenterse.com/informe-especial-fidelizar-con-responsabilidad/>.
- [11] Anonymous "Qué es y cómo elaborar un mapa de procesos," 2021. Available: <https://www.evaluandoerp.com/elaborar-mapa-procesos/>.
- [12] *¿Qué es y para qué sirve un cuadro de mando integral o 'balanced scorecard'?*(). . Available: <https://www.unir.net/empresa/revista/que-es-y-para-que-sirve-un-cuadro-de-mando-integral-o-balanced-scorecard/>.
- [13] Anonymous "Todo lo que debes saber sobre energía solar en Colombia," Available:

<https://eficienciaenergetica.celsia.com/todo-lo-que-debes-saber-sobre-energia-solar-en-colombia/>.

[14] Nicola Bateman, "process improvement programmes: a model for assessing sustainability." . DOI: 10.1108 / 09544789610114867.

[15] Jesus Oswaldo Moreno Crisanchó, "Planeación Estratégica." .

[16] Comas-Rodríguez,R., D. Nogueira-Rivera and A. Medina-León, (08/2014)."El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo." *Ingeniería Industrial*. Available: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362014000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

[17] Anonymous "Referencia 13 O," .

[18] M. Dayse *et al*, "02 INTERNAL AUDIT AS AN EFFECTIVE TOOL FOR FRAUD PREVENTION IN FAMILY BUSINESSES LA AUDITORÍA INTERNA Cita sugerida (APA, sexta edición)," .

[19] *el costo de las renovables se reduce drásticamente y supera la opción mas barata de combustibles fosiles* (). . Available: <https://unfccc.int/es/news/el-costo-de-las-renovables-se-reduce-drasticamente-y-supera-la-opcion-mas-barata-de-combustibles>.

[20] *tendencias de eficiencia energética en el uso de combustibles fosiles* (Mayo 18/). . Available: <https://www1.upme.gov.co/Hemeroteca/Paginas/Tendencias-de-EE-en-uso-de-combustibles-fosiles.aspx>.

[21] *Colombia: rica en agua, pero con sed de inversiones*(). . Available:

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/09/02/colombia-water-security>.

[22] Anonymous "Por decreto, el Gobierno de Colombia habilita beneficios de IVA, aranceles y renta para más de 500 proyectos de renovables - Energía Estratégica," 2020-06-11-0323:17:19-03:00. Available:

<https://www.energiaestrategica.com/por-decreto-finalmente-el-gobierno-de-colombia-habilita-beneficios-de-iva-aranceles-y-renta-para-proyectos-de-energias-renovables/>.

[23] *El sector eléctrico colombiano, atractivo para la inversión y comprometido con un futuro innovador*(-10-22T09:58:00Z). . Available:

<https://www.semana.com/opinion/articulo/el-sector-electrico-colombiano-atractivo-para-la-inversion-y-comprometido-con-un-futuro-innovador/278298/>.

[24] *Energía solar para su hogar*(-06-01T06:43:30-04:00). . Available:

<https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0532-energia-solar-para-su-hogar>.