

Estrategia utilizando Lean Enterprise para lograr la fidelización de los clientes

Ismael Jesús Pérez Montes de Oca¹, Miguel Ángel Fernández Medina², Pablo Nuño de la Parra², Elías Olivares Benítez²

Profesor investigador de la Universidad Politécnica del Valle de México¹

Profesor Investigador de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla²

Doctorado en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología

17 Sur 901 Santiago

C.P. 72160 Puebla, Puebla, México

ismaelperezmo@yahoo.com.mx¹; mfernandez@prodigy.net.mx²

RESUMEN

Las empresas deben de considerar el contar con una Planeación Estratégica y los objetivos bien definidos que apoyen a esta Planeación, dentro de los objetivos, es considerar uno de ellos definido como sigue: “Mejorar continuamente los procesos internos orientados a la Fidelización del Cliente”.

Para poder elaborar una estrategia para mejorar los procesos internos orientados a la fidelización del cliente en una empresa de servicios, se aplicará la metodología de Lean Enterprise. Esta metodología nos presenta el trabajar en forma holística. Esto nos permite abarcar todo el Sistema Empresarial. El analizar en forma holística para conformar una estrategia, se debe considerar el contar con tres tipos de información del “Sentir del Cliente Interno con respecto a la empresa de servicios”, del “Sentir de los Clientes Externos (cliente final) con respecto a la empresa de servicios” y “el diagnóstico de los procesos internos de la empresa de servicios”, estos tres vectores interrelacionándolos nos dan la pauta hacia dónde dirigir la alineación de procesos internos o dicho de otra forma el generar valor para el cliente y así lograr la fidelización en un grado aceptable.

Existen variadas metodologías de aplicación de “Mejora Continua” y su correspondiente aplicación estadística, pero cuando se aplican no funcionan o simplemente se abandonan en el transcurrir del tiempo, por lo que LEAN ENTERPRISE busca en esta investigación lograr el cambio en la forma de pensar de todos los involucrados en la gestión empresarial y la forma de pensar es el “pensamiento esbelto” (Lean Thinking) además de que en el cambio se tome en cuenta la “orientación al cliente”, logrando lo anterior, las empresas no claudicarían y tendrían una poderosa estrategia tecnológica para el cambio.

Las empresas en general aunque sean del mismo giro no son iguales, comparándolas unas con otras, por la forma de gestionar sus procesos, el personal involucrado no es el mismo y las culturas no son las mismas, por lo que, aunque se aplique cierta metodología para la mejora, en unas puede funcionar y en otras no; por lo que el aplicar Lean Enterprise da la pauta para aplicarse en cualquier tipo de empresa y queda a cada empresa la libertad del cómo alinear sus procesos siguiendo la estrategia que se presenta en esta investigación, dirigida a empresas de servicio.

Palabras clave: pensamiento esbelto, Lean Thinking, empresas de servicio, cultura, voz del cliente, diagnóstico.