

Mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Control de Presupuesto

Sierra Salazar David Camilo

UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES

E INGENIERÍAS

PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL

2019

Mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Control de Presupuesto

Sierra Salazar David Camilo

**Trabajo de tesis
INGENIERO INDUSTRIAL**

Profesor Monica Castañeda

**UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES
E INGENIERÍAS
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
2019**

1. Resumen

Este trabajo se enfoca en ayudar a superar un inconveniente en la Caja de Compensación Familiar Cafam, en la cual uno de los profesionales con más de 15 años trabajando en la caja está próximo a cumplir los requisitos para la pensión; por lo cual se decide trabajar y mejorar el sistema de gestión de calidad el cual ya está implementado. En este sistema se mejorará la documentación por medio de diagramas de flujo, con el fin de que cuando el profesional ya no esté, los procesos que él realizaba se puedan realizar con total normalidad. Adicional, se documentarán otros procesos, con el fin de que se pueda implementar la rotación de puestos de trabajo. Una de las motivaciones en este trabajo aparte de la razón del profesional próximo a pensionarse y la rotación de los puestos de trabajo, fue la dificultad en la curva de aprendizaje en el inicio de las prácticas debido a la falta de documentación, por lo cual surge la idea de realizar unas instrucciones para un próximo practicante y que de esta forma se facilite la adaptación al trabajo.

2. Introducción

La Caja de Compensación Familiar Cafam está organizada en orden jerárquico; donde en primer lugar está la Asamblea General, seguida del Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, y las diferentes subdirecciones; entre ellas la subdirección de planeación y gestión financiera que cuenta con un departamento denominado control de presupuesto; en este se generan varias labores entre las cuales se encuentran movimientos de dinero para cubrir los gastos y obligaciones referentes a cada subdirección. Algunas de las operaciones que se realizan en el departamento son: adiciones, liberaciones, reservas, informes mensuales, entre otros. El inconveniente radica en que hay profesionales especializados en determinadas tareas, pero cuando uno de ellos no está, o debe abandonar el cargo, la persona se lleva la información con ella. Por otro lado, en términos diarios, la labor se paraliza o se toma un tiempo mayor, ya sea por falta de conocimiento o por procesos que no tienen la suficiente claridad, con esto en mente los diagramas de flujo se realizarán para que esto no suceda.

3. Planteamiento del problema

Dentro del departamento de Control de Presupuesto existen profesionales con bastantes años de experiencia, sin embargo, este conocimiento no se ha plasmado a nivel digital ni físico de forma que permita verificar la información y los procesos; también se aclara que actualmente se encuentra trabajando un profesional, el cual se pensionará este año, por lo que es indispensable que su conocimiento se quede en la organización. Cabe también resaltar que la organización actualmente está pasando por cambios grandes como lo son: Líderes con nuevos pensamientos y formas de trabajo, la integración de la cultura EFR (Empresa Familiarmente Responsable), entre otros, lo cual implica nuevos retos, y una mayor cantidad de información a utilizar. Esto de la mano, llevaría a un crecimiento personal de los empleados y mejora de los procesos.

4. Justificación

En la caja de compensación familiar Cafam, en la unidad de Control de Presupuesto, el tiempo de capacitación promedio es de una semana, donde partiendo de un practicante que no tiene experiencia en la herramienta manejada que es SAP, la curva de aprendizaje se dificulta un poco; es por esto que junto a esta causa y la del profesional que está cerca de pensionarse, se enfoca el trabajo en la documentación de los procesos, de una forma que se puedan entender de forma sencilla y puedan ser modificados.

En una curva de aprendizaje al inicio se toma más tiempo realizar determinado procedimiento y al ser un proceso nuevo hay mayor riesgo de error; con los diagramas se busca que el profesional y/o practicante pueda tener un inicio de forma más fácil o sencilla.

5. Objetivo General

Contribuir a la mejora del sistema de gestión de calidad partiendo de la documentación de procesos del departamento de Control de presupuesto.

6. Objetivos Específicos

3.1 Desarrollar diagramas de flujo para los procedimientos de alta repetitividad para el practicante en la unidad de control de presupuesto, los cuales son: adiciones, liberaciones y reservas presupuestales.

3.2 Realizar un seguimiento y documentar por medio de diagramas de flujo las labores del profesional de mayor relevancia que son: Informe presupuestal y cierre de presupuesto; ya que al finalizar el año vigente el mencionado se pensionará y los procesos que se realizan no están documentados; por lo cual la información se perdería.

3.4 Dar a conocer la rotación de los trabajadores como método organizativo y de respaldo en la Caja de Compensación Cafam partiendo de la unidad de control de presupuesto.

7. Marco teórico

Pinto, Uris, Mena (2003), un proceso consiste en una serie de acciones orientadas a generar valor sobre una entrada con el fin de obtener un resultado que cumpla los requisitos de determinada necesidad, pues ese es el fin del mismo. La responsabilidad de cada proceso usualmente se asigna a una persona en específico la cual asegura su cumplimiento y eficacia.

Alteco, s,f, "Un diagrama de flujo es la representación gráfica de un proceso, en la cual cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso se unen entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso. Mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás.”

Manene, L (2011) Los diagramas de flujo ayudan a que las personas dentro de la empresa se sitúen dentro de la misma y la entiendan de una mejor forma, facilitando su incorporación e incluso su ayuda en cuanto a procesos que se pueden volver mas eficientes. “Es obvio que los diagramas de flujo son herramientas muy valiosas para la formación y entrenamiento del nuevo personal que se incorpore a la empresa”, de igual forma es importante resaltar el hecho de que “los diagramas de flujo hacen desaparecer la influencia decisiva de algún miembro en el proceso”, lo cual daría pie a la rotación por puestos de trabajos; la cual es una excelente estrategia.

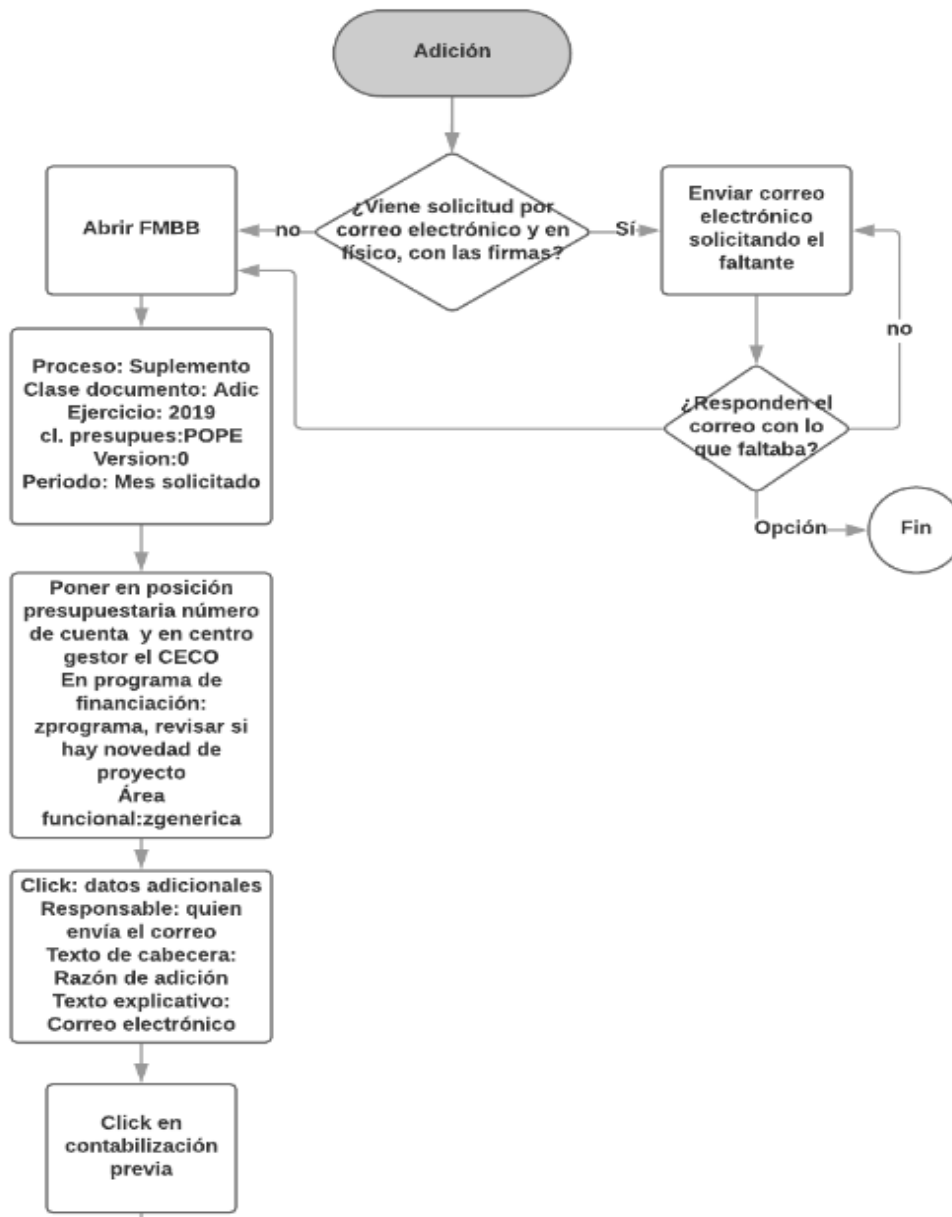
La rotación por puestos es una estrategia que aumenta la productividad y la motivación de los trabajadores ya que realizar tareas de forma repetitiva y a diario disminuye la productividad y el ánimo de los mismos hacia un crecimiento laboral-profesional, llevando a un aumento en la deserción.

Esta rotación de puestos permite a la organización tener una idea acerca de cómo deben desempeñarse los trabajos en todos los niveles, reducir el fraude y darle oportunidad a los trabajadores de que se conozcan ellos mismos; es decir, saber qué es lo que más les gusta y si su puesto de trabajo fijo (es decir, las tareas que estaban desempeñando) era el que realmente los hacía felices. Una vez los empleados han realizado la rotación entre puestos, esto también les brindará un entendimiento y conocimiento más amplio sobre la organización en la que trabajan. Es por este motivo que son tan importantes los diagramas de flujo, pues aparte de dar una visualización y un panorama de las actividades, muestra los errores que se pueden presentar de forma frecuente y responde si la carga de trabajo está equilibrada entre profesionales.

Los diagramas de flujo ayudarían en la rotación de personal en el punto en que si los diagramas tienen la condición específica no sería necesario contar con el apoyo del profesional que estaba antes en el nuevo puesto, sino que con la ayuda de los diagramas se podrá realizar el trabajo sin ninguna inquietud.

8. Resultados

Diagrama de flujo, proceso: Adición



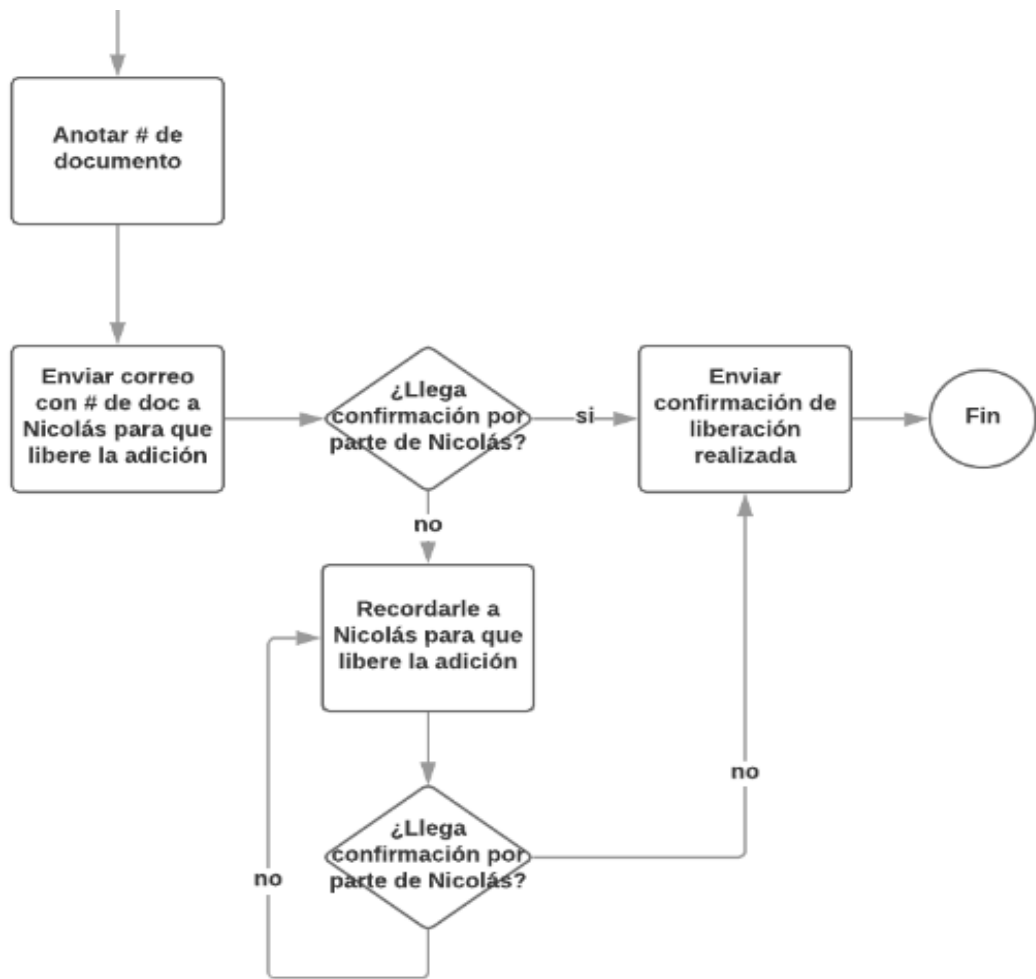
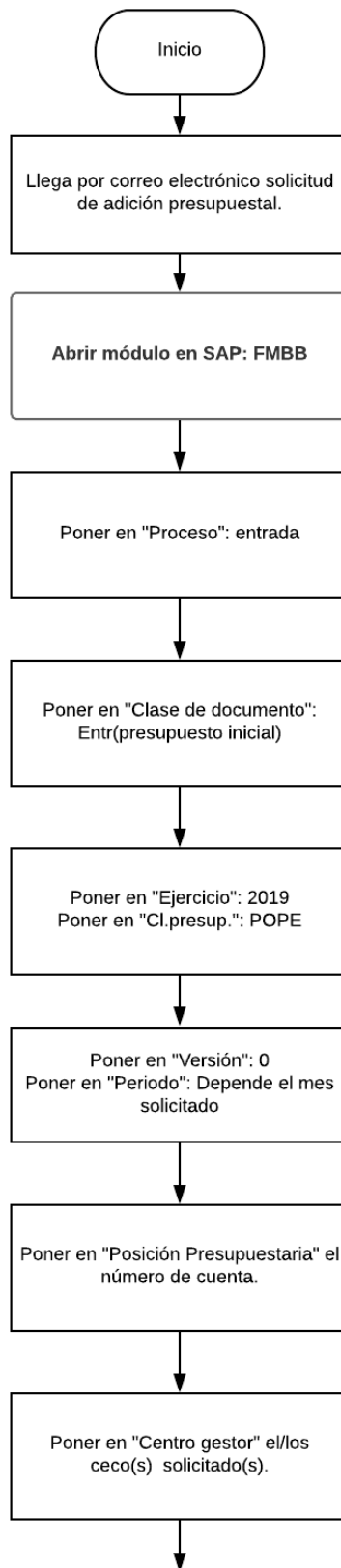


Diagrama de flujo, proceso: Entrada presupuestal de telefonía móvil por exceso.



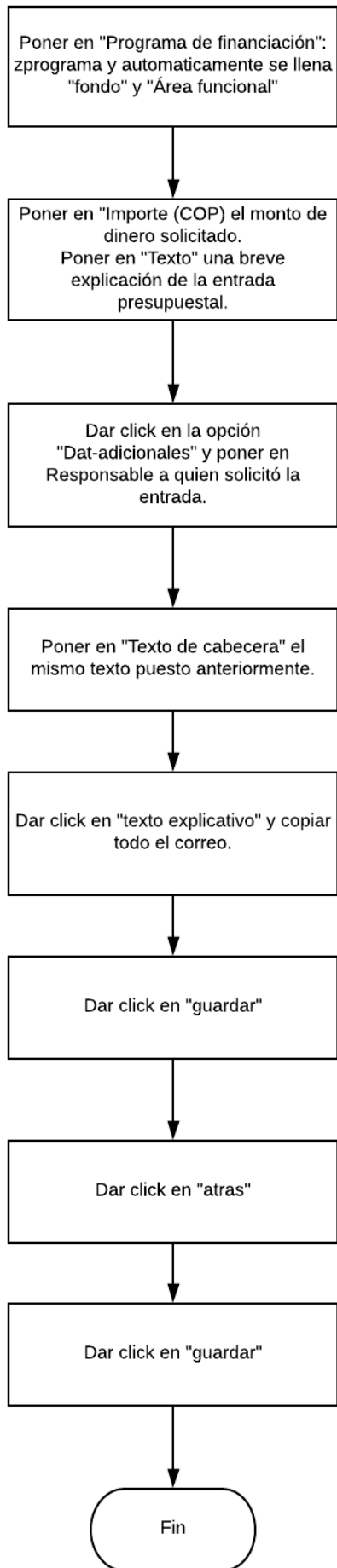
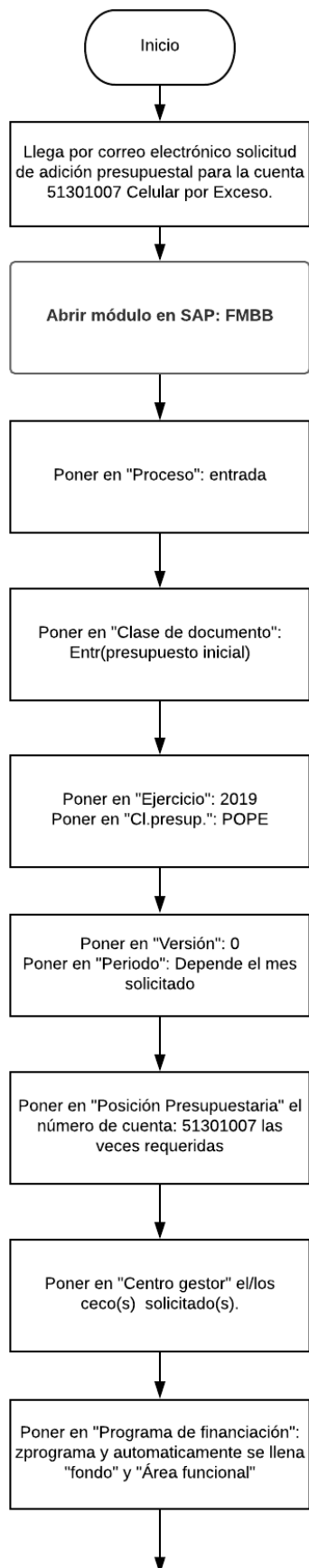


Diagrama de flujo, proceso: Entrada presupuestal de telefonía móvil por exceso.



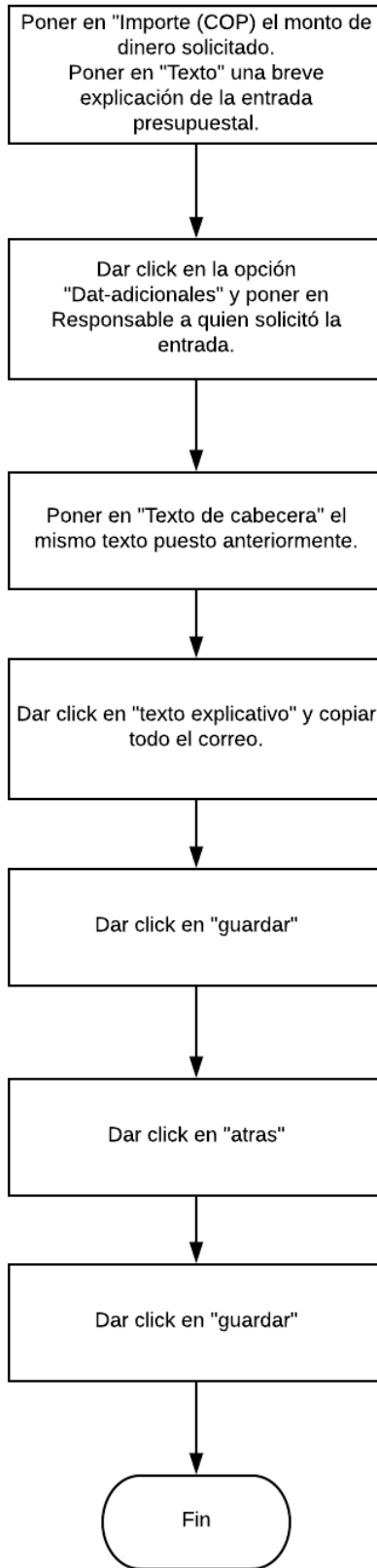
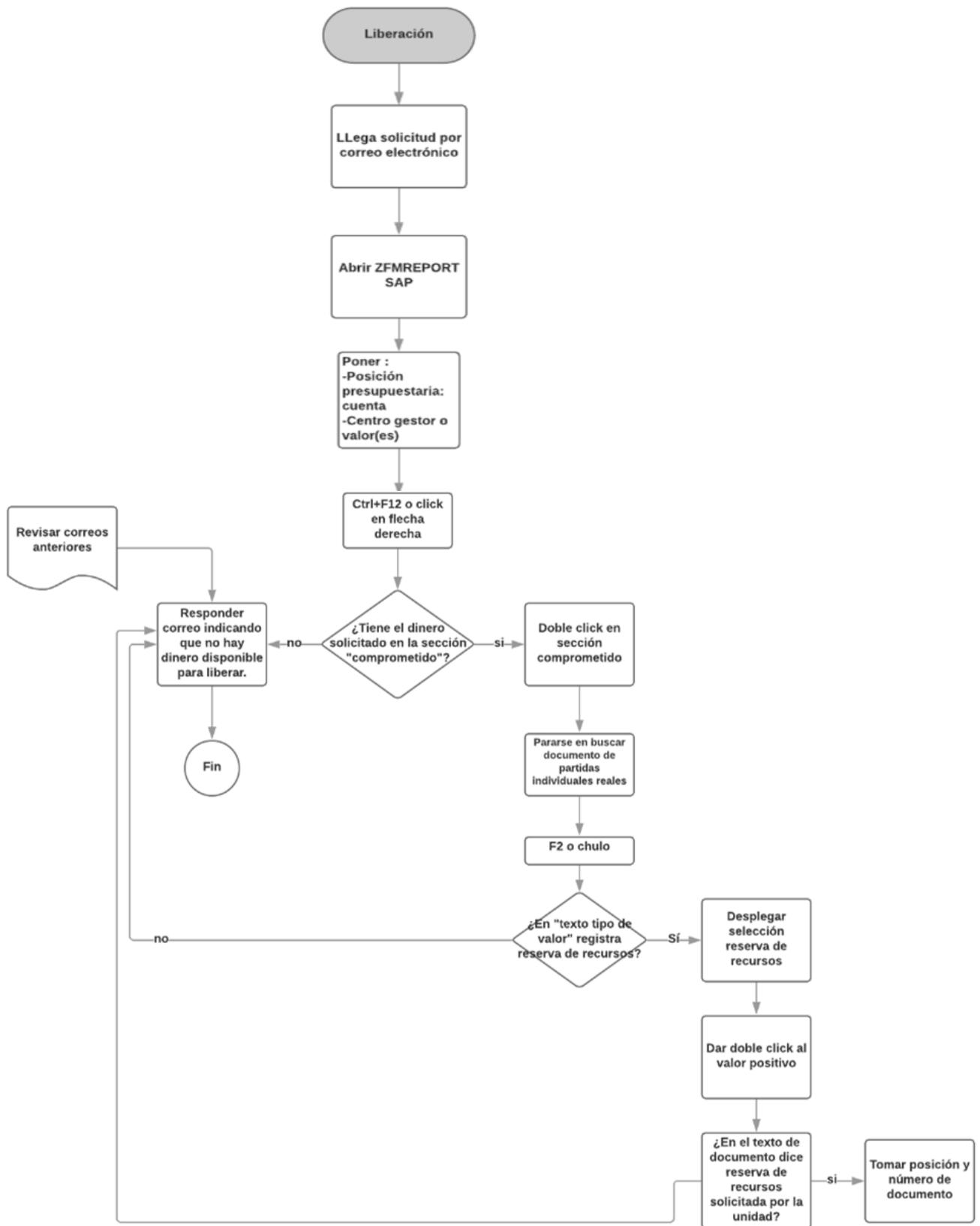


Diagrama de flujo, proceso: Liberación



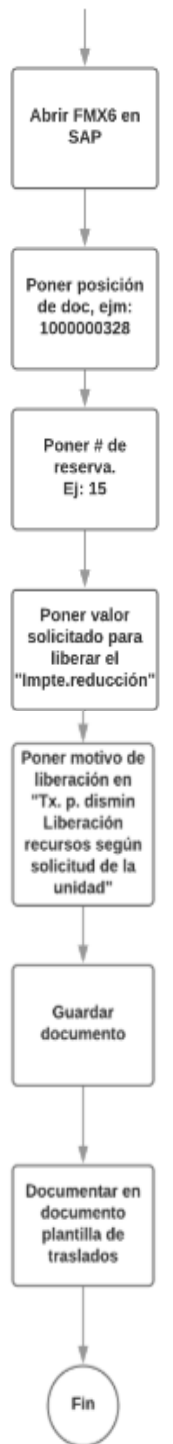


Diagrama de flujo, proceso: Reserva

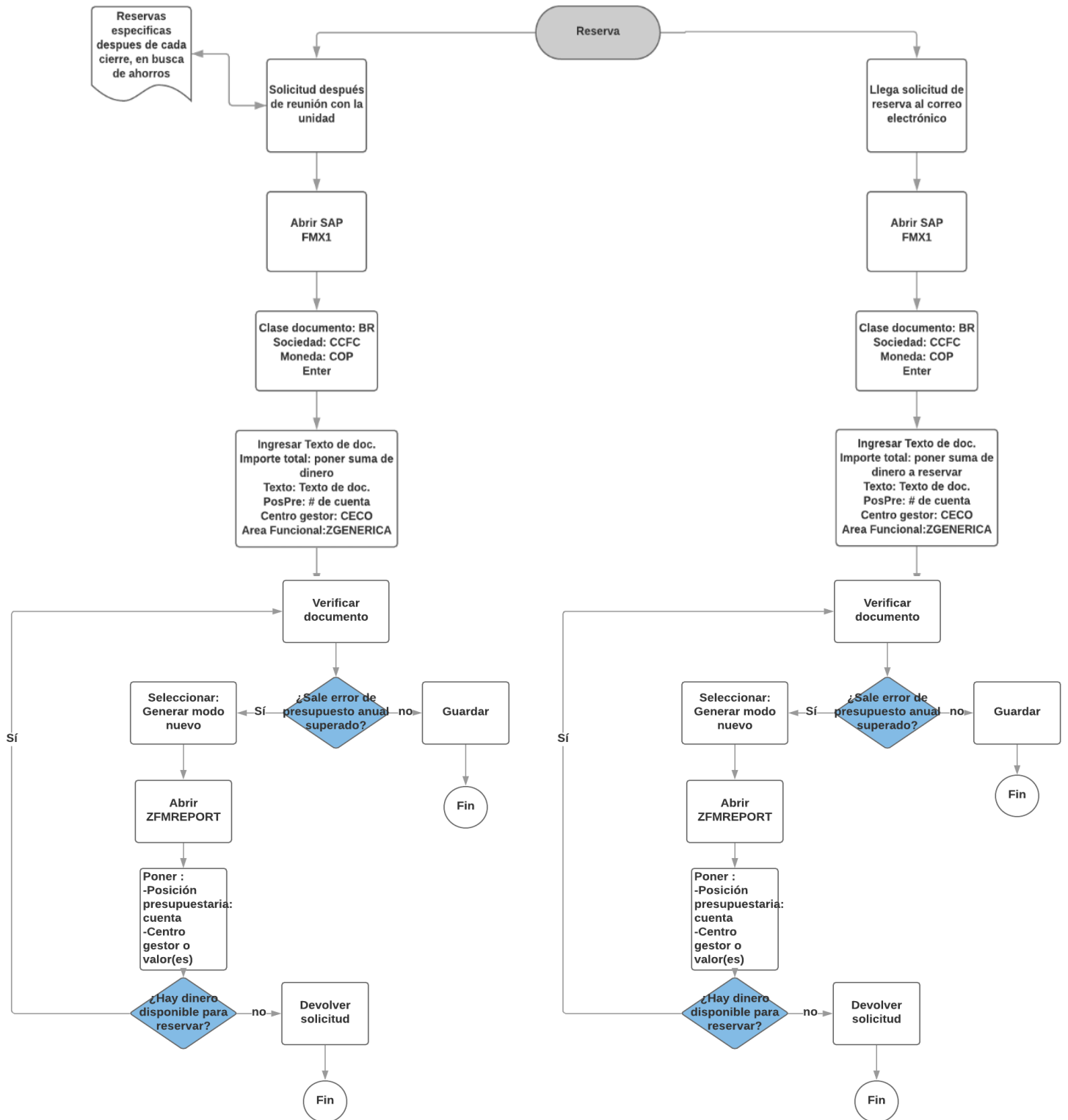


Diagrama de flujo, proceso: Informe Presupuestal – Profesional

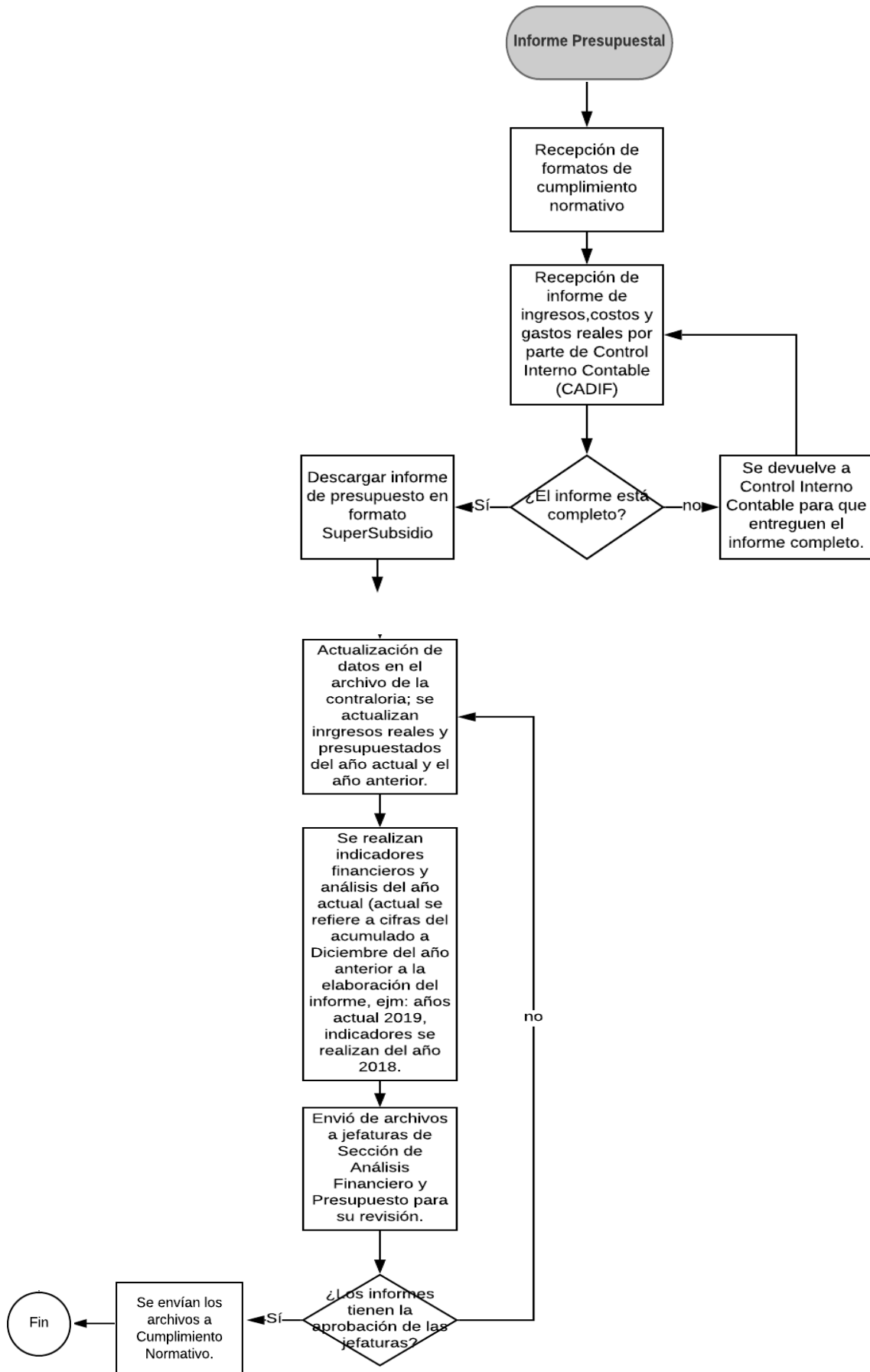
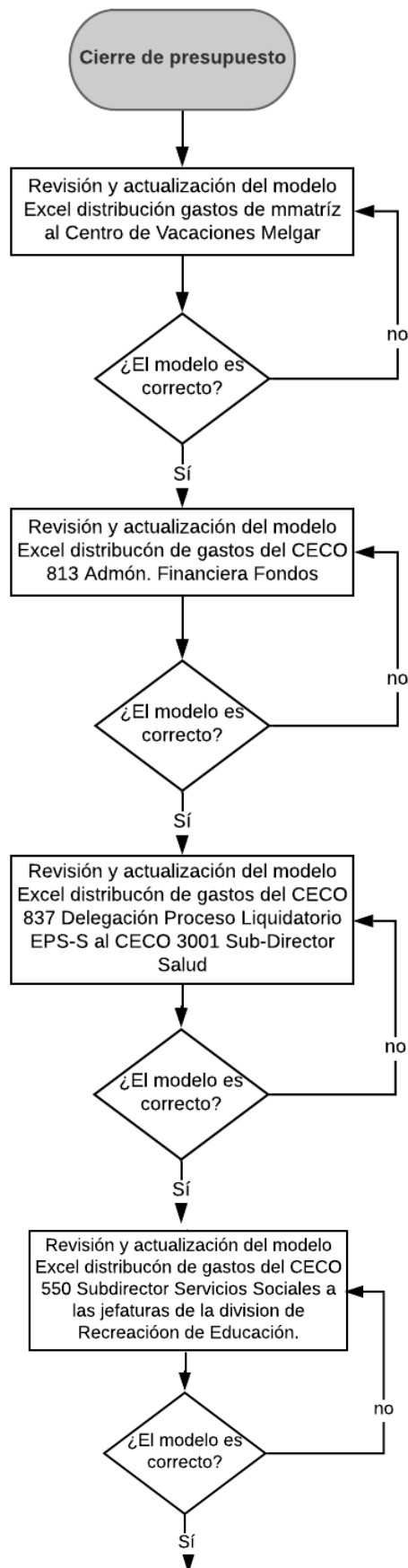
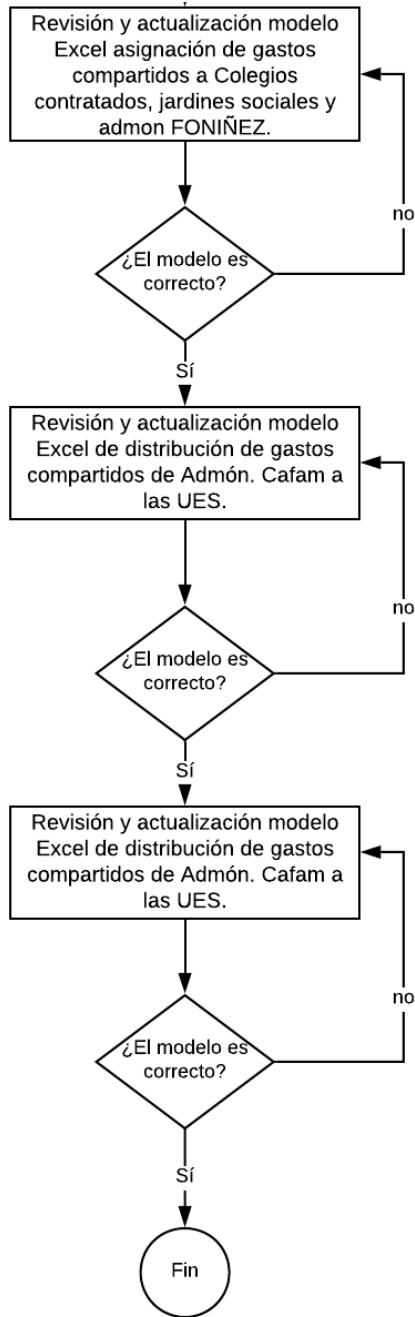


Diagrama de flujo, proceso: Cierre de Presupuesto – Profesional





9. Conclusiones

- a. Se realiza la documentación de los procesos mas importantes y se trabaja con el profesional que está próximo a retirarse, beneficiando a la empresa de tal forma que cuando él se vaya no quedará un vacío de información; y por otro lado para el próximo practicante la inducción será más sencilla.
- b. Se evidencia la importancia de un buen sistema de gestión de calidad, enfocado en la información y el uso de la misma. Se puede observar que en la unidad anteriormente se realizaba un proceso de documentación enfocado en actas de reuniones, archivado de correos e información que no era pertinente ni tenía un uso relevante y que luego iba a eliminarse. Con el trabajo presentado, la información será de utilidad a diario y facilitará la curva de aprendizaje de cada profesional, sin importar si son antiguos o son nuevos en la unidad.
- c. Se desarrollan los diagramas de flujo para los procedimientos de alta repetitividad para el practicante en la unidad de control de presupuesto, los cuales son: adiciones, liberaciones y reservas presupuestales.
- d. Se realiza el seguimiento y se documenta por medio de diagramas de flujo las labores del profesional de mayor relevancia que eran: Informe presupuestal y cierre de presupuesto, y de esta manera se evita la pérdida de información.
- e. Por medio de los diagramas de flujo, se da a conocer la estrategia de rotación de los trabajadores como método organizativo y de respaldo en la Caja de Compensación Cafam partiendo de la unidad de control de presupuesto.

10. Bibliografía

Los 6 beneficios de la rotación por cargos, tomado el 13 de febrero de 2019, desde <https://blog.acsendo.com/los-6-beneficios-la-rotacion-puestos/>

Manene L, (2013), *LOS DIAGRAMAS DE FLUJO: SU DEFINICIÓN, OBJETIVO, VENTAJAS, ELABORACIÓN, FASES, REGLAS Y EJEMPLOS DE APLICACIONES*, tomado el 13 de febrero de 2019, desde https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas_de_flujo_su_definicion_objetivo_ventajas_elaboracion_fase.pdf

Pymes yAutónomos, Oficinas abiertas y puestos rotativos: compromiso entre la colaboración y la productividad, tomado el 14 de Febrero de 2019, desde <https://www.pymesyautonomos.com/management/oficinas-abiertas-y-puestos-rotativos-el-compromiso-entre-la-colaboracion-y-la-productividad>

SAP Software, tomado el 13 de abril de 2019, desde

http://solucionesheinsohn.com/sap-business-one/?gclid=CjwKCAjwndvIBRANEiwABrR32OdN2ez5AmBC_ToPCzf6_IBx2t28Bfo_Q3EOM69GS3UV3HKuQEJTLxoCdX0QAvD_BwE

Policonomics, s.f, *Curva de aprendizaje* , tomado el 15 de abril de 2019, desde <https://policonomics.com/es/curva-aprendizaje/3>

Qué es Cafam, tomado el 16 de abril de 2019, desde <https://www.cafam.com.co/caja-de-compensacion-familiar-cafam>

Pinto, Uris, Mena (2003), *El diagrama de flujo, herramienta para la gestión de procesos en una Unidad de Admisión hospitalaria**, tomado el 16 de abril de 2019, desde <http://www.sedom.es/wp-content/themes/sedom/pdf/4cbc747cda70apm-12-3-005.pdf>