

PRÁCTICA PROFESIONAL EN MIYABI KENSETSU.
“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA”

PABLO ARANGO ALVAREZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES ENVIGADO
2010

PRÁCTICA PROFESIONAL EN MIYABI KENSETSU.

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA”

Trabajo de Grado Para Optar Al Título De Profesional en Administración de
Negocios Internacionales

PABLO ARANGO ALVAREZ

Asesor:

George Edwin Herrera Portela

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES ENVIGADO

2010

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia y amigos, a AIESEC EIA, Universidad de Kyoto y sus miembros, a el señor Asano Masanori y muy especialmente a la Institucion Universitaria de Envigado.

AGRADECIMIENTOS

“El Estudiante hace a la Universidad”

Anónimo

La culminación de este trabajo se le atribuye al amor y la amistad que me fue brindada por todas y cada una de las personas en mi HOGAR, en mi universidad y en AIESEC, con mucho orgullo intentaré que ese amor se convierta en cosas positivas para mi país y el mundo.

Especiales agradecimientos a George Edwin Herrera mi asesor y amigo quien con su conocimiento contribuyó para bien en cada momento de mi carrera y hasta la culminación de esta sistematización.

Gracias a mis padres y sobre todo a Dios.

TABLA DE CONTENIDO

1. Definición del problema.....	10
2. Justificación.....	11
3. Objetivos.....	12
3.1. Objetivo General.....	12
3.2. Objetivos específicos.....	12
4. la administración en Japón.....	13
4.1. Antecedentes históricos y teóricos.....	13
4.2. La época de la calidad.....	15
4.3. La teoría Z.....	16
4.4. Calidad total.....	18
4.5. Kaizen o mejoramiento continuo.....	20
4.6. Autores principales.....	22
5. la figura del jefe en las organizaciones japonesas.....	23
5.1. Honoríficos del idioma japonés.....	23
5.2. Concepto del jefe.....	24
6. Recuento de aprendizajes, proceso de práctica.....	25
6.1. AIESEC.....	25
6.2. El proceso de aplicación.....	26
7. Miyabi Kensetsu Kabushikigaisha.....	28
7.1. Contextualización de la sistematización.....	29
7.2. Trabajo en equipo.....	29
7.3. Herramientas.....	31
7.4. En la actividad de la empresa.....	32

7.5. El servicio.....	34
7.6. La construcción de Tomo Kodomo Clinic.....	35
7.6.1. Cronograma de la construcción.....	35
7.6.2. El proveedor principal.....	37
8. Relación con el jefe.....	39
9. Aplicación a la realidad colombiana.....	41
10. Conclusiones.....	43
11. Anexos.....	44

Resumen

En este documento el método administrativo Japonés actual que se basa en algunas teorías administrativas muy difíciles de entender en el mundo occidental, algunas de ellas incluso fueron propuestas en América hace 40 o 50 años pero quedaron prácticamente ignoradas en su momento. En la actualidad, dado el impulso dado por las empresas japonesas en los años 80 y 90 (Toyotismo) estas mismas teorías y prácticas se consolidan como uno de los mejores soportes y como la razón del éxito de algunas de las compañías más grandes del mundo.

La experiencia obtenida durante el semestre de práctica, trabajando en una compañía Japonesa es tomada como el fundamento para comparar y explicar cómo funcionan estos métodos y que hacen los mismos para beneficiar y mejorar el trabajo y la administración de las compañías.

Abstract

In this document the current Japanese administration model is based on administrative theories that are hard to understand in the occidental world, some of them were proposed in America around 40 or 50 years before but they were ignored at that time, these Japanese companies having improved to his maximum on the 80's and early 90's (Toyota production system) those theories are one of the best supports and the reason for the success of some of the mayor companies worldwide.

The experience obtained on the traineeship academic term, working on a Japanese company is taken as the fundament to compare and to explain how this methods work and what do they do in order to be beneficial for the company.

INTRODUCCIÓN

En la historia administrativa la dinámica adoptada por algunas de las superpotencias de Asia y Europa siempre ha sido de interés y admiración por parte de científicos, historiadores, empresas y académicos de todo el mundo, es por ello que en la actualidad muchas de estas personas han dedicado tiempo a su estudio y a buscar una forma de adoptar estas metodologías a sus propios entornos laborales, académicos y organizacionales.

El crecimiento de los países asiáticos ha sido alarmante en los últimos 20 años, pasando de naciones de bajo desarrollo a ejemplos de constante innovación y de cambio, es por esto que se hace necesario para países como el nuestro aprender sus idiomas, entablar relaciones y realizar intercambios de conocimiento.

El presente trabajo se desarrolla con una metodología encaminada a despertar el interés de los estudiantes y de las empresas sobre los fundamentos utilizados por los países asiáticos y en especial a adoptar algunos de los procesos evidenciados en la toma de decisiones y el desarrollo de procesos en las empresas.

1 DEFINICION DEL PROBLEMA

Durante los meses de Enero a Julio de 2010 el estudiante Pablo Arango Álvarez, laboró en calidad de practicante profesional del programa de Administración de Negocios Internacionales, en la empresa Miyabi Kensetsu que se dedica a tres negocios, a saber: Construcción de Vivienda prefabricada; Franquicia de Venta de Terrenos para la Construcción y actualmente Creación de Empresa de Comercio Internacional en China.

A partir de esta experiencia y como parte de sus requisitos para graduarse como Administrador de Negocios Internacionales de la IUE, se decide realizar un ejercicio de sistematización de la experiencia, para la cual se elige como tema la comparación del modelo administrativo japonés, con los modelos o tradiciones administrativas de occidente y particularmente en lo concerniente con el papel del jefe y la organización del trabajo en Japón.

En la actualidad y debido principalmente al fenómeno de la globalización, cada vez resulta más evidente para los administradores de occidente, que el modelo administrativo japonés tiene elementos diferenciales, basados principalmente en la tradición y en la búsqueda de la excelencia en su desempeño, que podrían de alguna manera mejorar los objetivos de productividad y crecimiento de las empresas de este lado del mundo.

De manera tal que descubrir cuáles son esas diferencias, compararlas con la teoría aprendida en el transcurso de la carrera y dejarlas en este documento, se convierte en un objetivo primordial del estudiante que escribe. Realizar este análisis que nace de la experiencia vivida contribuirá a mejorar las prácticas administrativas y fomentará la adopción de una cultura que se basa en la ética del trabajo y el sentido de pertenencia. Tal vez esto logre gestar cambios importantes en las empresas de nuestro país.

2 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se fundamenta en el deseo de hacer que la IUE alcance mejores niveles en sus procesos académicos, promoviendo una línea de investigación en estudios de administración oriental.

De igual manera, no se puede negar que las empresas japonesas tal como Miyabi Kensetsu necesitan en algunos de sus procesos un reajuste en el caso de entrar en negociación internacional la cual contempla factores de limitantes como Política, Cultura, Educación, etc. Que pueden resolverse de la mano de practicantes en los países de América Latina de forma tal que se logren niveles de competitividad favorables para todos los involucrados. Incluso este punto puede llegar a promover una mayor movilidad estudiantil y profesoral entre estos países.

La sistematización de experiencias es una metodología cualitativa, muy utilizada en procesos de intervención, para dar cuenta a posteriori de las experiencias, aprendizajes y conocimiento creado para ampliar y mejorar los mismos procedimientos y crear un registro que ayude al fortalecimiento de los saberes específicos utilizados en las prácticas previas.

En el caso de este trabajo, lo que se pretende es dar cuenta de unos ejercicios realizados en una empresa japonesa, contrastar con parte de la teoría existente, tanto de los modelos japoneses, como de los occidentales y generar así algunas recomendaciones para la aplicación tratando de mejorar la administración en nuestro entorno.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General:

Identificar coincidencias y diferencias entre el modelo administrativo japonés y colombiano para recomendar mejoras que conduzcan a mejores prácticas administrativas en el entorno nacional.

3.2 Objetivos específicos:

Describir el modelo administrativo japonés en especial lo relacionado con el trabajo en equipo, conforme lo evidenciado en la empresa MIYABI KENSETSU.

Definir aspectos relacionados con la figura del jefe en las empresas japonesas desde una perspectiva administrativa e histórica.

Establecer los aprendizajes obtenidos durante esta experiencia aportando diversas ideas del modelo japonés y su aplicación en el modelo colombiano.

4 LA ADMINISTRACIÓN EN JAPÓN.

El modelo administrativo Japonés ha venido evolucionando a través de siglos de historia y es conocido como uno de los más eficientes, en este se involucran diferentes factores culturales y personales tales como el respeto, el honor y el cumplimiento del deber. En los capítulos siguientes se tomarán algunos de los aspectos más importantes de la administración japonesa que fueron evidenciados durante el tiempo de práctica al trabajar en la empresa Miyabi Kensetsu.

4.1. Antecedentes Históricos y Teóricos:

Japón en la antigüedad y hasta ahora es objeto de curiosidad por el modo de vida de antiguos guerreros llamados Samurái cuya lealtad total era para su Emperador y para su Daimio (Señor Feudal). Eran honestos y de total confianza. Sin intereses en la riqueza y cosas materiales, pero con gran interés en el orgullo y honor. Eran hombres de valor verdadero. Los Samuráis no temían a la muerte. Entablarían batalla sin importar cuales fueran las dificultades. Morir en la guerra reportaría honor a su familia y a su señor.

La cultura Samurái ha ganado atención a nivel mundial a partir de la alta difusión que se dio a principios de este siglo a películas (El Último Samurái protagonizada por Tom Cruise) y libros sobre el tema (hay muchos títulos en la literatura de superación y autoayuda) que toman el tema del "Bushido". El bushido es un código que se compone de 7 principios claves en los que los guerreros basaban su vida, los protegían hasta la muerte y seguían fielmente, casi como una religión, pero siendo mucho más que dogmas o simples rituales.

La fuerza de estos principios y el impacto profundo que tiene en la cultura japonesa se evidencia aun en algunos aspectos de la vida organizacional.

A continuación se hará una breve explicación de estos 7 principios (El Arte de la Estrategia):

- GI - Honradez y Justicia: Ser honrado en los tratos con el mundo, creer en lo que está bien hecho y realizar cualquier actividad con el mejor esfuerzo. Sólo existe lo correcto y lo incorrecto.
- YU - Valor Heroico: Sobresalir Humildemente sobre las personas que tienen miedo. "Ocultarse como una tortuga en su caparazón no es vivir".
Un samurái debe tener valor heroico. Es absolutamente arriesgado. Es peligroso. Es vivir la vida de forma plena, completa, maravillosa. El coraje heroico no es ciego. Es inteligente y fuerte. Reemplaza el miedo por el respeto y la precaución.
- JIN – Compasión: Mediante el entrenamiento intenso el samurái se convierte en rápido y fuerte. No es como el resto de los hombres. Desarrolla un poder que debe ser usado en bien de todos.
Los conocimientos Obtenidos deben ser utilizados para el bien común y no para el egoísmo o la avaricia de los hombres vanidosos. Tiene compasión. Ayuda a sus compañeros en cualquier oportunidad. Si la oportunidad no surge, se sale de su camino para encontrarla.
- REI – Cortesía: Los samurái no tienen motivos para ser crueles. No necesitan demostrar su fuerza. Un samurái es cortés incluso con sus enemigos. Sin esta muestra directa de respeto no somos mejores que los animales.
Un samurái recibe respeto no solo por su fiereza en la batalla, sino también por su manera de tratar a los demás. La auténtica fuerza interior del samurái se vuelve evidente en tiempos de apuros.
- MEYO – Honor: El Auténtico samurái solo tiene un juez de su propio honor, y es él mismo. Las decisiones que tomas y cómo las llevas a cabo son un reflejo de quien eres en realidad. No puedes ocultarte de ti mismo.
- MAKOTO - Sinceridad Absoluta: Cuando un samurái dice que hará algo, es como si ya estuviera hecho. Nada en esta tierra lo detendrá en la realización de lo que ha dicho que hará. No ha de "dar su palabra." No ha de "prometer." El simple hecho de hablar ha puesto en movimiento el acto de hacer. Hablar y Hacer son la misma acción.
- CHUGO - Deber y Lealtad: Para el samurái, haber hecho o dicho "algo", significa que ese "algo" le pertenece. Es responsable de ello y de todas las consecuencias que le sigan. Un samurái es intensamente leal a aquellos bajo su cuidado. Para quienes protege, permanece fieramente fiel. "Las palabras de un hombre son como sus huellas; puedes seguir las donde quiera que él vaya".

A los antecedentes históricos también podemos agregar algunos elementos que son observables en la actualidad y que dan contexto al estilo de vida japonés. Por ejemplo el marcado machismo de la sociedad Japonesa y que aun en este momento se encuentra presente con gran fuerza, cabe notar que este fenómeno se presenta tanto como manifestación del comportamiento en los hombre y actitud

condescendiente en las mujeres (Novelo, 1997). Este machismo que relega a la mujer a una posición inferior y sumisa se une a unas tradiciones ancestrales sobre el respeto, el hogar, la familia, el vínculo con los superiores, la transmisión y uso del poder, para generar unos códigos de conducta a veces imperceptibles e incluso completamente incomprensibles para los occidentales.

De todas maneras existen unos valores culturales que se han “modernizado” como se describe en el libro “La Gestión Empresarial Japonesa: Tradición y Transición” (Whitehill, 1991) “Nosotros los Japoneses”: Para los japoneses el mundo se divide en *gaijin* (extranjeros) y *Ware Ware Nippon-jin* (nosotros los japoneses). Esto hace que sean muy homogéneos algo así como una “Nación Familia”. Adicionalmente esto genera un cierto sentimiento que se debate entre al curiosidad y el desprecio (que no xenofobia, es más un aire de superioridad cultural) por el extranjero.

4.2. La Época de la Calidad:

Desde principios del siglo XX el concepto de calidad ha venido evolucionando, mostrando picos en los periodos de recesión y guerras mundiales. En esas épocas se define la calidad de una forma totalmente distinta, debido a las grandes necesidades de insumos, y producción en el menor tiempo posible sin tener preocupaciones acerca del costo. En el periodo de la post Guerra de la Segunda Guerra Mundial, las empresas Japonesas comenzaron a implementar un nuevo concepto que se definía como realizar el mejor trabajo posible desde el inicio para asegurar unos consumidores permanentes por medio de la competitividad vía calidad.

En el siguiente cuadro veremos de manera corta la evolución del concepto de calidad:

Nivel de Calidad	Características del Nivel de Calidad.
Artesanal	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello. • Satisfacer al cliente. • Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho • Crear un producto único.
Revolución Industrial	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad). • Satisfacer una gran demanda de bienes. • Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo =

	<p>Calidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer las cosas bien a la primera • Minimizar costes mediante la Calidad • Satisfacer al cliente • Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	<ul style="list-style-type: none"> • Producir, cuanto más mejor • Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos. • Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos. • Satisfacer al cliente. • Prevenir errores. • Reducir costes. • Ser competitivo
Calidad Total	<ul style="list-style-type: none"> • Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente. • Satisfacer tanto al cliente externo como interno. • Ser altamente competitivo. • Mejora Continua

Cuadro No. 1: Evolución del Concepto de Calidad.

Fuente: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/caltotalmemo.htm>

En la actualidad la filosofía de las compañías Japonesas se concentra en hacer Feliz al cliente (mediante la satisfacción de sus necesidades y superación de expectativas), demostrándole que aunque se pague un poco más por un producto, al ver el esfuerzo la Resistencia y precisión del trabajo el cliente estará satisfecho y feliz.

Es así como en la actualidad muchas empresas Japonesas intentan hacer que sus productos no solo excedan las expectativas sino que provoquen un sentimiento de satisfacción y de reconocimiento al trabajo de la empresa.

4.3. La Teoría Z.

William Ouchi (Ouchi, 1985) en su libro “La Teoría Z” muestra este concepto y propone una respuesta a través de la cual las organizaciones occidentales puedan responder al desafío que en los 80’s representaba el estilo de negocios japonés.

Entonces, explica como el mundo del trabajo en Japón es una fusión entre la empresa y el hogar, la cual es una realidad muy marcada aún hoy 30 años después de sus análisis. Claro está que los tiempos han ido cambiando y hoy en Japón hay muchas costumbres e ideas tanto norteamericanas como europeas que van ganando espacio, dentro y fuera de las organizaciones. Estos principios se pueden ver en la gran mayoría de empresas japonesas e incluso se ponen en práctica en muchas empresas fuera de Japón que se ven influidas por la manera de hacer negocios y producir las afiliadas japonesas a nivel global (impulsado por el concepto de Toyotismo).

La fortaleza de los conceptos mostrados por Ouchi se encuentra en la capacidad que tienen las empresas japonesas de mostrarle a sus empleados el significado de la organización, y la simbiosis que se crea entre ella y sus empleados, la cual a su vez se fundamenta en la confianza que se genera mediante el trabajo en equipo, la toma de decisiones en conjunto y la eficiencia del trabajo en equipo.

Los principios de la teoría Z son 3:

- Las Relaciones Interpersonales
- La Confianza
- Sociabilidad de los Individuos que conforman la empresa

La base principal del modelo Z de la administración o como lo define el autor “la Piedra Angular” de esta teoría es la Confianza que se genera al compartir los objetivos, es decir la capacidad que tienen las empresas japonesas de hacer que los empleados asuman las metas organizacionales como sus propias metas personales, lo cual lleva a que los empleados disfruten lo que hacen y por lo tanto a mejorar el rendimiento de los integrantes y asuavez de la organización.

Se debe aclarar que esta teoría no es perfecta y que tiene grandes desventajas una de ellas es el traumatismo tanto para las personas como para la organización, que se genera cuando una por alguna razón alguien pierde su trabajo o se retira de la empresa. Se llega a crear un trauma en la persona y se generan altos costos organizacionales especialmente si esta persona llega a considerarse de alta confianza, en la medida que por su experiencia y conocimiento la persona ocupa una posición de poder e influencia que lo hace casi “irremplazable” lo cual es común en la cultura japonesa que se basa tanto en tradiciones de jerarquías y respeto por los superiores.

Algunos de los conceptos que expone Ouchi con su teoría Z que contrastan con el modelo occidental son:

- La procura por generar un empleo vitalicio
- Evaluación y Promoción lentas, dado el punto anterior y que tiene como consecuencia el siguiente,
- Trayectorias de carreras no especializadas, que implican ganar experiencia recorriendo todas las áreas de la organización.
- Mecanismos de Control implícitos, cada tarea tiene un control que es conocido por el empleado y vela por mantenerlo
- Toma de decisiones colectivas, apoyadas en métodos como el Kaizen.
- Así mismo hay una responsabilidad colectiva, un interés holístico.

4.4. Calidad Total.

Para entender el concepto de calidad total, hay que entender el “Recorrido lógico japonés” (Merli, 1995) que tomó este país al tratar de iniciar la reconstrucción de su economía, sobre una situación inicial caracterizada por una carencia total de materias primas, una precaria situación de su economía basada en la agricultura (a pesar de sus dificultades geográficas) y toda la transformación política y económica del fin de la segunda guerra mundial.

La situación descrita, más el contexto dado al inicio de este trabajo, permiten entender que Japón debió realizar grandes apuestas y basarse en la fortaleza principal de su pueblo que es el sentido holístico de su cultura, para convertirse en “la caja negra de la fabricación a gran escala” (Merli, 1995) que importa totalmente materia prima, para generar productos para exportar a todo el mundo. En la evolución de este concepto se pasa de unos productos “Made in Japan” completamente devaluados y de baja calidad a la construcción y creación de grandes marcas y productos de alta calidad, que alcanza su máximo desarrollo en los años 90.

En la actualidad este es el máximo exponente de la seriedad y de la condición empresarial, es decir, sin este simple principio las compañías se consideran ineficientes y poco rentables para la inversión de cualquier tipo. Cuando afirmamos lo anterior reconocemos la importancia estratégica de la calidad total

como vía segura para la sostenibilidad en el tiempo del negocio, empresa u organización.

La calidad total se refiere al máximo cuidado durante todos los pasos del proceso productivo, es decir, que los esfuerzos de la empresa desde que se adquieren los insumos van encaminados a tener un producto terminado que posea las más altas características que sus consumidores valoren como de calidad y ningún defecto (Cero Defects).

En el concepto de calidad total también se considerada la importancia de satisfacer las necesidades del cliente las cuales pueden variar drásticamente y que por lo tanto llevan a las empresas a la diferenciación de sus productos y en ocasiones de sus servicios. Como es difícil satisfacer las necesidades de un solo cliente en especial, se crea el concepto de “**CUSTOM**” o hecho a la medida para satisfacer a varios clientes cuyas exigencias superan lo que una empresa de producción en masa puede ofrecer, de esta manera los usuarios pueden ordenar un producto con determinadas características que se adecuen más a sus necesidades y que por ende satisfagan de forma total sus necesidades. En los últimos años este concepto ha alcanzado gran prestigio y se puede evidenciar en compañías como BMW con sus vehículos e IBM con las propiedades de personalización de sus computadores tanto personales como de mesa, convirtiéndose en una muestra de cómo el estilo japonés ha alcanzado grandes empresas europeas y norteamericanas.

Alrededor de este concepto CUSTOM giran diferentes visiones y estrategias como lo son estándares de calidad y Responsabilidad Social Corporativa debido a que la creación de productos y servicios con menor costo y mejor calidad mejora la calidad de vida de las personas y en la mayoría de los casos se nota una gran diferencia en el impacto ambiental que tiene la fabricación como son los residuos, el reciclaje y la expulsión de gases a la atmosfera.

Como se dijo anteriormente en compañías de producción en masa es difícil lograr esto, por lo tanto crear productos estandarizados y que se adapten a las necesidades de más de una persona en un sencillo pero bien elaborado diseño, siempre y cuando su nivel de valor y por ende de calidad apreciada siga superando las expectativas de este consumidor. Este evento se ha convertido casi que un aspecto cultural de las empresas japonesas, hacer las cosas bien desde el principio.

4.5. Kaizen o Mejoramiento Continuo

El Kaizen es otra de las herramientas Japonesas y en las cuales se basa el rendimiento en las empresas casi a nivel mundial en estos momentos, mucho se ha hablado a través de los años en compañías como Toyota, Mitsubishi, Sony y Panasonic las cuales llevan empleando este método casi desde su concepción y que en este momento son líderes a nivel mundial sin embargo nuevos modelos de administración como el justo a tiempo entre otros han hecho que el modelo kaizen se supere así mismo y evolucione en sus conceptos.

En las últimas décadas se ha visto que el método kaizen no es únicamente aplicable a las empresas, esta metodología puede también ser aplicada en Escuelas, Universidades y hasta en los mismos diligentes de los Países.

La práctica de esta teoría consta de varios principios los cuales son considerados fundamentales para la realización de un trabajo efectivo y con el menor margen de error. Esta teoría consta de 5 Principios fundamentales:

- Seiri (del verbo Japonés Seirishimasu u Ordenar): Reconocer las herramientas Necesarias para realizar el trabajo y dejar a un lado las que no lo son, esto nos ayuda a mantener el sitio de trabajo despejado y libre de objetos que puedan ocasionar confusión. Esto se hace ya que en los trabajos diarios suele utilizarse menos objetos de los que realmente se necesitan y que generalmente los objetos sobrantes solo serán utilizados en otra etapa del proceso que no tendrá ocurrencia en una pronta instancia.
- Seiton (en Español arreglar): Después de reconocer los elementos a utilizar el siguiente paso es disponerse a arreglar los objetos o clasificarlos en su orden de uso, de esta manera la persona que se dispone a realizar el trabajo ahorrara no solo tiempo sino esfuerzo al momento de la ejecución.
- Seiso (En Español Limpieza): Mantener un espacio de trabajo adecuado en cuanto a limpieza, a menudo los accidentes en los lugares de trabajo suceden cuando no se mantienen limpios. Los pisos, las paredes, maquinarias entre muchos otros son lugares en donde los operarios deben tener mayor cuidado y los cuales deben estar completamente limpios. En compañías altamente productivas las necesidades en cuanto a reparaciones de maquinaria o de infraestructura son descubiertas a la hora del aseo lo cual reduce el impacto que pueda tener en la producción y en el bienestar de los empleados.

- Seiketsu (Limpieza Personal): La empresa debe hacerse cargo de los empleados y darles los implementos adecuados en cuanto a seguridad como lo es: Ropa de trabajo dependiendo de lo riesgosa que esta sea, utensilios como guantes o lentes son de imprescindibles a la hora de manipular objetos que puedan amenazar la salud física.
- Shitsuke (Educación, Disciplina): La compañía debe crear la conciencia en sus empleados e implantar el habito del compromiso frente a los anteriores puntos, de esta manera se concreta que diariamente se seguirán los 4 pasos anteriores y que con el compromiso frente a estos el día a día en el lugar de trabajo dará mejores resultados y dejara con más facilidad al descubierto los procesos a mejorar, es decir diariamente el orden y la limpieza hablara por sí mismos y dejaran que los procesos avancen de una forma más armoniosa.
- MUDA (desperdicio): Los procesos y su eficacia son medidos en tiempo y recursos utilizados, basándonos en esto podemos afirmar que un proceso es óptimo cuando utilizamos el menor tiempo y la menor cantidad de recursos y aun así ofreceos un nivel de satisfacción alto y completo. Es por esto que las teorías actuales buscan minimizar lo que es conocido en el idioma Japonés como MUDA o desperdicio.

MUDA puede darse en cualquier momento del proceso productivo, por ejemplo, cuando no tenemos la materia prima a tiempo estamos teniendo muda o desperdicio de recursos productivos ya que el personal consume recursos valiosos como agua y energía, asimismo cuando no se tiene una apropiada comunicación con el personal se puede llegar a una muda en cuanto a tiempo empleado ya que los productos en estos casos pueden llevar imperfecciones o errores en el diseño base.

Lo que se busca como fundamento para minimizar el desperdicio es una planeación detallada y concreta que ayude a todos a conocer su lugar en el proceso y que elimine la incertidumbre. Generalmente estas reuniones tienen 3 tiempos de ocurrencia en el proceso productivo, la primera sucede antes de comenzar el proceso, la siguiente durante el proceso y posteriormente una última al concretar o concluir el proceso. Siendo esta última la que contiene mayor importancia debido a la información general y que informa los espacios a corregir.

4.6 AUTORES PRINCIPALES

A continuación se mencionaran los autores y sus aportes respectivos al método administrativo japonés:

AUTOR	APORTE
WALTER SHEWHART	Ciclo de Shewhart(PDCA).- "el proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejora y mantenimiento: Plan-Do-Check-Act".
EDWARD DEMING	Catorce puntos para la dirección.- Que se debe contemplar para la dirección de la empresa.
JOSEPH JURAN	Trilogía de Juran.- "La planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del directivo en la gestión de la calidad"
KAORU	Círculos de Calidad: "Grupos de voluntarios, estables en el tiempo, que tienen como objetivo principal mejorar la calidad de los procesos y el entorno de trabajo"
TAIICHI OHNO	Just in time (Justo a Tiempo): "Sistema de gestión de producción que permite entregar al cliente el producto con la calidad exigida, en la cantidad precisa y en el momento exacto"
MASAAKI IMAI	Kaizen: "Significa mejora continua en japonés. Es el espíritu y practica de los principios de mejora continua en la empresa".
GENICHI TAGUCHI	Ingeniería de la calidad: "Métodos para el diseño y desarrollo de los procesos de industrialización con el máximo de eficiencia"
KIYOSHI SUZAKI	Gestión Visual: "Es un sistema donde la información necesaria para la gestión operativa esta presente allí donde trabajan las personas"

Cuadro No. 2 Principales Autores del Modelo Japonés de Administración.

Tomado de: <http://www.scribd.com/doc/100038/CALIDAD-TOTAL>

5. LA FIGURA DEL “JEFE” EN LAS ORGANIZACIONES JAPONESAS.

La jerarquía y la tradición, juegan un papel muy importante en la cultura japonesa, si unimos a esto elementos que se trataron antes, tales como el machismo y el sentido de pertenencia a un grupo, no es de extrañar que el “jefe” en las empresas japonesas adquiera un sentido diferente al que se tiene en occidente.

A continuación se tocarán temas que explican la relación especial que existe entre los empleados y el jefe en las empresas de Japón. Empezando con aspectos culturales tales como el idioma.

5.1. Honoríficos del idioma Japonés

Japón al ser un país históricamente caracterizado por una marcada jerarquía y altos protocolos que obligan a su idioma la necesidad de estructuras o partículas que demuestren respeto y/o autoridad por parte de las personas, es así como los honoríficos y en especial formas gramaticales concretas son usadas para demostrar admiración, conocimiento o un marcado respeto.

En Japón al hablar con una persona y referirnos a esta utilizamos su apellido seguido de varias partículas que indican en ocasiones la cercanía o el respeto que se le tiene a dicha persona.

-Ejemplo 1: si hablas con alguien a quien conoces desde pequeño es muy común utilizar el honorífico “kun” después del apellido de la siguiente manera (apellido-kun)

-Ejemplo 2: si se habla con profesores utilizaría el honorífico “san” o “sama” para demostrar más respeto hacia esa persona.

A continuación miraremos algunas de estas formas aplicadas en el entorno empresarial:

Cuando nos referimos a una persona de igual rango o menor es posible utilizar la particular honorífica “san” después del apellido de la persona, esto demuestra que somos conscientes de que esa persona está en nuestro mismo nivel y que somos

compañeros. Caso opuesto sería cuando nos referimos a una persona de un cargo más alto a la cual debemos referirnos con la partícula “sama”.

La sociedad japonesa actual y en especial los jóvenes han olvidado hasta cierta parte esta tradición de las partículas honoríficas y cuando se trata de personas de extrema confianza como amigos y familiares son olvidadas completamente sin embargo en cuanto al trato con clientes o personas del mismo gremio del negocio estas partículas y en la mayoría de ocasiones las estructuras gramaticales son obligatorias hasta el punto del viejo dicho Japonés que reza así: “el cliente es dios” (okyakusama wa kamisama desu).

5.2. Concepto del Jefe

Las organizaciones en Japón a partir de todo lo que se ha dicho previamente en este trabajo, ha logrado perfeccionar un “espíritu de equipo” en sus empleados, haciendo que se sientan miembros de una familia a la que pertenecen a través de su trabajo, de hecho pareciera que para el japonés es más importante el círculo que construye a partir de sus relaciones laborales, que el vínculo que existe con su familia. Así es más fácil entender para los occidentales la figura paternalista del jefe en Japón.

Hace falta aclarar que tal paternalismo no se da por la afectividad, sino por la autoridad y la participación en un grupo del cual el jefe es el líder y merece como representante de la empresa en la que se trabaja.

El jefe tiene autoridad absoluta sobre todos los departamentos de la organización ya que se reconoce que su trayectoria y su conocimiento son la sumatoria de las experiencias obtenidas en cada uno de los departamentos, es decir, el jefe ha trabajado y conoce la empresa en su totalidad, cada uno de los procedimientos y tareas que desempeñan a lo largo de todo el proceso productivo.

No obstante, está dispuesto a escuchar opiniones de todos los miembros de la organización, ya que el pertenecer a esta involucra tener algunos derechos en el proceso decisivos y que pueden ser de utilidad cuando se desea tomar decisiones algo más detalladas y que puedan involucrar un mayor esfuerzo por parte de aquellos que tengan posiciones jerárquicas más altas.

6. RECUENTO DE APRENDIZAJES, PROCESO DE PRÁCTICA.

Antes de realizar un recuento de los aprendizajes logrados durante esta práctica en MIYABI KENSETSU, es menester identificar a la organización a través de la cual se logró el contacto y la realización del proceso de selección correspondiente.

6.1. AIESEC

En el año 2008 se ingreso a una organización llamada AIESEC que fue creada en Europa a finales de la segunda guerra mundial y que tenía como objetivo la reconstrucción de Europa, la misión de AIESEC era ofrecer intercambios en los países del continente Europeo de la siguiente manera: si España tenía un desarrollo excelente en ciencias como Ingeniería Electrónica y Alemania por su parte era excelente en avances de ingeniería industrial estos por medio de sus Universidades le ofrecían la posibilidad a sus estudiantes de ir a España y aprender esas capacidades en ingeniería electrónica y viceversa, de esta manera los estudiantes al regresar a sus países podían utilizar esos conocimientos para ayudar al desarrollo y la reconstrucción.

Hasta el día de hoy el progreso y crecimiento de AIESEC en el mundo lo ha llevado a hacer parte de más de 106 países a nivel mundial y a estar presente en casi todas las universidades del planeta, sin embargo sigue siendo desconocida en una gran cantidad de países y más aun por una gran cantidad de personas.

AIESEC se encuentra en muchas de las principales Universidades del país y en especial en Medellín está distribuida en 2 comités locales: AIESEC EAFIT y AIESEC EIA.

En Septiembre del año 2008 se tuvo la oportunidad de aplicar a esta organización la cual estaba en captaciones y fue a dar una gran conferencia en mi Universidad, finalmente aceptado por medio de algunas pruebas y entrevistas realizadas en la sede de Gazcuña de la Escuela de Ingeniería de Antioquia.

Las practicas o necesidades de empleo de AIESEC a nivel mundial son subidas en un servidor con muy marcadas semejanzas a una red social como Facebook en el cual tienes tu perfil información de usuario noticias de los diferentes comités locales y sus eventos a nivel nacional, además obtienes información de miembros a nivel mundial y de compañías Partners con las cuales se trabaja para el sostenimiento del servidor.

El trabajo de AIESEC siempre está relacionado con la plataforma ya que en esta se suben los archivos y la información acerca de las empresas que requieren de personal practicante y los estudiantes que requieren de una pasantía internacional e incluso nacional. El proceso para aplicar a una práctica internacional en la plataforma de AIESEC es muy simple, sin embargo la gran cantidad de estudiantes miembros a nivel mundial hacen difícil la posibilidad de pasar los filtros de selección.

Al momento de aplicar para la práctica internacional ya se había trabajado alrededor de un año en la organización y cooperado en las áreas de información y mercadeo, además de haber ayudado a realizar varios de los eventos de AIESEC a nivel local (Medellín). en un principio se aplico a 2 compañías Japonesas, sin embargo ya había pasado el proceso de selección y la respuesta fue pronta por parte de sus representantes, poco después se continuó buscando en la plataforma una práctica que tuviera relación con administración de empresas basadas en la construcción o en la fabricación y no tanto en el área de prestación de servicios, fue solo hasta Agosto del 2009 que se aplico a la práctica que ofrecía la Universidad de Kioto (Japón) con énfasis en el área de la administración de procesos y con la posibilidad de estudios sobre arquitectura y construcción de vivienda con todas las medidas de seguridad antisísmicas a la cual se aplico.

6.2. EL PROCESO DE APLICACIÓN.

Cada compañía tiene sus filtros de selección, asimismo los comités locales de AIESEC a nivel mundial tienen sus filtros para elegir tanto a sus miembros como a sus Trainees o practicantes. En mi caso en particular fue por medio de los siguientes pasos:

- Carta de motivación (en Japonés) en la cual se debe expresar el porqué del interés en hacer parte de esa experiencia.

- Evaluación por parte de la empresa en la cual se describen los objetivos personales y lo que se quiere alcanzar al finalizar la experiencia.
- Entrevista online para conocer el nivel de Idioma Japonés que tiene el aspirante.

Durante los anteriores tres pasos el asesor fue Yukihiro Togari miembro del comité local de AIESEC en la universidad de Kioto y estudiante de Computación de la misma Universidad. Las recomendaciones que puedo dar para los tres puntos anteriormente descritos fueron:

- No imaginar nada, no soñar despierto antes de una entrevista, simplemente estar seguro de lo que se quiere y estar listo para lo que se presente.
- Ser honesto, dar información real acerca de lo que se quiere y ser muy claro desde el principio acerca de lo que se puede y no puede hacer.
- Tener paciencia, las mejores cosas llegan cuando se toma el tiempo en formular los objetivos y posteriormente en saber esperar hasta recibir una respuesta.

7. MIYABI KENSETSU KABUSHIKIGAISHA

El día 18 de Enero del 2010 se inició labores en la empresa, primero se realizó una reunión con el Manager de AIESEC Yukihiro Togari junto a Leda Liu de China quien sería compañera de trabajo y que había llegado a la empresa para hacer su práctica de mejoramiento de las competencias en el idioma Japonés.

La reunión en un principio giró en torno a los últimos documentos que debía firmar la empresa como son: seguro internacional y carta de aceptación de los trainees (entrenados), a continuación siguió con la asignación de lo que serían las primeras actividades en la empresa que consistieron en principios básicos de contabilidad, ordenamiento de facturas del año 2009 y consignación de los datos en la intranet de la empresa, conocimiento de los eventos que realizaría la empresa durante el primer trimestre del año, asistencia a algunas conferencias sobre la patrulla de la seguridad o "ANZEN PATORORU" en Japonés.

En estos primeros días se entregó el calendario de entrenamiento para el mes de febrero el cual se definía como "entrenamiento en CAD" este CAD o Autocad es una herramienta utilizada para el diseño de vivienda y que nos puede mostrar diferentes renderings acerca de cómo sería la altura y el diseño completo de la vivienda en 3D, asimismo este software puede calcular la cantidad de material que puede llegar a ser utilizado en la construcción de cualquier tipo de vivienda ya que está completamente programado para trabajar desde pulgada cuadrada hasta metro cuadrado.

Durante las primeras semanas se conocieron algunas de las construcciones en curso y detalles acerca de los materiales y su consistencia, los procedimientos para la construcción y en especial los materiales adherentes utilizados. La gran cantidad de marcas utilizadas en la construcción son de empresas Japonesas. Después de esto se tuvo una mayor perspectiva acerca de lo que es el producto que ofrece la empresa.

Una vez se pudo entender la primera parte de la construcción y el proceso de ensamble, además del proceso de diseño con el programa Autocad era ya hora de comenzar a conocer a los distribuidores de la materia prima los cuales se visitaron una vez se comenzó el proyecto, en el cual se trabajaría entrenando como maestro de obra, colaboraría con la realización del presupuesto, y en el cual se basaría el tiempo de estadía en Japón.

Aparte de esto se realizaron actividades secundarias no ligadas a la construcción del hospital como la realización de contactos con proveedores en China y la realización de un plan de negocios para inversión en Colombia.

7.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA SISTEMATIZACIÓN

El escenario en el cual se desarrollará la sistematización será la Empresa MIYABI KENSETSU compañía Japonesa con mas de 35 años en el mercado Japonés y la cual lleva unos procesos excelentemente definidos gracias a pensadores que en la historia de la administración han propuesto algunas de las mas interesantes teorías jamás creadas y que gracias a estas la economía de todo un país y de varias empresas de occidente han podido avanzar hasta la excelencia aclamada en la actualidad.

Además se desarrollará en el lugar de instrucción de tomo Kodomo Clinic instrucción administrada en Houmihachiman, ciudad principal en donde también se localiza la sede principal de MIYABI KENSETSU.

En el siguiente punto se expone la situación actual de la organización y se refiere específicamente a los procesos empleados en el trabajo como equipo y como organización.

7.2. TRABAJO EN EQUIPO

La primera evidencia del gran trabajo de equipo Japonés se evidenció desde el primer día de asistencia al lugar de trabajo, cuando todas las personas de la

compañía se reunieron en el primer piso exactamente a las 8 20 de la mañana para rendir un informe de las actividades que tendrían lugar en la empresa y en algunas de las sucursales, además de un informe sobre las personas que por una u otra razón estarían ausentes en el lugar de trabajo, en esta también se considerarían voluntarios para realizar actividades y para informar acerca de la actualidad de las acciones de los empleados y de la empresa.

De esta forma se evita que se desperdicie tiempo en casos en los cuales se necesite alguien que esta ausente, a su vez se mantiene una amplia comunicación acerca de lo que sucede en la empresa y deja actualizados a sus miembros, también se aprovecha esta para realizar reuniones extraordinarias o programar reuniones que se llevarían a cabo en el transcurso del día.

Cerca de las 8 25 estando todos los miembros de la organización reunidos se lee el credo de la empresa el cual confirma la buena voluntad de los empleados para trabajar en Pro del desarrollo y el progreso de esta, en el credo de miyabi se encuentran muy marcados el desarrollo personal y la unión de los miembros para el crecimiento de la empresa.

En esta primera parte se evidencio principios de la teoría Z de la administración la cual se fundamenta en la confianza en las personas y en la sociabilidad de los individuos ya que todos los departamentos funcionan como un solo sistema y no es ajeno un proceso de los demás.

A continuación cerca de las 8 30 AM inmediatamente después del credo se dirigen los miembros de los mandos altos y bajos (todos por igual) para realizar la limpieza, esta es realizada diariamente antes de comenzar la jornada laboral y con una distribución de las tareas, la gran diferencia con el sistema de administración colombiana que requiere de una persona que mantenga un ambiente de trabajo limpio, la rutina diaria a la que se somete la empresa.

Las actividades normales comienzan a las 8:45 AM.

Se observan dos de los principios de KAIZEN, el primero Seiri Limpieza y el segundo Seiton que se basa en reconocer los elementos necesarios para realizar el trabajo, a su vez se observa el concepto de calidad total cuando decimos que

en todas las fases del proceso productivo se procura por mantener un orden y mantener la eficiencia.

7.3. HERRAMIENTAS

El grupo no estaría completo sin evidenciar las herramientas que estos poseen para la realización de los trabajos y para mantener un claro conocimiento de la información. Los equipos observados trabajan con los siguientes sistemas:

1 Intranet Desknet.

Esta herramienta conecta todas las sucursales y casas modelo de la compañía a una central en Internet la cual siendo accesible desde cualquier lugar con un nombre de usuario y contraseña facilita a todos los miembros el conocimiento de las acciones y de los archivos de los integrantes.

2 Diagrama de Gantt

Esta es una herramienta que facilita la comprensión del tiempo necesario para realizar una actividad, es ampliamente utilizado en procesos productivos.

3 Reuniones

Estas son periódicas y en algunos momentos especiales son programadas diariamente, estas requieren la presencia física de los integrantes.

4 Tiempo

Las fechas límite para entrega de trabajos o para comienzo de trabajo es de suprema importancia, para la única razón que puede llegarse a romper el límite de tiempo es para la hora de salida ya que los equipos Japoneses no gustan dejar para el día siguiente lo que se puede realizar el mismo día.

En muchas de estas reuniones se observo las capacidades comunicativas de sus miembros y una seria autocritica con base en lo que se fue planteando atravez de las discusiones.

7.4. EN LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

La construcción se ve envuelta en un constante trabajo en equipo ya que la empresa subcontrata a otras compañías que prestan el servicio de ensamble o mano de obra, es así como los miembros de miyabi kensetsu tienen que interactuar con una gran cantidad de empresas y de individuos que van a realizar su trabajo a las construcciones. Estos maestros de obra deben supervisar y coordinar un equipo de cercano a 20 personas desde electricistas hasta carpinteros.

La plantación para un trabajo adecuado se realiza con los representantes de las compañías en una Reunión en la cual se deciden los tiempos de acción, es decir en esta se conocen las acciones que tendrán los miembros del conjunto productivo asimismo se determina la llegada de los materiales además de los tiempos que se deben cumplir para la entrega del trabajo. Generalmente esta reunión toma cerca de dos horas y es la principal en cuanto a la organización del método de trabajo.

Actualmente MIYABI KENSETSU en su modo de trabajo cuenta con supervisores que inspeccionan sus construcciones y procesos intentando lograr que estos cuenten con el mínimo margen de error y con el mayor rigor en cuanto a calidad, estos inspectores revisan todos los rincones tanto de los cimientos como del piso, paredes y techo en todas las fases del proceso productivo, haciendo énfasis en el producto terminado, todo esto para evitar accidentes o imperfecciones en los acabados de las casas.

Las visitas de estos inspectores están programadas desde la primera reunión de planeación en la cual se deciden los tiempos y turnos de inspección. Todo esto para asegurar que como se afirmo anteriormente la conformidad y la satisfacción del cliente este asegurada.

Se aclara que los maestros de obra de miyabi están en los lugares de construcción casi todos los días y deben estar muy atentos a la basura que surja de las construcciones ya que esta puede molestar a los vecinos o puede dañar el asfalto publico, lo que podría agravarle multas a la empresa y en la mayoría de ocasiones a ser una molestia para los trabajadores, generando accidentes.

En el gremio de la construcción japonesa existe un organismo el cual vela para que las construcciones lleven siempre las medidas de seguridad necesarias, elementos como: andamios, operarios de maquinaria y obreros con cascos, botiquines, extintores etc. A este organismo se le conoce como patrulla de seguridad o "anzen patororu" en japonés. Las visitas de este organismo pueden darse en cualquier momento y de ser encontrados faltos de alguna medida de seguridad la empresa debe asumir algunas multas y los operarios encontrados faltantes a la norma deben asistir a cursos de concientización sobre normas de seguridad. Este organismo asistió a varias reuniones a la empresa y se hizo presente en varias oportunidades en la construcción de Tomo Kodomo clinic.

En lo anteriormente descrito sobresalen las teorías de justo a tiempo y de mejoramiento continuo ya que el proceso de planeación realizado contempla todas las etapas del proceso productivo en cuanto a tiempos, los autores con esta información saben exactamente cuando es requerido su trabajo en el lugar de ejecución ayudando a evitar la congestión de procedimientos y a la eficiencia del trabajo.

Se reconoce el concepto de muda o desperdicio ya que la planeación empleada evita una gran cantidad de perdidas, asimismo el método de construcción prefabricado que emplea la empresa maximiza la utilización del material y deja un nivel muy bajo o casi nulo de desperdicio.

Se observan procesos muy puntuales como la limpieza, orden y eficacia con el tiempo que como se describe en la teoría del sistema KAIZEN de no realizarse se transformarían en fuentes generadoras de accidentes, y de imperfecciones en el producto. Se evidencio la eficacia de la patrulla de seguridad la cual se identifico estar relacionada con el principio cuarto de la teoría kaizen que se basa en la seguridad de los lugares de trabajo y de las personas que trabajan en estos.

En el trabajo de equipo también se evidencia la teoría Z administrativa porque se tendrá un líder quien apadrina a los miembros de su equipo, este líder debe ser escuchado detenidamente ya que este es quien posee la mayor experiencia y quien dirige a los demás miembros, no obstante este líder esta siempre dispuesto a escuchar los comentarios de los demás integrantes y como se menciona anteriormente a hacerlos participes del proceso decisivo.

En ocasiones el líder del equipo puede llegar a tomar decisiones de forma individual ya sea por ausencia de uno de los miembros o por inconformidades con los resultados de procesos que se hayan llevado a cabo en el equipo.

7.5. EL SERVICIO

El servicio es la ultima finalidad de los trabajos realizados por el personal de Miyabi es por esto que se toma el servicio como el trabajo de equipo de toda la organización como conjunto.

Este es otro de los momentos en los cuales se nota superioridad en el mercado japonés el cual tiene un viejo dicho que dice " EL CLIENTE ES DIOS", es decir, el cliente es la razón de ser de las empresas y este es considerado de igual importancia comparándolo con la relación de un banco o los mismos inversionistas de la empresa.

Los clientes y proveedores son saludados por todo el personal de la empresa en el momento que estos ingresan por cualquier motivo o circunstancia a esta, en el momento de abandonar la empresa se les da las gracias y se les hace una reverencia hasta el momento que estos dejan de mirar las instalaciones, los proveedores normalmente responden a esta atención con la misma reverencia y unas palabras de agradecimiento.

Miyabi kensetsu ofrece casas CUSTOM es decir a la medida de los compradores, los compradores están interactuando constantemente con los maestros de obra y con los diseñadores de las viviendas decidiendo la amplitud de las habitaciones, decidiendo la altura a la que desean los switches y las tomas eléctricas es por este servicio que Miyabi actualmente esta se encuentra de segunda en el mercado total de la zona de Kansai en Japón.

Es común en todo el territorio japonés ser saludado al entrar en un establecimiento de comercio y a recibir reverencias, esta es la forma en la que los empleados confirman la visión y la misión de las empresas y no menos importante que de esta manera estas aseguran su clientela. El servicio es siempre excelente en procesos de devolución o de revisión de garantía, en el cual se hace participe a el usuario para obtener información importante acerca de cómo fabricar mejor el producto en cuestión. Lo cual posiciona las empresas, les brinda mas confiabilidad y clientela.

En el caso puntual de garantía se observo que los miembros de la compañía ofrecieron disculpas a la persona afectada personalmente y le ofrecían a esta varias soluciones para arreglar el error, un servicio personalizado y rápido. Asumes se tomaba nota de las posibles causas y se avisaba a los maestros de obra para tener cuidado en lugares puntuales.

Podemos evidenciar principios de la responsabilidad social debido a la preocupación de los productores en cuanto a las necesidades de los clientes en todas las etapas del proceso productivo, además de un gran interés en la satisfacción de este en el momento de la entrega del bien y servicio.

Evidenciamos también principios de la calidad total porque los esfuerzos que realiza la empresa para obtener una retroalimentación apartir de la garantía ofrecida a sus clientes. Retroalimentación utilizada para mejoras en el producto en versiones futuras. En estos momentos especialmente se presencio y se aprecio una atención con gran respeto y se demostró gran compromiso por parte de la empresa lo que confirma aun mas el uso de teorías como KAIZEN.

7.6. LA CONSTRUCCIÓN DE TOMO KODOMO CLINIC

La mejor forma de entender lo que realiza la empresa es ensuciándose las manos y aprendiendo a hacer, es así como el presidente de la compañía Asano Masanori me encargo la construcción de un hospital para niños el cual se construiría en la misma ciudad en la cual se encuentra la sede principal de la empresa: "Oumihachiman".

7.6.1 CRONOGRAMA DE CONSTRUCCIÓN:

Enero 25 Febrero 14

Confección del presupuesto, contacto con los proveedores de mercancía.

Conversaciones con el Cliente acerca del diseño y el precio.

Febrero 15 a Febrero 30

Inspección de la sede antigua de tomo kodomo clinic la cual seria demolida para edificar una nueva sede.

Mudanza a la sede alterna de la clínica

Marzo 1 a Marzo 5

Demolición de la clínica

Remoción de escombros.

Marzo 6 a Marzo 25

Vertido de los pilotes de concreto antisísmico

Vertido de la "losa flotante" que sostendrá la estructura y contendrá toda la tubería de la edificación.

Marzo 26 a Abril 22

Instalación del sistema de tuberías de agua potable y aguas residuales.

Medición de la losa flotante con la compañía de los carpinteros

Instalación del piso de la primera planta e instalación de los respiradores para la losa flotante.

Abril 23

Ensamble de la estructura principal en madera.

Ensamble de las paredes exteriores de la edificación.

Ensamble de las ventanas de toda la edificación.

Ensamble del techo

Abril 24 a Mayo 15

Instalación de las escaleras al segundo piso

Instalación de las paredes internas de la construcción

Instalación del sistema eléctrico

Instalación de los baños, el laboratorio y el lavamanos principal de los consultorios
Instalación de la puerta eléctrica en la entrada principal de la clínica.

Mayo 16 a Mayo 30

Toques finales en paredes

Toques finales del sistema eléctrico

Instalación de máquina de rayos x por parte de Toshiba

Instalación del sistema de seguridad del edificio.

Julio 25 a julio 30

Mudanza a la sede nueva

Agosto 1

Inauguración de la nueva sede

Al ser esta de vital importancia para la empresa ya que está en la misma ciudad, la presión las reuniones fueron constantes desde comienzos de Marzo mes en el cual fue demolida la antigua sede y se realizó la mudanza de la clínica a una sede provisional proporcionada por Miyabi. a mediados de este mismo mes se realizó en la sede principal de la empresa la reunión de planeación preliminar para la construcción de tomo kodomo clinic. A esta reunión asistieron todas las empresas involucradas ya que miyabi kensetsu contrata los servicios de otras empresas para realizar los diversos trabajos en la construcción y ellos únicamente como profesionales se encargan de supervisar y corregir de ser necesario.

7.6.2 EL PROVEEDOR PRINCIPAL

Las Construcciones en deben ser completamente Sismo resistentes debido a la gran actividad sísmica que se presenta cada año y la alerta constante que ha afrontado el país en contra los terremotos y maremotos alrededor de su historia. Para afrontar estos problemas siempre se ha utilizado la madera como el material más resistente y flexible, el proveedor de maderas llamado Woodone se encuentran localizado en todo el país, sin embargo su central se encuentra localizada en Toyama a unas 6 horas de la sede de la empresa, y a la cual se recurre si hay algún cambio de diseño.

Las construcciones de miyabi kensetsu son prefabricadas, es decir cuando la materia prima llega a el lugar de trabajo está ya lista para ser utilizada, es decir ser ensamblada. Por lo tanto mucho antes de pedir la materia prima se debe hablar con el proveedor para ajustar algunos detalles de diseño ya que la empresa ofrece al cliente una vivienda o lugar de trabajo ajustado a sus necesidades (CUSTOM).

La madera es importada al igual que algunos componentes químicos y Metálicos que utilizan para fabricación. WOODONE además de proveer de madera para la estructura principal también nos provee de pisos y puertas en su gran mayoría corredizas debido a la cultura de diseño japonesa.

8. Relación con El Jefe

Se define que el Jefe en la sociedad Japonesa es una persona sobresaliente y altamente respetada, sus subordinados le juran lealtad y le siguen hasta en los momentos más difíciles. Actualmente no se conserva al pie de la letra este tipo de Juramento, sin embargo, este tipo de pensamiento de lealtad y servicio se mantiene en la moral de las personas, además se observa en las relaciones diarias de algunos integrantes de la empresa la ideología de separar la vida laboral y personal, conservando un vínculo a veces mayor hacia la empresa.

La jerarquía en la sociedad japonesa se ha mantenido estable hasta la actualidad y el idioma japonés se presta mucho para ello ya que se observa que los miembros de la compañía en ningún momento se podrían poner en igualdad de condiciones con el jefe y hablarle en un tono o con un lenguaje poco respetuoso, siempre saludaban o hacían reverencia en el momento de encontrarse con el por cualquier circunstancia. Esta reverencia adquiere valor en el nivel de inclinación de la cabeza y del cuerpo, siendo la mayor inclinación símbolo de un gran respeto hacia la persona que se dirige.

En las reuniones con el Jefe de la compañía, la limpieza y la vestimenta deben ser impecables, se debe prestar especial atención a los colores ya que estos tienen significados, se recomienda tonos oscuros como azul o negro, la corbata es indispensable un porta tarjetas. Ya que el intercambio de tarjetas es la muestra más importante de respeto hacia esa persona, esta se debe entregar con ambas manos haciendo una reverencia. Después de esto, no guardar la tarjeta de presentación en el bolsillo ya que es considerado de mal gusto y un irrespeto. Para esto se utiliza el porta tarjetas ya que en un futuro al reunirse nuevamente con el jefe puede llegar a necesitarse y se logra una buena impresión manteniendo la tarjeta de presentación de esa persona, impecable.

Se observa también que en Japón el machismo es un problema importante ya que se ve que las mujeres son pasadas hacia un segundo plano y en muy pocas ocasiones las empresas han diversificado sus vacantes de trabajo como altos directivos para mujeres profesionales, aun hoy cuando veintidós años después de que la ley japonesa que se refiere a la igualdad de género entrara en vigor. Aun

en las calles se puede ver que la mujer japonesa camina un paso atrás de su esposo porque la cultura general indica que: la mujer no puede pisar la sombra de los hombres.

En el código samurai o bushido podemos evidenciar que la persona mas importante es aquella figura a la que le juran lealtad, anteriormente veíamos que en las empresas se mantiene una especie de código el cual se reza diariamente y que confirma la unión y el compromiso de las personas con la empresa, también se evidencio el uso del vocabulario y sus diferentes variaciones con respecto a la persona a la que se dirige, además de la necesidad de una excelente presentación personal la cual también es descrita en el método KAIZEN administrativo.

La exigencia con el tiempo es una de las bases de las administración Japonesa y esta se evidencia en casi todos los casos anteriormente descritos, especialmente en reuniones de negocios y en lo relacionado a el entorno laboral.

9. APLICACIÓN EN LA REALIDAD COLOMBIANA

La aplicación de técnicas administrativas como kaizen o mejoramiento continuo Japones al método administrativo Colombiano no sería una tarea fácil ya que se observo que la brecha que se tiene en materia cultural y de desarrollo personal de los 2 países es muy grande, sin embargo, lugares muy puntuales de estas teorías se podrían aplicar de manera sencilla a el método administrativo de nuestro país.

Estas son:

-Realizar una vez al día preferiblemente a la hora de llegada de los empleados una breve y clara comunicación acerca de el estado en que se encuentran algunos de los proyectos en curso de la empresa.

-En todos los casos dar información temprana mente acerca de personas que por alguna razón no se encuentren en el lugar de trabajo y buscar a una persona que se encargue de actividades importantes que pueda tener esa persona ausente en el día.

-Fomentar la educación verbal y las capacidades de presentación en los miembros de la empresa, para poder obtener una mejor retroalimentación de estos y poder hacerlos mas participes del proceso decisivo.

-Concientizar al personal por medio de charlas acerca de la importancia de su rol en la empresa y así crear un mayor vínculo y respeto frente al trabajo.

-Es recomendable para las empresas manejar una sistema de intranet el cual ayude a la comunicación de cualquier cambio en los objetivos o el direccionamiento de la empresa y que a su vez mantenga informados a todos sus miembros con una base de datos bien estructurada.

-El sistema de garantías debe ser tomado como la oportunidad principal para demostrarle al cliente que la empresa se preocupa por sus necesidades y que la razón principal de la existencia de la empresa es el usuario. Lo anterior dará un mejor posicionamiento y respeto hacia la empresa en el medio.

10. CONCLUSIONES

-El proceso de planeación y de presupuesto deben ser por excelencia los primeros procesos a efectuar en cualquier proyecto.

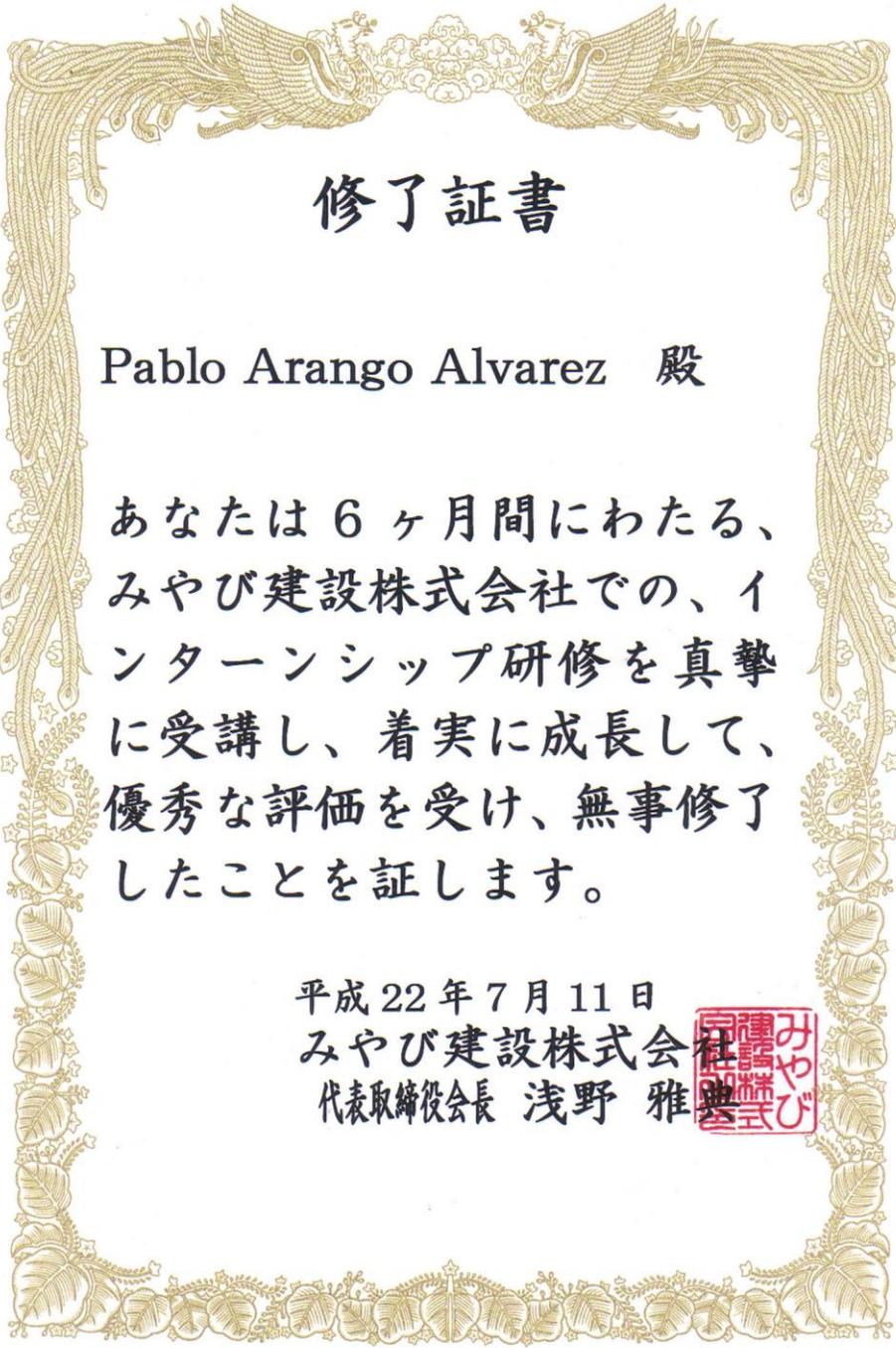
-Normalmente en las empresas Colombianas se puede evidenciar que se contrata personal para el aseo, en las empresas de oriente estas son poco utilizadas y son los mismos miembros quienes se ocupan de estas tareas justo antes de iniciar la actividad laboral contratando con métodos administrativos como KAIZEN.

-A su vez podemos observar en el sistema administrativo Colombiano que muchos de los miembros de una organización no conocen los objetivos y/o metas de la empresa y que el mayor problema puede darse por el poco interés de los miembros, los cuales pueden no ser tenidos en cuenta en procesos de toma de decisiones o en equipos de trabajo. Por lo tanto se podría adaptar este tipo de reuniones antes de comenzar la jornada en la cual se mantiene informado a todos los miembros, a su vez cuando se tiene una empresa de gran tamaño o con una gran cantidad de empleados, esta acción se podría realizar por áreas para aumentar la eficiencia y reducir la incertidumbre de los empleados.

-El juramento que hacen los miembros va enfocado hacia la persona humana y no a la rentabilidad de la empresa, lo cual hace sentir bien a sus empleados y motivarlos, los hace concientes de que el vinculo que hay hacia la empresa es mas grande y que este parte desde la mismísima necesidad del hombre de trabajar y de la gratitud de poder obtener los recursos para subsistir a partir de la empresa.

-La carrera Negocios Internacionales es aplicable a todos los campos de la ciencia y a cualquier unidad estratégica de negocio, por lo tanto el conocimiento que se tenga de cualquier otro tema puede ser muy valioso.

11. ANEXOS



修了証書

Pablo Arango Alvarez 殿

あなたは6ヶ月間にわたる、
みやび建設株式会社での、イ
ンターンシップ研修を真摯
に受講し、着実に成長して、
優秀な評価を受け、無事修了
したことを証します。

平成22年7月11日

みやび建設株式会社

代表取締役会長 浅野 雅



CERTIFICADO DE CULMINACION

PABLO ARANGO ALVAREZ

USTED DURANTE 6 MESES REALIZO EN MIYABI KENSETSU SU PRACTICA PROFESIONAL, DEMOSTRANDO UN CONSTANTE CRECIMIENTO Y CULMINANDO CON UNA CALIFICACION EXCELENTE.

7 JULIO DE 2010

MIYABI KENSETSU

GERENTE GENERAL ASANO MASANORI

2010年7月11日

インターンシップ受入実施評価書

滋賀県近江八幡鷹飼町北四丁目1番地16

みやび建設株式会社

代表取締役会長 浅野 雅典



アイセック京都大学委員会様を通じて受入とした研修生について、下記のとおり評価致します。

記

受入学生氏名 : Pablo Arango Alvarez
生年月日 : 1986年4月9日
出身大学 : エンビガード大学 (コロンビア共和国)
受入期間 : 2010年1月18日から2010年7月11日
評価 : 優秀

上記学生は、日本語の読み書きができ、日常の日本語会話については、全く問題がありません。

また、仕事に対する取組姿勢もたいへんまじめで、模範となる研修生でした。彼は、当社社員や取引業者との協調性をもち、また目先のことだけにとらわれずに、グローバルな視野にたった考えをもって行動し、向学の念が強く洞察力に優れています。

以上

CERTIFICADO DE CALIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA

CIUDAD DE OUMIHACHIMAN SHIGA JAPÓN

MIYABI KENSETSU

GERENTE GENERAL ASANO MASANORI

ACERCA DEL ENTRENADO DE LA UNIVERSIDAD DE KIOTO

NOMBRE: PABLO ARANGO ÁLVAREZ

FECHA NACIMIENTO: ABRIL 9 DE 1986

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD DE ENVIGADO, REPUBLICA DE COLOMBIA

FECHA INICIO Y CULMINACIÓN: ENERO 18 DE 2010 A JULIO 11 DE 2010

CALIFICACIÓN: EXCELENTE

EL ESTUDIANTE DEMOSTRO CAPACIDAD PARA EL HABLA Y LA ESCRITURA DEL IDIOMA JAPONES.

EN SUS TRABAJOS SE DESEMPEÑO COMO UNA PERSONA SERIA Y COMPROMETIDA, POSEE EXELENTE CAPACIDADES PARA EL TRABAJO DE OFICINA Y PARA LA DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN ARMONIA, ADEMÁS DE POSEER UNA VISIÓN AMPLIA Y CAPTAR LA ESCENCIA DEL TRABAJO DE FORMA EXCELENTE.



LA NUEVA SEDE DE TOMO KODOMO CLINIC, SHIGA, JAPON



PABLO ARANGO Y CEO ASANO MASANORI EN LA RECEPCION DE EL NUEVO TOMO KODOMO CLINIC, SHIGA JAPON.

BIBLIOGRAFIA

KAIZEN O MEJORAMIENTO CONTINUO

<http://www.kaizen.com/>

<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040816180352.html>

Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success. Masaaki Imai (Autor)

(Kaizen: La Llave Para El Exito De la Competitividad Japonesa)

CALIDAD TOTAL.

<http://www.scribd.com/doc/100038/CALIDAD-TOTAL>

LA TEORIA Z

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/teoriaz.htm>

http://www.abraham-maslow.com/m_motivation/Theory_Z.asp

http://www.associatedcontent.com/article/441776/employee_motivation_theory_z_equity.html

LA EPOCA DE LA CALIDAD:

<http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

BUSHIDO

<http://www.personal.able.es/cm.perez/bushido.htm>

EDUCACION EN JAPON

www.uis.unesco.org/TEMPLATE/pdf/ged/2006/GED2006_SP.pdf

<http://www.conocimientosweb.net/zip/article1584.html>

MUJER JAPONESA

Miyamoto, M.: "Un trabajo mejor para la mujer" en Observatorio de la Economía y la Sociedad del Japón, septiembre 2008. <http://www.eumed.net/rev/japon/>

AIESEC

<http://es.wikipedia.org/wiki/Aiesec>

