

Implementación de un sistema integral de estandarización de procesos en Electrocréditos del Cauca

Juan José Sánchez Calambás



Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Programa de Administración de Empresas

Popayán – Cauca

2025

Implementación de un sistema integral de estandarización de procesos en Electrocréditos del Cauca

Juan José Sánchez Calambás

Trabajod de Grado modalidad Pasantía para optar el título profesional de Administrador de
Empresas

Director

Wilfred Fabián Rivera Martínez



Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Programa de Administración de Empresas

Popayán – Cauca

2025

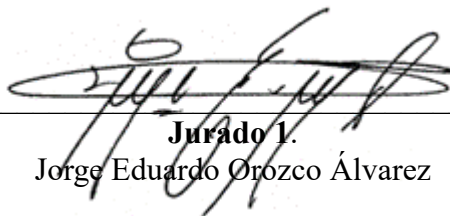
Nota de Aceptación

Una vez revisado y aprobado el documento final del trabajo de grado titulado “*Implementación de un sistema integral de estandarización de procesos en Electrocréditos del Cauca*”, realizado por la estudiante Juan José Sánchez Calambás, se autoriza para optar el título de profesional en el Programa de Administración de Empresas en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.



Director.

Wilfred Fabián Rivera Martínez



Jurado 1.

Jorge Eduardo Orozco Álvarez



Jurado 2.

Martín José Valencia Gutiérrez

Popayán, 2025

Dedicatoria

A mi familia, por haber confiado en mí y haberme brindado todo lo posible para lograr mis sueños. Su apoyo fue el mayor pilar para estar donde estoy hoy en día.

A todo aquel que me ha acompañado durante este proceso, dándome apoyo, sabiduría y fuerza para alcanzar todo lo que me he propuesto.

Gracias por todo. Con aprecio Juan José Sánchez Calambás.

Agradecimientos

A mi padre, por siempre apoyarme y ser el pilar fundamental de lo que soy hoy en día. Agradecer todos los valores inculcados para ser un profesional ejemplar y sobre todo una gran persona, siendo el ejemplo de perseverancia y resiliencia.

A todo compañero o amigo que siempre estuvo apoyándome en cada paso de esta etapa, siendo fundamentales para tener fuerzas y motivación para lograr todo lo que me he propuesto.

A la universidad, por brindarme todo lo necesario para convertirme en un gran profesional, por todas sus enseñanzas por medio de su gran equipo de docencia que me ayudaron a formarme no solo como profesional, sino como persona.

A mi tutor, Wilfred Fabián Rivera Martínez, por todo el apoyo proporcionado no solo durante el proceso de mi pasantía, sino también por todos sus conocimientos proporcionados durante sus clases.

A Electrocréditos del Cauca por darme la oportunidad de realizar mi trabajo práctico, enseñarme y guiarme durante todo el proceso.

A mi tutora Laura Isabel López Gómez, a la gerente de talento humano Catalina Fajardo Muñoz y a todo el equipo de Electrocréditos del Cauca que siempre tuvieron la disposición de ayudarme durante la pasantía, brindándome sus enseñanzas y a darme su confianza para lograr el objetivo propuesto.

Con total gratitud, Juan José Sánchez Calambás.

Tabla de Contenido

Resumen.....	10
Abstract	11
Introducción	12
Capítulo 1: Problema de Investigación	13
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.2. Justificación.....	13
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
Capítulo 2: Estado del Arte	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Marco Conceptual o Teórico	17
2.3. Marco Legal	18
Capítulo 3: Metodología	19
3.1. Fase 1. Diagnóstico	19
3.2. Fase 2. Diseño	19
3.3. Fase 3. Implementación	20
Capítulo 4: Resultados y Discusión	21
4.1. Análisis de los procesos que desarrollan actualmente en Electrocréditos del Cauca.	21
4.1.1. Recolección de información inicial.....	21
4.1.2. Análisis de los procesos actuales	22
4.1.3. Análisis DOFA.....	22
4.1.4. Elaboración y presentación del informe de diagnóstico	24
4.2. Diseño de nuevos procesos y ajuste en los procesos actuales en virtud de los hallazgos identificados en la fase de diagnóstico en Electrocréditos del Cauca	25
4.2.1. Revisión de mejores prácticas y literatura relevante.....	25
4.2.2. Diseño de los procesos optimizados	25
4.2.3. Desarrollo cronograma de documentación	27
4.2.4 Presentación y discusión del diseño con la gerencia	56

4.3. Implementación de un piloto con los nuevos procesos diseñados a través de actividades concertadas con la gerencia de Electrocréditos del Cauca.....	56
4.3.1. Preparación para la implementación	56
4.3.2. Ajustes según los resultados de implementación.	57
4.3.3. Recopilación de feedback del personal.	57
4.3.4. Informe final	58
Capítulo 5: Conclusiones	59
Referencias.....	61
Anexos	64
Glosario.....	66

Lista de Figuras

Figura 1. Calendario para documentación diciembre 2024	26
Figura 2. Cronograma para documentación enero 2025	27
Figura 3. Cronograma para documentación febrero 2025	27
Figura 4. Proceso de soporte técnico a solicitudes de usuarios ARPESOD	28
Figura 5. Proceso de gestión de incidencias y soporte de aplicativos	29
Figura 6. Ejemplo formato Excel Electrocréditos del Cauca.....	30
Figura 7. Proceso para auditoria de inventario servicio técnico y módulo de servicio al cliente	31
Figura 8. Proceso para informe diario de caja	33
Figura 9. Proceso para recaudo de dinero.....	34
Figura 10. Proceso de nómina administrativa ARPESOD.....	36
Figura 11. Proceso para liquidación de contratos	37
Figura 12. Proceso para reclutación y selección de personal	39
Figura 13. Proceso para contratación e integración.....	40
Figura 14. Proceso para prorroga de contratos	41
Figura 15. Proceso para afiliación a la ARL	42
Figura 16. Proceso para entrega de elementos de protección	43
Figura 17. Proceso de encuesta de clima organizacional.....	44
Figura 18. Proceso disciplinario	45
Figura 19. Proceso para aprobación de crédito.....	47
Figura 20. Proceso para realizar pagos	48
Figura 21. Proceso para cobro y recuperación de cartera	50
Figura 22. Macroproceso para servicio al cliente	52
Figura 23. Proceso para compras	54
Figura 24. Proceso para recepción de mercancía.....	55
Figura 25. Reunión para implementación de procesos	57
Figura 26. Certificado de aprobación pasantía	64
Figura 27. Bitácora de asistencia	65

Lista de Tablas

Tabla 1. Tipos de Legislaciones y Normativas	18
Tabla 2. Análisis DOFA	22
Tabla 3. Matriz FODA	23

Resumen

Electrocréditos del Cauca es una empresa líder en la comercialización de muebles, electrodomésticos y gasodomésticos en el sur occidente colombiano, comprometida con la satisfacción de sus clientes y el bienestar de su comunidad.

En línea con el compromiso de mejora continua, este documento comprende y examina los procedimientos que se desarrollan internamente en la empresa, evaluando su eficiencia, eficacia y efectividad, y la alineación con los objetivos organizacionales. Mediante la recolección y análisis de información relevante sobre su funcionamiento, se proponen estrategias de optimización que contribuyan al fortalecimiento de la gestión operacional y comercial de la compañía.

Además, se detallan a fondo las funciones realizadas dentro de la organización y los conocimientos adquiridos a lo largo del trabajo, con el objetivo de que las mejoras realizadas impulsen no solo el crecimiento sostenible, sino que también permitan una mayor eficiencia en las operaciones y en el servicio.

Palabras Claves: Mejora continua, procesos internos, optimización, eficiencia operativa

Abstract

Electrocréditos del Cauca is a leading company in the commercialization of furniture, household appliances, and gas appliances in southwestern Colombia, committed to customer satisfaction and community well-being.

In line with its commitment to continuous improvement, this document analyzes the company's internal processes, evaluating their efficiency and alignment with organizational objectives. Through the collection and analysis of information on its operations, optimization strategies are proposed to strengthen the company's operational and commercial management.

Additionally, the functions performed within the organization and the knowledge acquired throughout the work are thoroughly detailed. The goal is for the implemented improvements to drive not only sustainable growth but also greater efficiency in operations and service.

Keywords: Continuous improvement, internal processes, optimization, operational efficiency.

Introducción

Este documento se centra en la valoración de las estrategias implementadas para la documentación de los procesos en Electrocréditos del Cauca.

El trabajo se desarrolla en un contexto donde Electrocréditos del Cauca, como empresa líder en la comercialización de muebles, electrodomésticos y gasodomésticos en el suroccidente colombiano, enfrenta el desafío de adaptarse a un mercado cada vez más competitivo. La entidad busca integrar eficazmente las operaciones diarias y mejorar la colaboración entre los distintos niveles jerárquicos. La investigación identifica que la desconexión entre las estrategias organizacionales puede obstaculizar alcanzar y cumplir los objetivos que tiene propuestos la empresa, afectando su posicionamiento en el mercado.

Para la realización de este trabajo se aplicó el método BPM (Business Process Managment) el cual como mencionan Smith y Fingar (2003) en su libro, es el método que permite la identificación, diseño, ejecución, documentación, medición, monitoreo y control, con el propósito de obtener resultados que cumplan con los objetivos establecidos por la empresa.

La evaluación realizada en Electrocréditos del Cauca facilitó la identificación de aspectos clave para su mejora y optimización. Además, para ello se implementó un software enfocado en el diseño, análisis y documentación de procedimientos mediante diagramas de flujo. Como resultado, se presentan propuestas objetivas para la mejora de la eficiencia operativa, que fomenten el crecimiento sostenible y fortalezcan la calidad del servicio que ofrece la organización.

Capítulo 1: Problema de Investigación

1.1. Planteamiento del Problema

En el marco del sector comercial en el suroccidente colombiano, la gestión operativa y la mejora continua se posiciona como un factor fundamental para la innovación, éxito y sostenibilidad de las organizaciones. Electrocréditos del Cauca, empresa con más de treinta (30) años de trayectoria en el sector de la comercialización de muebles, electrodomésticos y gasodomésticos. Esta empresa líder enfrenta el desafío constante de optimizar sus procesos internos y la gestión organizacional para adaptarse a un mercado en evolución.

Por otro lado, tiene la constante necesidad de integrar de manera efectiva las operaciones diarias y potenciar la colaboración entre los distintos niveles jerárquicos. Considerando lo anterior, se puede afirmar que la desconexión entre los procesos operativos y la gestión organizacional puede generar obstáculos significativos en la consecución de objetivos comerciales y en el abordaje de los retos propios del mercado. La complejidad inherente a las operaciones diarias, aunque gestionada bajo un marco de estructura organizacional y estandarización de procesos, requiere una atención constante para mantener la eficiencia, eficacia y calidad en el servicio.

Electrocréditos del Cauca está dividida en varias regiones, cada una con una desconcentración del poder que busca mantener la estandarización mencionada y, consecuentemente, alcanzar la eficiencia operativa. La empresa se esfuerza por conservar una gestión comercial óptima y una gestión organizacional que vaya acorde con los intereses internos y externos de la organización, enfocando todas sus herramientas en la consecución de una sinergia y complementariedad con su cultura organizacional y los objetivos SMART de la organización.

1.2. Justificación

La mejora continua de las estrategias de gestión operativa y organizacional es fundamental para la sostenibilidad y competitividad de cualquier empresa. En un entorno de mercado cada vez más dinámico y competitivo, donde los desarrollos tecnológicos y las expectativas de los clientes cambian rápidamente, las organizaciones deben optimizar sus procesos internos y su estructura organizativa para asegurar su relevancia y eficiencia a largo plazo.

La desconexión entre los procesos operativos y la gestión organizacional, si no se aborda adecuadamente, puede convertirse en un obstáculo significativo para alcanzar los objetivos estratégicos. En este sentido, la implementación de un enfoque integral y sistemático de mejor continua permitirá tener una percepción mejorada de que áreas presentan una oportunidad de mejorar su eficiencia operativa, optimizar la coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos y fomentar la colaboración. Esta sinergia interna es esencial para garantizar que las operaciones diarias estén alineadas con los objetivos planteados internamente por la organización, como señalan Kaplan y Norton (2004), los mapas estratégicos permiten conectar los procesos operativos con los objetivos estratégicos, lo que promueve una mayor alineación entre las operaciones diarias y los fines organizacionales.

Además, la innovación tecnológica y la adopción de herramientas emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, son cruciales para mejorar la forma de decisiones y optimizar la gestión operativa. De acuerdo con McAfee y Brynjolsson (2012), el Big Data es una herramienta esencial que permite a las organizaciones transformar grandes volúmenes de datos en información útil para la toma de decisiones y la optimización de la gestión operativa. Estas tecnologías no solo optimizan los procesos internos, sino que también mejoran la experiencia del cliente, lo cual es fundamental para la retención y satisfacción en un mercado cada vez más competitivo.

Finalmente, la mejora continua y la innovación en los procesos organizacionales son esenciales para que las organizaciones tengan una estructuración competitiva y preparada para afrontar los desafíos futuros (Robayo Acuña, 2016). Como indica Porter (1985), las empresas que logran adaptarse y mejorar continuamente su cadena de valor son las que se posicionan de manera más sólida frente a las fuerzas competitivas del mercado. Este enfoque proactivo asegura que las compañías no solo puedan resolver eficazmente los desafíos que se le presenten, sino también que encuentren la manera de adaptarse de manera efectiva a los cambios que se presenten en el entorno empresarial (Contreras Campos, 2008).

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Implementar un sistema integral de estandarización de procesos en Electrocréditos del Cauca.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar los procesos que se desarrollan actualmente en Electrocréditos del Cauca.
- Diseñar nuevos procesos y ajustar los procesos actuales en virtud de los hallazgos identificados en la fase de diagnóstico en Electrocréditos del Cauca.
- Implementar un piloto con los nuevos procesos diseñados a través de actividades concertadas con la gerencia de Electrocréditos del Cauca.

Capítulo 2: Estado del Arte

2.1. Antecedentes

En las últimas décadas el mundo empresarial ha tenido cambios significativos, impulsadas por aspectos clave como lo son la globalización, los avances en sistemas tecnológicos y las crecientes expectativas de los consumidores. Estas transformaciones obligan a las empresas a replantear continuamente sus estrategias de negocio y de gestión para mantener su nivel competitivo y adaptarse a un mercado que constantemente se encuentra en evolución.

Por otro lado, la gestión operativa de las empresas colombianas ha sido objeto de numerosos estudios que enfatizan su importancia para asegurar la competitividad y la eficiencia. Según Colmenares Abuchaibe y Lora Escobar (2019), la gestión estratégica en las empresas colombianas es vital para enfrentar los retos del mercado y mejorar la productividad.

Ahora bien, teniendo en cuenta la necesidad de integrar eficazmente las operaciones diarias y fomentar la colaboración entre los diferentes niveles jerárquicos es una prioridad estratégica, según Ginebra (1994), el liderazgo es una organización es tanto una cualidad individual como un fenómeno situacional que facilita la convergencia hacia un propósito común. Este liderazgo es esencial para superar la desconexión entre los procesos operativos y la gestión organizacional, que puede obstaculizar el logro de los objetivos comerciales y la respuesta a los desafíos del mercado.

Por otro lado, la adaptación de nuevas tecnologías que constantemente emergen como la inteligencia artificial (IA) y el gran análisis de datos se ha convertido en una estrategia importante para mejorar y optimizar los procedimientos internos de una organización. Estas nuevas tecnologías que van surgiendo permiten a las empresas analizar de una manera más eficaz una gran cantidad de datos, ayudando a identificar patrones y tendencias, pudiendo así, tomar decisiones que mejoren la eficiencia y reducen costos operativos. Según Van Hoang et al. (2025), la adaptación de nuevas tecnologías avanzadas es crucial para mantener la competitividad en un mercado en constante cambio. La IA puede automatizar tareas rutinarias, mejorar la resolución de conflictos y la gestión de inventarios. Además, el análisis de datos permite a las empresas trabajar en planes de contingencia en casos precisos que estas mismas nuevas tecnologías pueden llegar a detectar, facilitando el mantenimiento predictivo y reduciendo tiempos de inactividad.

Finalmente, la cultura organizacional se convierte en un camino para humanizar la implementación del sistema de gestión de calidad, al permitir que las organizaciones se orienten

hacia las personas sin perder de vista los objetivos empresariales (Barahona Pico y Rodríguez Araujo, 2015, p. 20). En este sentido, se establece que la articulación efectiva entre el ambiente interno y externo de la organización constituye un factor determinante para garantizar el desempeño óptimo de la totalidad de sus procesos y procedimientos.

2.2. Marco Conceptual

El marco conceptual comienza con el análisis exhaustivo de las estrategias vinculadas al talento humano y gestión organizacional dentro de la unidad de negocio. Se abordan conceptos clave como la personalización de procesos de recursos humanos, innovación en la gestión operativa, y la mejora de la eficiencia a través de la optimización de flujos de trabajo. También se discuten estrategias para retener el talento humano y adaptarse a las nuevas tendencias del entorno empresarial.

En el marco de la gestión organizacional, el enfoque se base en un modelo que aumenta la eficiencia y agilidad operativa, asegurando que la estructura organizacional sea flexible y adecuada para un entorno competitivo. Según Mintzberg (1990), subrayan la importancia de fomentar un ambiente laboral que motive y retenga a los colaboradores. La personalización de los planes de carrera, el desarrollo profesional y la formación continua son elementos clave para alinear los objetivos organizacionales con los intereses del personal.

En cuanto a la innovación de procesos, la mejora continua y la implementación de nuevas tecnologías se consideran esenciales para optimizar la eficiencia operativa. Según Hammer y Champy (1993), la reingeniería de procesos implica una amplia revisión y un rediseño total de los procesos organizacionales para lograr mejoras significativas en aspectos como costo, calidad, servicio y rapidez. Además, se ha convertido en una herramienta estratégica para mejorar la productividad empresarial (Ortiz, 2022; Alfaro Rodas, 2023).

Finalmente, la gestión organizacional eficiente y la innovación en los procesos son factores que facilitan a las organizaciones no solo mejorar gestión operativa, sino también ofrecer alternativas de productos y servicios que se ajusten a las demandas cambiantes del mercado. La integración de estos elementos ofrece una solidez para comprender la complejidad del entorno comercial y establece el fundamento teórico para desarrollar una investigación que permita identificar puntos que se pueden mejorar y oportunidades para la innovación organizacional.

2.3. Marco Legal

La implementación de un sistema integral de estandarización de procesos en Electrocréditos del Cauca debe regirse por la normativa colombiana vigente en materia de gestión empresarial, protección al consumidor, comercio electrónico, seguridad de la información y gestión de la calidad.

Tabla 1.

Tipos de Legislaciones y Normativas

Norma	Objeto	Año
Ley 872	Crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva y establece lineamientos para la estandarización de procesos de empresas públicas y privadas (Congreso de Colombia, 2003).	2003
Decreto 1599	Reglamenta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), aplicable en la optimización de procesos organizacionales (Presidencia de la República de Colombia, 2005).	2005
Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2015	Establece los requisitos para la gestión de calidad y la mejora continua de los procesos empresariales (Icontec, 2015).	2015
Estatuto del Consumidor Ley 1480	Regula la protección de los derechos de los consumidores y establece lineamientos para la transparencia en la comercialización de bienes y servicios (Congreso de Colombia, 2011).	2011
Decreto 587	Regula la protección de datos personales y establece la obligatoriedad del Habeas Data en el tratamiento de información de clientes (Presidencia de la República de Colombia, 2016).	2016
Ley 1581	Regula el tratamiento de datos personales y establece principios para la seguridad de la información en empresas comerciales (Congreso de Colombia, 2012).	2012
Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 27001:2013	Define estándares para la seguridad de la información y la gestión de riesgos en los procesos empresariales (Icontec, 2013).	2013
Ley 1341	Promueve el uso y apropiación de las TIC en procesos empresariales (Congreso de Colombia, 2009).	2009
Decreto 1413	Fomenta la digitalización y automatización de procesos en las empresas colombianas (Presidencia de la república de Colombia, 2017).	2017
Decreto 1074	Decreto único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo compila normas relacionadas con la gestión empresarial, incluyendo aspectos de calidad, protección al consumidor y competencia (Presidencia de la república de Colombia, 2015b).	2015
Decreto 1072	Compila normas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, obligando a las empresas privadas a implementar sistemas de gestión que aseguren condiciones laborales de calidad (Presidencia de la república de Colombia, 2015a).	2015

Nota. Elaboración propia con base en leyes, decretos y circulares externa

Capítulo 3: Metodología

Para la realización de este trabajo se aplicó el método BPM (Business Process Managment) el cual como mencionan Smith y Fingar (2003) en su libro, es el método que permite la identificación, diseño, ejecución, documentación, medición, monitoreo y control, con el propósito de obtener resultados que cumplan con los objetivos establecidos por la empresa. En ese orden de ideas, se realizarán las siguientes tres (3) fases para el desarrollo de la pasantía:

3.1. Fase 1. Diagnóstico

Para esta primera fase de diagnóstico se analizarán los procedimientos que actualmente se realicen en Electrocréditos del Cauca, buscando obtener las bases para saber cómo se llevan a cabo las funciones organizacionales en la empresa. Se identificarán variables claves que estén obstaculizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales como lo pueden ser niveles de eficiencia y satisfacción, cuellos de botella y documentación vigente, para ello se requerirá la participación de los niveles más altos de la empresa como pueden ser jefes de área, supervisores y operarios clave.

Para esta fase se realizarán las tareas:

- Recolección de información inicial (entrevistas con gerentes y operarios).
- Análisis de los procesos actuales.
- Identificación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA).
- Elaboración del informe de diagnóstico.

3.2. Fase 2. Diseño

Para esta segunda fase, se realizarán entrevistas adicionales con los empleados de la empresa comprender sus expectativas sobre los procedimientos actuales, midiendo así la satisfacción de los empleados, sus expectativas de mejora y las mejores prácticas de cada área. Basado en la información obtenida basada de la literatura y de las entrevistas se iniciará con el proceso de diseño de los procesos en el software de Bizagi Modeler y se realizaran las respectivas presentaciones requeridas. Durante esta fase se desarrollarán las siguientes actividades:

- Revisión de mejores prácticas y literatura relevante.
- Realización de entrevistas adicionales con el equipo de trabajo.

- Diseño de los procesos optimizados.
- Presentación y discusión del diseño con la gerencia.

3.3. Fase 3. Implementación

En esta fase se implementan los nuevos procesos diseñados en colaboración con la gerencia. Se miden los resultados de la implementación, se identifican problemas y se analiza la aceptación del personal. Tras la implementación de los procesos reestructurados, se realiza un monitoreo continuo para ajustar y mejorar los procesos según sea necesario, evaluando variables como el feedback del personal y el rendimiento general.

Para esta fase se llevarán a cabo las siguientes tareas:

- Preparación para la implementación.
- Implementación de los procesos reestructurados.
- Monitoreo y evaluación de los resultados.
- Ajustes preliminares según los resultados de la implementación.
- Recopilación de feedback del personal.
- Informe final de la fase de monitoreo.

Capítulo 4: Resultados y Discusión

4.1. Análisis de los procesos que desarrollan actualmente en Electrocréditos del Cauca.

4.1.1. *Recolección de información inicial.*

Al inicio de la pasantía universitaria como primer paso, se realizaron entrevistas estructuradas con gerentes y operarios de las áreas de la empresa, con el fin de comprender el funcionamiento actual de los procesos internos. Estas entrevistas permitieron identificar los principales flujos de trabajo, los actores involucrados en cada proceso y las dificultades que enfrentan en su ejecución.

Algunos de los comentarios más trascendentales vinieron por parte de:

- La jefa de talento humano Catalina Fajardo, que argumenta su inconformidad por cómo están documentados los procesos y los obsoletos que están.
- El jefe de sistemas Julián Narváez, que argumenta la resistencia que se ha tenido internamente en Electrocréditos del Cauca sobre la relevancia e importancia de lo que es tener los procesos internos documentados.
- La asesora de ventas Lyda Murcia, que comenta la desconexión entre las áreas que hacen parte de un proceso como por ejemplo el proceso para aprobación de créditos.
- La jefa del área financiera Soraya Rivera, que argumenta la falta de conciencia en cuanto a la importancia de tener los procesos documentados, a su vez argumenta el poco conocimiento de varios de los colaboradores de Electrocréditos del Cauca en cuanto a cómo se diligencia un manual de procesos o un flujograma.

En conjunto con estos comentarios logrados en las entrevistas, los principales hallazgos de esta etapa fueron:

- Desconexión entre los procesos operativos y la gestión organizacional, lo que dificulta la estandarización y seguimiento de tareas.
- Falta de documentación formalizada de algunos procesos clase, lo que genera variabilidad en la ejecución de tareas.
- Limitaciones en la comunicación interna, lo que impacta en la coordinación entre diferentes áreas de la empresa.

- Uso de herramientas tradicionales para el control de procesos, lo que representa oportunidades de mejora en la digitalización y automatización de tareas.

4.1.2. *Análisis de los procesos actuales*

A partir de la información recolectada en las entrevistas, se procedió a analizar los procesos actuales de la empresa, identificando puntos críticos en la ejecución de tareas y su impacto en la eficiencia operativa. Se examinaron los flujos de trabajo en áreas clave como ventas, gestión administrativa, servicio al cliente y sistemas.

Los principales hallazgos de esta etapa incluyen:

- Duplicidad de funciones en algunos procesos administrativos, lo que genera retrasos en la toma de decisiones.
- Ausencia de un sistema estandarizado para el diligenciamiento de procesos.
- No existe documentación clara o actualizada sobre las actividades que se realizan hoy en día.
- Desconexión entre áreas que dificulta el avance de tareas que requieran su unión.
- Por la falta de documentación sobre los procesos, muchos colaboradores no saben precisamente cual es la labor de cada uno.

4.1.3. *Análisis DOFA*

Con base en la información recolectada y analizada, se realizó un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para evaluar el estado actual de la empresa en términos de procesos y gestión operativa.

Tabla 2

Análisis DOFA

Fortalezas	Oportunidades
▪ Disposición a la capacitación. ▪ Diagramación existente en algunas áreas. ▪ Beneficios percibidos en mejorar tiempos y comunicación.	▪ Posibilidades de automatización y digitalización de procesos. ▪ Oportunidad de simplificar procesos para eficiencia. ▪ Claridad de roles y responsabilidades. ▪ Crear una comunicación interdepartamental más efectiva.

	▪ Software innovador de diagramación de procesos (Bizagi Modeler).
Debilidades	Amenazas
▪ Satisfacción “neutral” con procesos actuales. ▪ Falta de claridad en algunos procesos. ▪ Documentación inconsistente en ciertas áreas. ▪ Desconexión entre áreas.	▪ Posible resistencia al cambio. ▪ Limitación de tiempo y recursos para capacitar y adecuar debidamente. ▪ Percepción de carga adicional de trabajo.

A su vez, con la elaboración de la matriz FODA se elaboró la matriz de estrategias DOFA para confirmar el camino que se iba a tomar para la construcción y mejora de los procesos.

Tabla 3

Matriz FODA

Estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades)	Estrategias DO (Debilidades-Oportunidades)
▪ Capacitación para agilizar implementación: Aprovechar la disposición del personal hacia la capacitación para integrar módulos de simplificación y automatización de procesos, optimizando tiempos y eliminando pasos innecesarios. ▪ Reforzar la documentación: Utilizar la documentación existente como base para estandarizar el contenido, asegurando que todos los equipos tengan acceso a procesos claros y bien definidos. ▪ Capacitación integral para mejora continua: Aprovechar el conocimiento existente en estandarización y la disposición de los trabajadores para capacitarse en la mejora continua y en técnicas de documentación.	▪ Revisión y actualización de documentación inconsistente: Aprovechar la oportunidad de clarificar roles y responsabilidades para revisar y estandarizar la documentación en todas las áreas, eliminando ambigüedades y mejorando la claridad de los procesos. ▪ Mejorar comunicación interdepartamental: Impulsar un sistema de comunicación estructurado entre áreas para mitigar la falta de claridad y mejorar la satisfacción de los empleados respecto a los procesos actuales. ▪ Simplificación de procesos en áreas necesarias: Identificar áreas con baja satisfacción y revisar los procesos para simplificarlos y hacerlos más accesibles, optimizando la percepción del equipo y mejorando su disposición hacia el cambio.
Estrategias FA (Fortalezas-Amenazas)	Estrategias DA (Debilidades-Amenazas)
▪ Gestión del cambio en el proyecto: Dado el conocimiento existente en estandarización, implementar una estrategia de gestión del cambio para minimizar la resistencia, comunicando claramente los	▪ Priorizar áreas con documentación inconsistente: Implementar un plan para priorizar la mejora de la documentación en áreas críticas, asegurando que todos los equipos tengan acceso a guías y manuales claros.

beneficios a todos los trabajadores y proporcionando un apoyo constante.	▪ Supervisión y soporte en la implementación: Realizar monitoreo continuo de la diagramación y brindar soporte asegurando que el proceso de cambio sea eficiente y bien recibido por todos.
▪ Optimizar recursos de capacitación: Aprovechar la familiarización con el software de diagramación (Bizagi Modeler) para diseñar capacitaciones enfocadas y eficientes, que se ajusten a lo necesario.	▪ Crear plan de comunicación y sensibilización: Explicación a los trabajadores del propósito, los beneficios y etapas del proyecto, esto para reducir la resistencia al cambio y asegurar compromiso.
▪ Enfatizar beneficios para mitigar percepción negativa: Realizar campañas internas sobre los beneficios de la diagramación de procesos para contrarrestar la percepción de sobrecarga.	

4.1.4. Elaboración y presentación del informe de diagnóstico

Con base en todos los hallazgos anteriores, se elaboró un informe de diagnóstico que resume el estado de los procesos en Electrocréditos del Cauca. Este informe fue presentado a Raimundo Juárez, ingeniero en Electrocréditos del Cauca y líder del proceso de reingeniería de procesos, y Laura Isabel López Gómez, gerente de calidad y supervisora del desarrollo de la pasantía.

Los resultados obtenidos durante la fase de diagnóstico nos muestran la gran fortaleza que tiene la empresa, a la vez que las grandes oportunidades que pueden llegar a aprovechar, pero también es bastante evidente los desafíos que tienen en el aspecto de la gestión de los procedimientos que realizan. La prácticamente nula documentación de los procesos genera una constante variabilidad en la realización de las tareas lo que afecta notoriamente la eficiencia operativa de la organización.

El aspecto más relevante identificado es la urgente necesidad de digitalizar y automatizar los procesos que se realizan en la organización, permitiendo así la mejora de la gestión de los deberes de cada colaborador, reduciendo la duplicidad de funciones, los cuellos de botella y mejorar la comunicación interna, facilitando así las labores del día a día y mejorando los índices de satisfacción del cliente interno y externo.

Una gran alternativa para poder realizar el levantamiento de procesos e innovar es la implementación de un software especializado en el diseño de flujogramas como Bizagi Modeler. Actualmente, Electrocréditos del Cauca ha venido manejando un formato de Excel para la documentación de sus procedimientos, pero el problema es que Excel no es una herramienta diseñada para la realización de flujogramas haciendo de la tarea bastante complicada y poco eficiente. La implementación del software Bizagi Modeler permitirá la eficiencia de la documentación de los procesos en Electrocréditos del Cauca, el programa

concederá representar los procedimientos de manera visual y estructurada, facilitando la comprensión, análisis y optimización. El programa cuenta con un sistema bastante integro para su manejo permitiendo trabajar cada proceso con precisión para que sea comprensible para todo colaborador que lo requiera.

El uso de este tipo de herramientas no solo ayudara al levantamiento de procesos, sino que también proporcionara las bases para continuar con el compromiso de la mejora continua, remplazando un sistema poco eficiente a uno que mejora la eficiencia de desarrollo y documentación.

4.2. Diseño de nuevos procesos y ajuste en los procesos actuales en virtud de los hallazgos identificados en la fase de diagnóstico en Electrocréditos del Cauca

Posterior al diagnóstico inicial, la siguiente fase se enfocó en el diseño de los nuevos procesos y ajuste en los procesos vigentes de Electrocréditos del Cauca en el software de Bizagi Modeler. A su vez, se revisó literatura relevante (normas, leyes, decretos) que aportaran al desarrollo de los procesos.

4.2.1. *Revisión de mejores prácticas y literatura relevante*

Para lograr que la documentación de los procesos de la organización se alinee a los estándares de calidad y eficiencia, se tomaron como referencia marcos normativos como la NTC-ISO 9001:2015, la Ley 872 de 2003 sobre la gestión de la calidad y el Decreto 1074 de 2015, que regula la gestión empresarial en Colombia.

Para complementar el conocimiento sobre la digitalización y automatización de procesos, se analizaron casos de éxito de empresas que han atravesado una situación similar con el fin de identificar variables que se puedan implementar en Electrocréditos del Cauca. La evaluación de los casos permitió como las empresas ha resuelto la adversidad y han logrado optimizar sus procesos a través de herramientas especializadas, reduciendo los índices de fallos y mejorando la eficiencia operativa.

4.2.2. *Diseño de los procesos optimizados*

Con toda la información recolectada en la fase de diagnóstico, se inició con el desarrollo de los nuevos procesos y la optimización de los que se encuentran vigentes, garantizando la eficacia, eficiencia y efectividad con su estructuración y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa. Fue fundamental establecer principios que permitieran una mejora

sustancial en la gestión de los procesos, se establecieron parámetros estratégicos para asegurar la grata satisfacción de la documentación de los procedimientos.

El principal punto del diseño y rediseño de procesos fue la estandarización, como se comenta anteriormente, la empresa venía manejando un formato de Excel que no solo era tedioso y complejo de manejar, sino también que no se contaba con una estandarización de como diligenciar adecuadamente el formato haciendo que entre proceso y proceso hubiera bastantes discrepancias sobre su estado. Para abordar la problemática, junto con el programa Bizagi Modeler se crearon formatos y procedimientos unificados, asegurando que cada proceso cumpla con una estructura clara, permitiendo así que la información estuviera bien organizada facilitando su consulta y seguimiento.

Otro punto a tener en cuenta en el diseño de los nuevos procesos y el rediseño de los vigentes fue la reducción de tiempos y recursos. Se identificaron los procesos que contenían tareas repetitivas, cuellos de botella o demasiado tiempo de espera. Se trabajó en la reducción de redundancias asegurando la reducción de tiempos de respuesta, aumento de la productividad y la sinergia entre las áreas de la organización.

Para garantizar una documentación ordenada, junto con la Gerente SIC Laura Isabel López se organizó un calendario en sinergia con las áreas de la organización para llevar a cabo la documentación de sus respectivos procesos. Este ajuste permitió tener una transición estructura de los procedimientos, y a su vez, con el tiempo asignado a cada área se permitió tener el espacio para capacitar a los colaboradores de cada sector de la empresa, brindando soporte para que su adopción al programa fuera progresiva y efectiva.

Figura 1.

Calendario para documentación diciembre 2024

Diciembre 2024

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
2 Documentación área de sistemas	3 Documentación área de sistemas	4 Documentación área de sistemas	5 Documentación área de sistemas	6 Documentación área de sistemas	7 Documentación área de sistemas	8
9 Documentación área de auditoria y control	10 Documentación área de auditoria y control	11 Documentación área de auditoria y control	12 Documentación área de auditoria y control	13 Documentación área de auditoria y control	14 Documentación área de auditoria y control	15
16 Documentación área de caja	17 Documentación área de caja	18 Documentación área de caja	19 Documentación área de archivo	20 Documentación área de archivo	21 Documentación área de archivo	22
23 Documentación área de talento humano	24 Documentación área de talento humano	25	26 Documentación área de talento humano	27 Documentación área de talento humano	28 Documentación área de talento humano	29
30	31					

Figura 2.*Cronograma para documentación enero 2025*

Enero 2025

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
		1	2 Documentación área de ventas	3 Documentación área de ventas	4 Documentación área de ventas	5
6	7 Documentación área de ventas	8 Documentación área de ventas	9 Documentación área de ventas	10 Documentación área de ventas	11 Documentación área de ventas	12
13 Diagnóstico área financiera	14 Diagnóstico área servicio al cliente	15 Diagnóstico área de inventario	16 Diagnóstico área de compras	17 Diagnóstico área de cartera	18 Diagnóstico área de calidad	19
20 Documentación procesos área financiera	21 Documentación procesos área financiera	22 Documentación procesos área financiera	23 Documentación procesos área financiera	24 Documentación procesos área financiera	25 Documentación procesos área financiera	26
27 Documentación procesos área de cartera	28 Documentación procesos área de cartera	29 Documentación procesos área de cartera	30 Documentación procesos área de cartera	31 Documentación procesos área de cartera		

Figura 3.*Cronograma para documentación febrero 2025*

Febrero 2025

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
					1 Documentación procesos área de cartera	2
3 Documentación procesos área de servicio al cliente	4 Documentación procesos área de servicio al cliente	5 Documentación procesos área de servicio al cliente	6 Documentación procesos área de servicio al cliente	7 Documentación procesos área de servicio al cliente	8 Documentación procesos área de servicio al cliente	9
10 Documentación procesos área de compras e inventario	11 Documentación procesos área de compras e inventario	12 Documentación procesos área de compras e inventario	13 Documentación procesos área de compras e inventario	14 Documentación procesos área de compras e inventario	15 Documentación procesos área de compras e inventario	16
17 Documentación procesos área de calidad y manual final	18 Documentación procesos área de calidad y manual final	19 Documentación procesos área de calidad y manual final	20 Documentación procesos área de calidad y manual final	21 Documentación procesos área de calidad y manual final	22 Documentación procesos área de calidad y manual final	23
24 Retroalimentación y cierre	25 Retroalimentación y cierre	26 Retroalimentación y cierre	27 Retroalimentación y cierre	28 Retroalimentación y cierre		

4.2.3. Desarrollo cronograma de documentación

Junto con cada jefe de área se estableció una coordinación detallada para llevar a cabo el levantamiento de sus respectivos procesos, previo a la semana indicada para cada área, se llevó a cabo una reunión para concordar como se llevará a cabo la documentación de sus

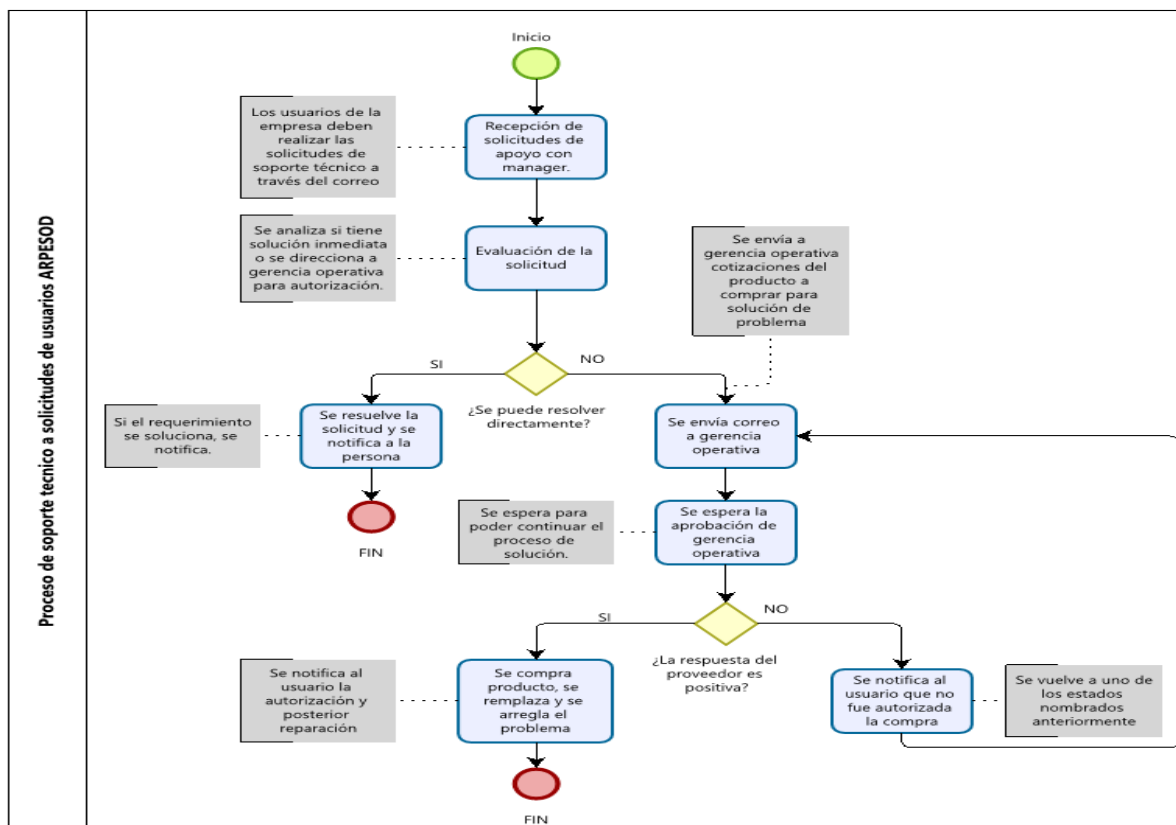
procesos y para que se garantice la participación de los colaboradores que se crean clave para cada proceso. Cada proceso de documentación contuvo sesiones de trabajo con el equipo correspondiente que ayudaron a identificar procedimientos críticos, flujos de trabajo y localizar los puntos de mejora. Asimismo, con el desarrollo de la documentación se iba capacitando al personal para el adecuado manejo del software Bizagi Modeler.

4.2.3.1 Levantamiento de procesos en el área de sistemas.

Para el área de sistemas, como se tenía planeado se tuvo una reunión con el jefe del área para tener un diagnóstico más amplio del área. El jefe argumento que no existía ningún tipo de documentación sobre los procesos de su área y manifestó su total disposición y compromiso para realizar la documentación de los procesos de su área. Para el desarrollo de esta área se tuvieron reuniones diarias durante la semana asignada donde se pudieron identificar brechas de tiempo entre la identificación de problemas electrónicos y su respectiva respuesta y solución. Durante este proceso no hubo mayor complicación, lo que facilito bastante el desarrollo del trabajo.

Figura 4.

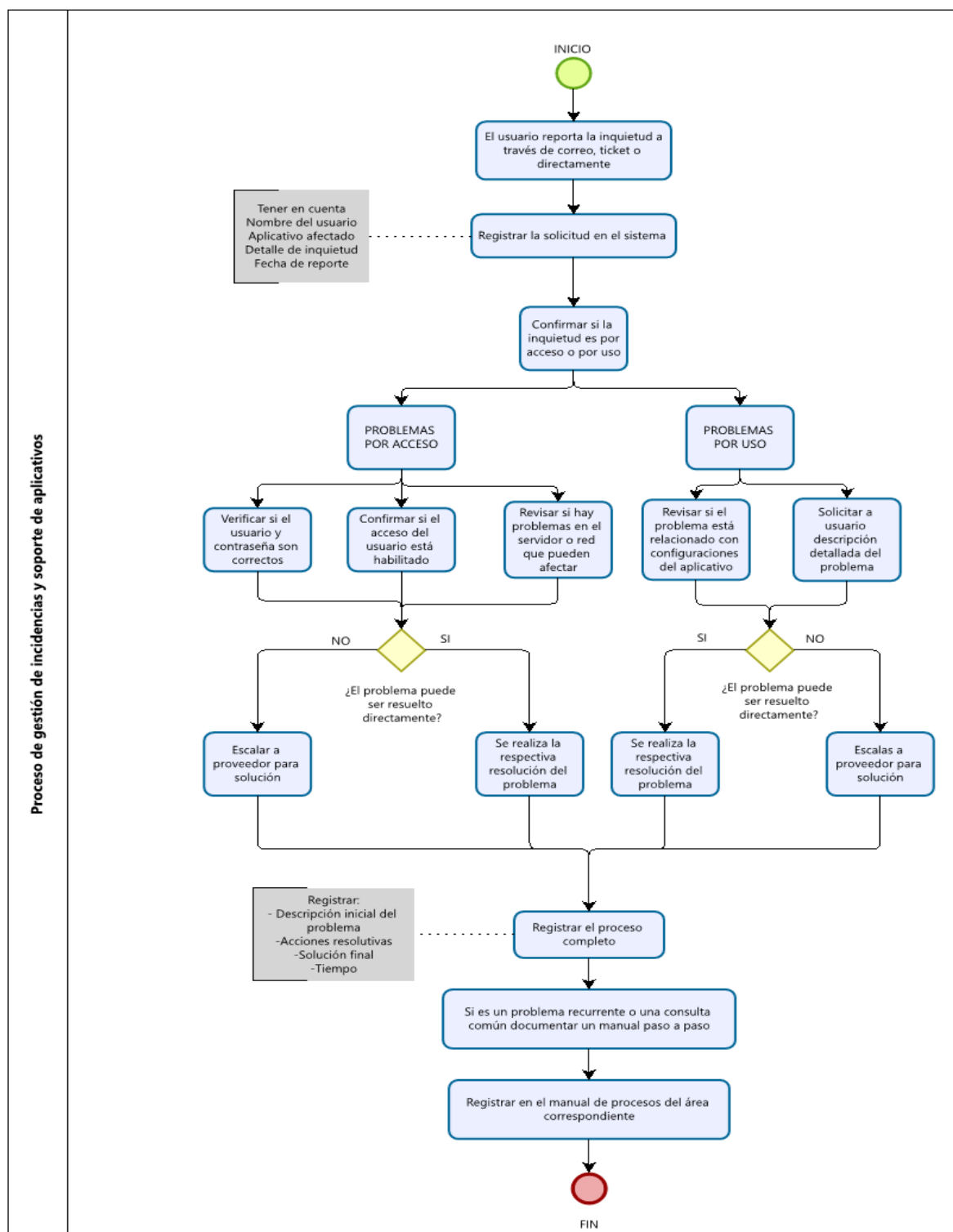
Proceso de soporte técnico a solicitudes de usuarios ARPESOD



Al momento de finalizar la semana asignada para el área de sistemas, se identificaron un total de once (11) procedimientos, todos corroborados y aprobados por el jefe del área.

Figura 5.

Proceso de gestión de incidencias y soporte de aplicativos

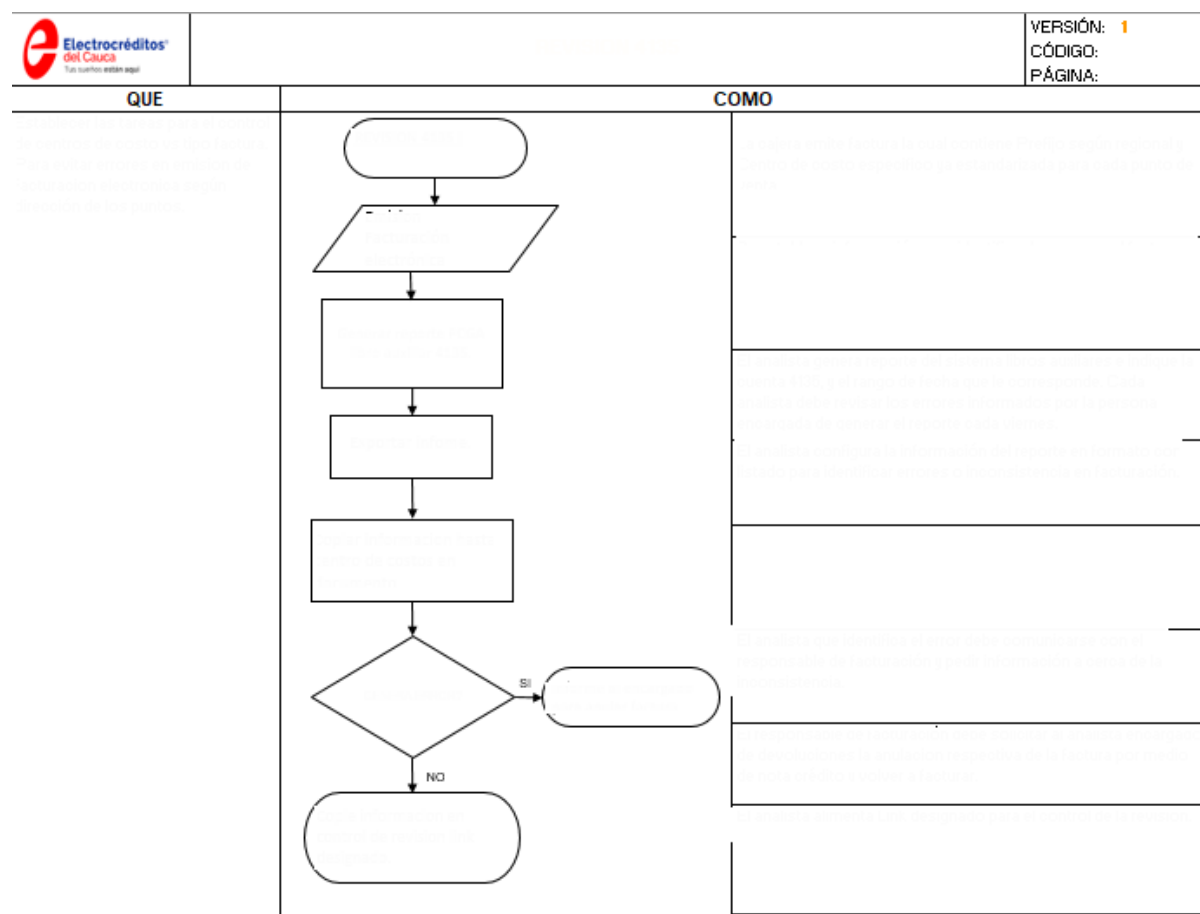


4.2.3.2 Levantamiento de procesos en el área de auditoría y control.

A diferencia del área de sistemas, para el área de auditoría y control ya se contaba con un avance bastante amplio de levantamiento de sus procesos en el formato de Excel que venían utilizando lo que facilito la transición al software Bizagi Modeler.

Figura 6.

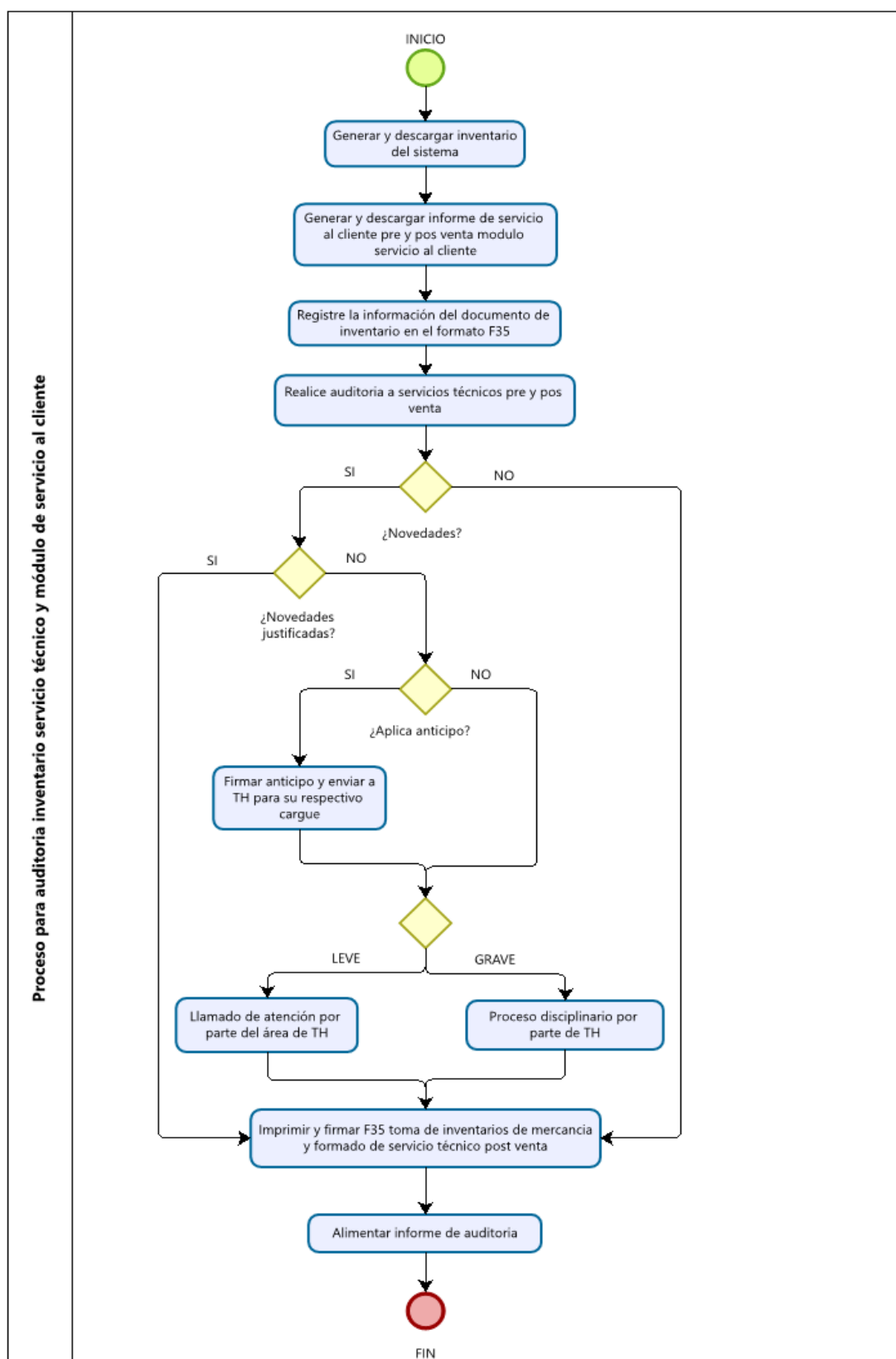
Ejemplo formato Excel Electrocréditos del Cauca



Gracias a la documentación previa, para esta área se pudo abarcar de una manera diferente la documentación de los procesos. No hubo necesidad de realizar diariamente reuniones, sino que se otorgó la independencia para poder hacer la transición al nuevo programa, asegurando que cada proceso es vigente.

Figura 7.

Proceso para auditoria de inventario servicio técnico y módulo de servicio al cliente



Nota. Elaboración propia basada en documentación de Electrocréditos del Cauca.

Una vez finalizada la transición de los procesos ya documentados al software Bizagi Modeler, se realizó una reunión con el jefe del área y sus auxiliares para revisar y a su vez hacer el levantamiento de los procesos que hacían falta. Como resultado final, se realizó el levantamiento en total de veintiséis (26) procesos.

4.2.3.3 Levantamiento de procesos en el área de caja.

Para el área de caja, hubo un desafío adicional a las otras áreas, ya que por cuestiones de disponibilidad de tiempo se dificultaba la reunión con los encargados del área, además, no se contaba con ninguna documentación de los procesos del área. Durante tres (3) días se trabajó de manera conjunta con los operarios disponibles para el análisis, estructuración y documentación de sus respectivos procesos.

Para ello se realizó una observación participativa, donde se realizó un análisis de los procesos que realiza diariamente el área de caja. Durante la recopilación de información se tomaron en cuenta aspectos como:

- Procedimientos estándar en la apertura y cierre de caja.
- Manejo de efectivo y documentos contables en la sede principal.
- Registro y control de facturas, asegurando la trazabilidad de cada transacción
- Medidas de seguridad y validaciones en el manejo de dinero.
- Interacción del área de caja con otras áreas, como auditoría y contabilidad.

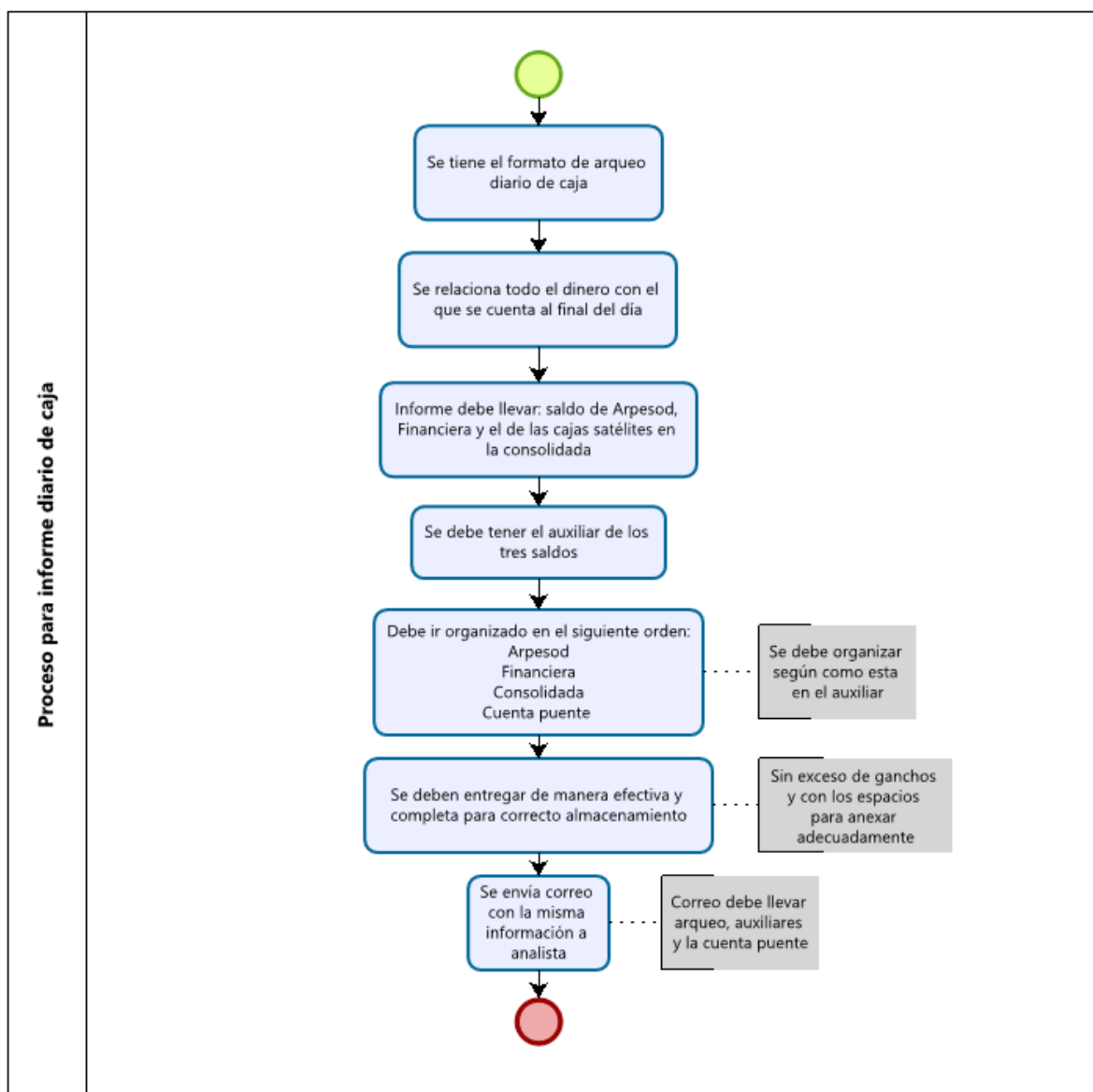
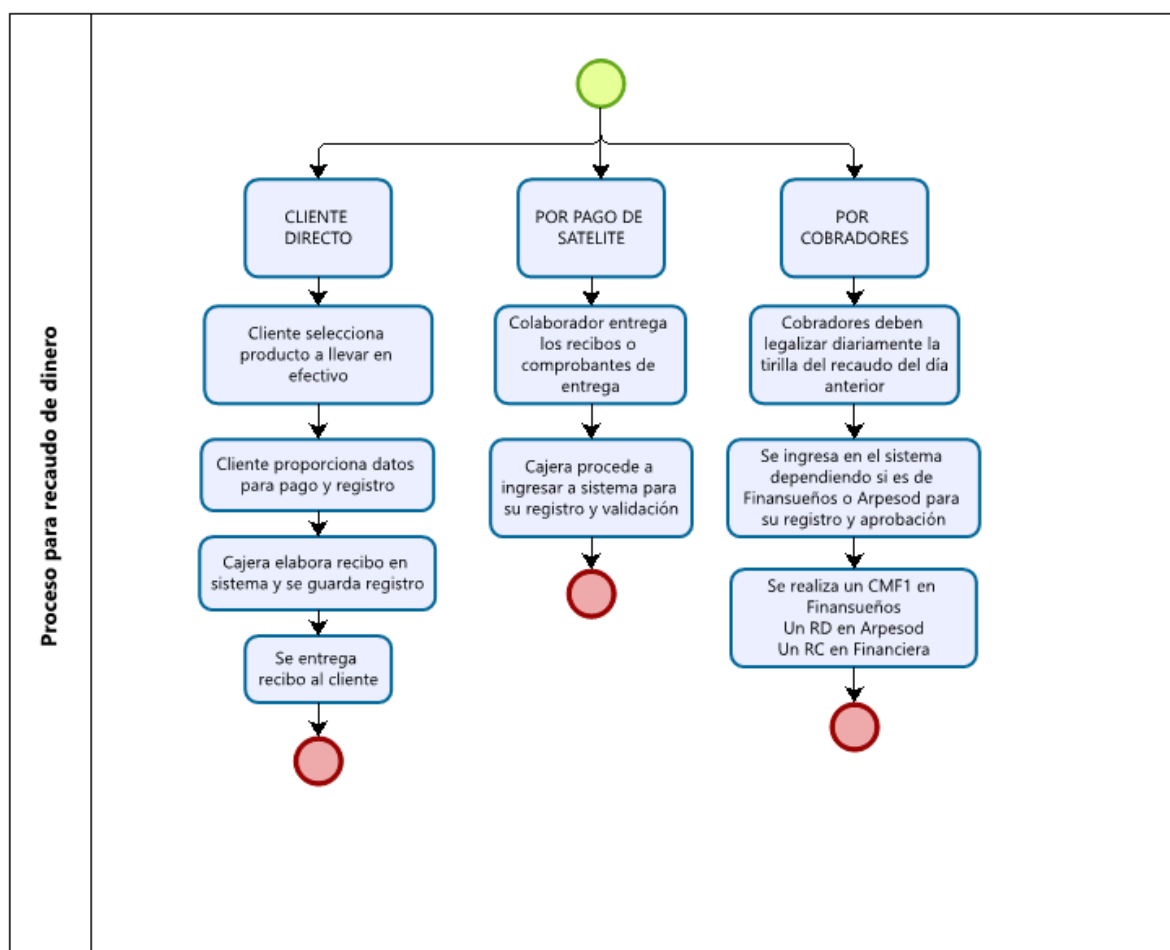
Figura 8.*Proceso para informe diario de caja*

Figura 9.*Proceso para recaudo de dinero*

Con este trabajo, se realizó un levantamiento completo y bien estructurado de las labores diarias que se realizan en el área de caja, desde el inicio de la jornada hasta el cierre del día.

4.2.3.4 Levantamiento de procesos en el área de talento humano.

Encargada de la gestión del personal de una empresa, el área de talento humano es de las más importantes dentro de una organización. En el caso que nos concierne, el área de talento humano de Electrocréditos del Cauca represento un desafío ya que esta se divide en cuatro (4) subáreas que abarcan una gran cantidad de procesos no documentados que inciden en el bienestar y desarrollo del personal. En el caso de Electrocréditos del Cauca, el área de talento humano se divide en 4 subáreas que son:

- Nómina.
- Contrataciones.

- Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- Dirección de Talento Humano.

Cada una de las subáreas desempeña un papel vital en la organización, para ello se contó con la participación activa de cada uno de los jefes y auxiliares, quienes proporcionaron toda la información posible para poder diligenciar los procedimientos de la mejor manera. Para poder organizar todo de manera adecuada se organizó de manera secuencial el trabajo con cada área, comenzando por nómina, seguido de contrataciones, luego seguridad y salud en el trabajo y finalizando con la dirección del área.

4.2.3.5 Levantamiento de procesos en el área de nómina.

Este proceso implica el cálculo, pago y control de salarios, bonificaciones, deducciones y demás aspectos con la remuneración. Durante el levantamiento de procesos, se identificaron y documentaron tareas clave como:

- Recolección y validación de información de los empleados.
- Cálculo de salarios y beneficios con base en la legislación laboral colombiana.
- Liquidación de prestaciones sociales.
- Gestión de deducciones obligatorias.
- Gestión de pagos, coordinando con entidades financieras para la dispersión de los salarios.

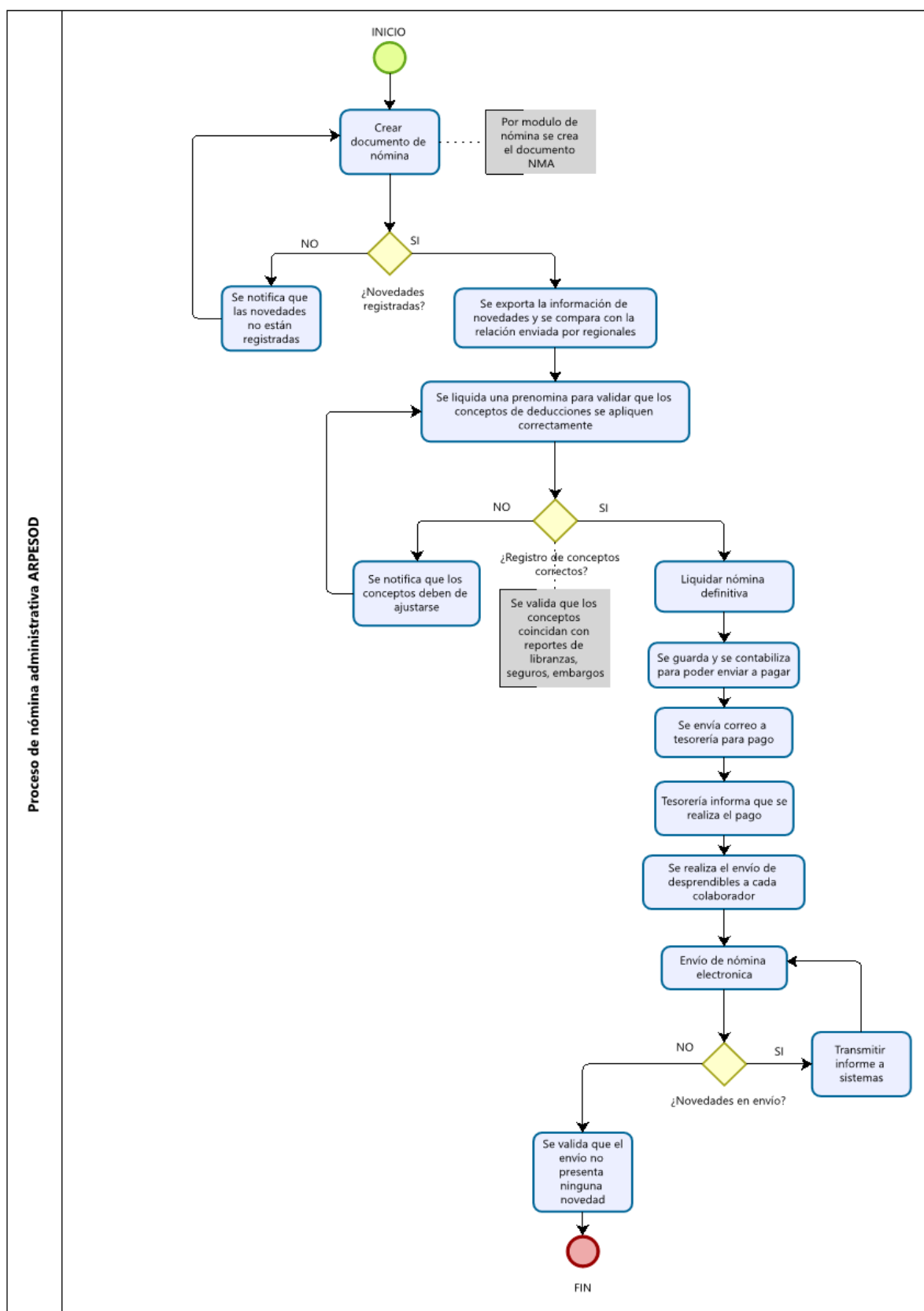
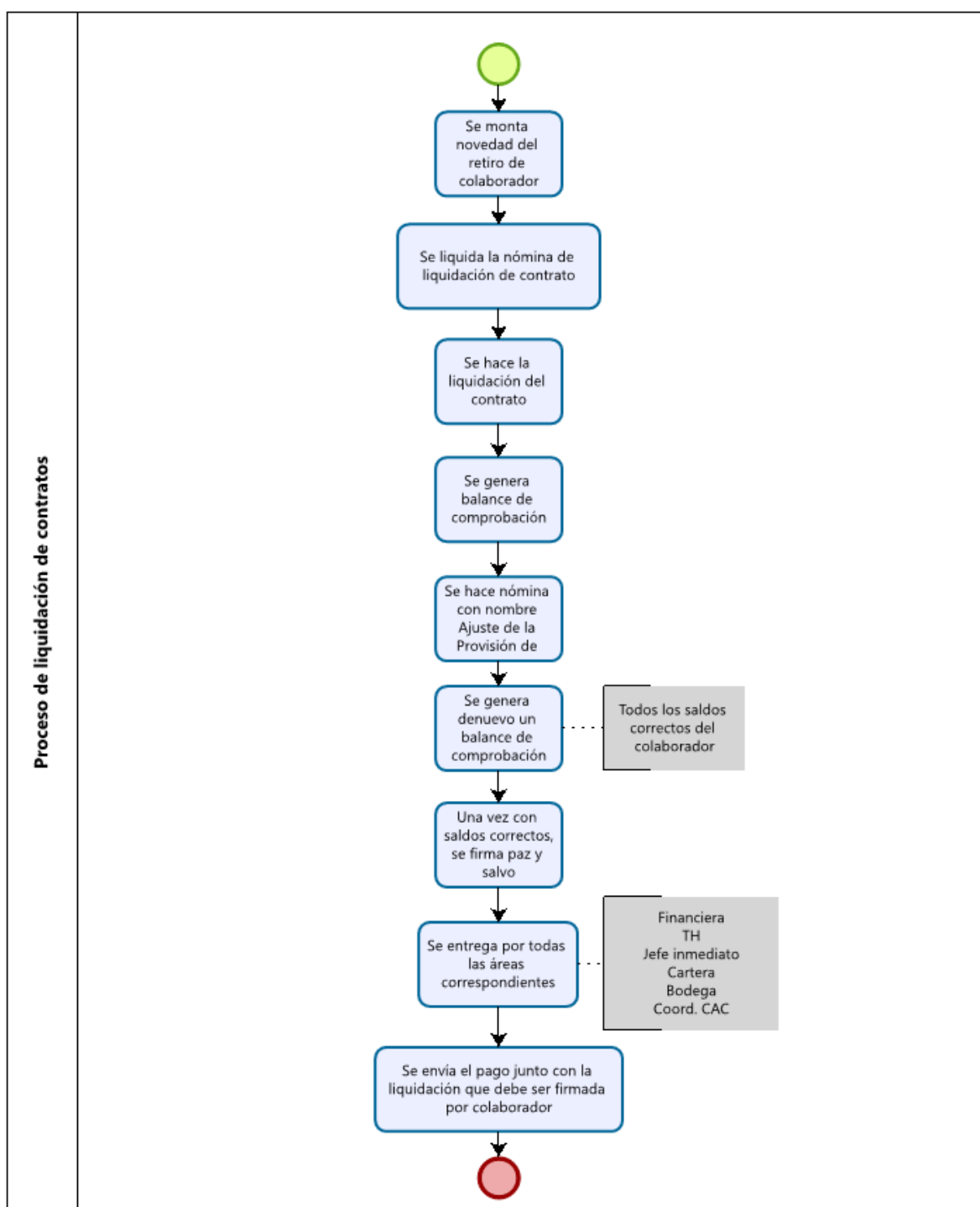
Figura 10.*Proceso de nómina administrativa ARPESOD*

Figura 11.*Proceso para liquidación de contratos*

La documentación de estos procesos permitió definir un flujo de trabajo optimizado, garantizando trazabilidad, eficiencia y cumplimiento normativo en la administración de la nómina.

4.2.3.6 Levantamiento de procesos en el área de contrataciones.

Para el área de contrataciones es vital tener claro que es clave para la sostenibilidad de la empresa, ya que esta determina el personal que cree calificado para los objetivos de la empresa. Heikkonen (2012) señala que un proceso de contratación bien estructurado agiliza y facilita la consecución de personal calificado que contribuye a la reducción de costos y a la mejora continua. Dentro del área algunos de los procesos documentados fueron los siguientes:

- Requerimiento de contratación de personal.
- Publicación de vacantes en medios internos y externos.
- Recepción y preselección de hojas de vida, aplicando filtros según competencias y experiencia.
- Aplicación de pruebas psicotécnicas y entrevistas estructuradas.
- Validación de referencia laborales y verificación documental.
- Proceso de contratación incluyendo la elaboración y firma de contratos.
- Inducción y capacitación inicial de nuevos colaboradores.

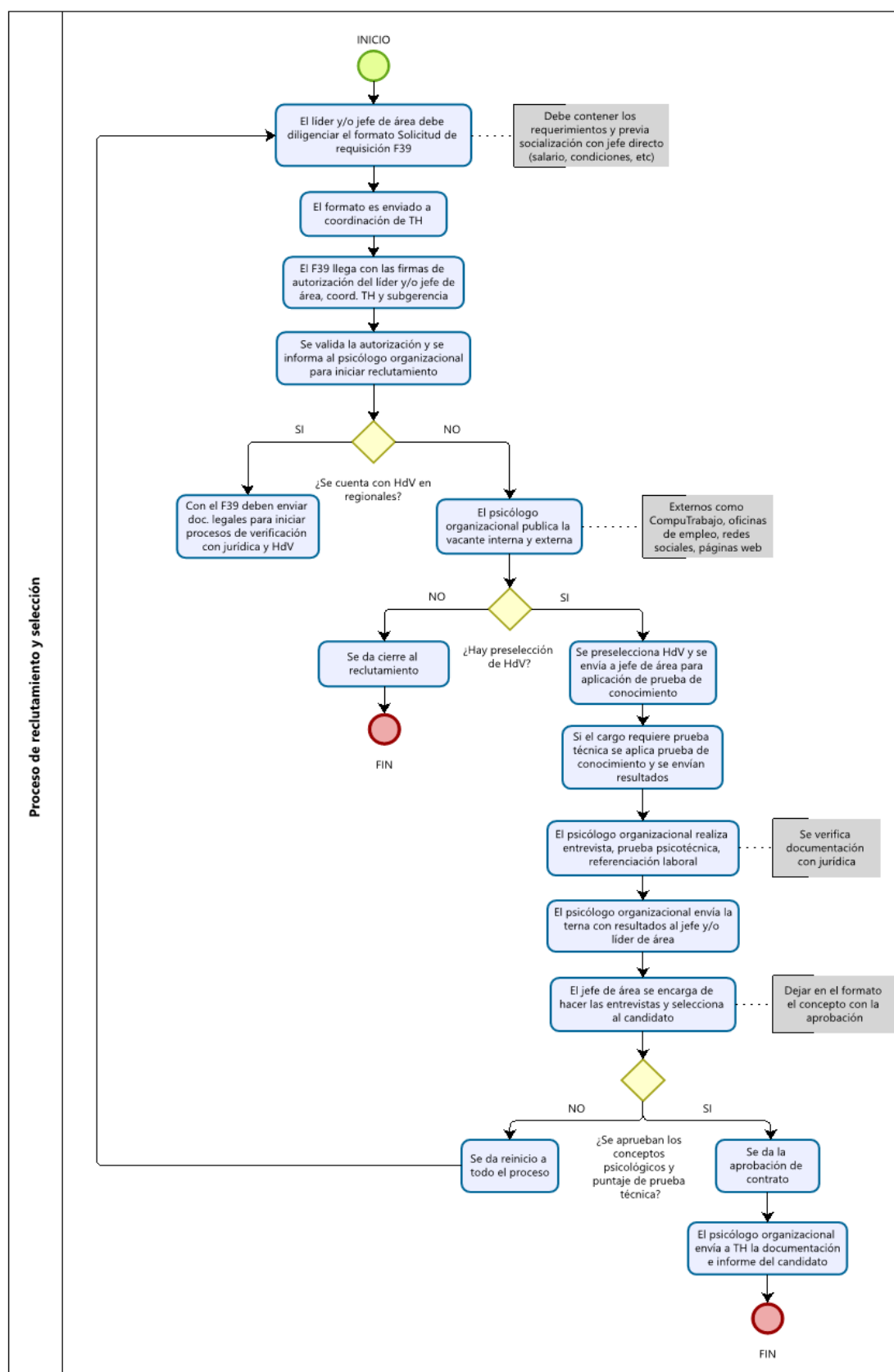
Figura 12.*Proceso para reclutación y selección de personal*

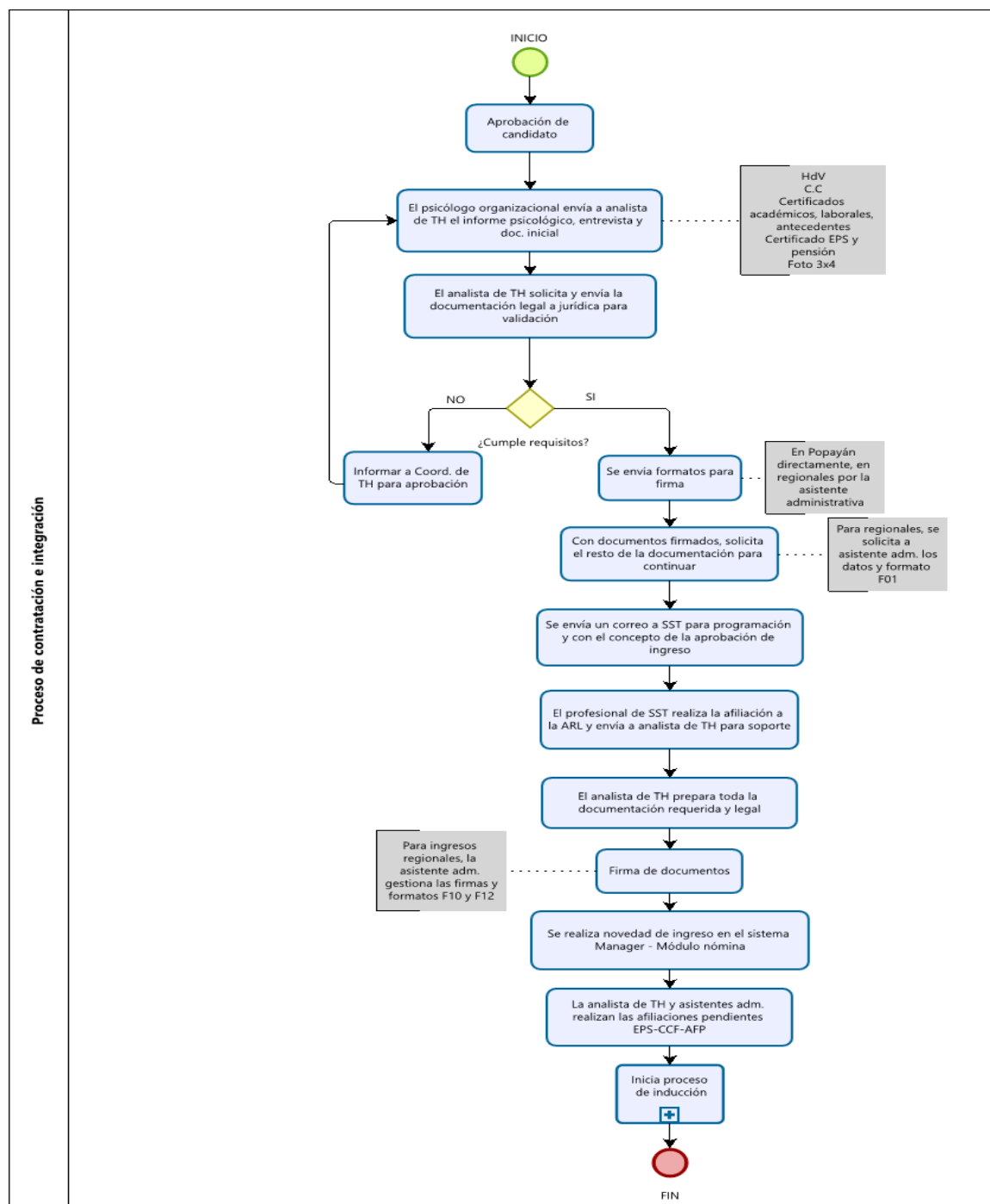
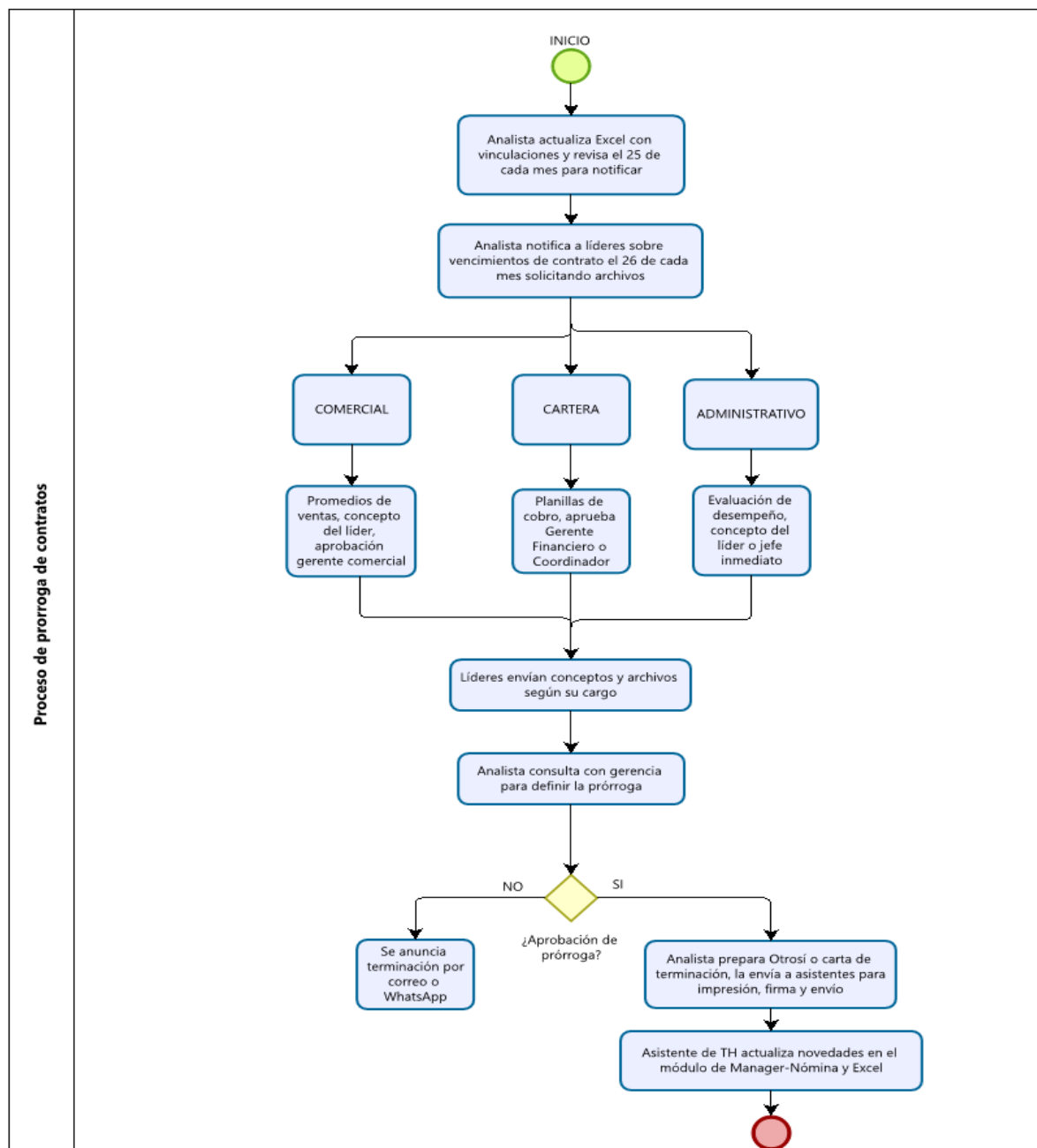
Figura 13.*Proceso para contratación e integración*

Figura 14.*Proceso para prorroga de contratos*

Con la documentación de estos procesos se reafirmó la importancia del área de contrataciones, la sinergia que hay que tener entre áreas para poder realizar una buena contratación que vaya acorde a los propósitos y objetivos que tiene la empresa. Con esta documentación se logró evidenciar los puntos críticos para mejorar la promoción reclutación, contratación e inducción de personal.

4.2.3.7 Levantamiento de procesos en el área de seguridad y salud en el trabajo.

La gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST) es un componente normativo y estratégico dentro de la administración de talento humano, orientado a la prevención de riesgos laborales, promoción del bienestar de los empleados y cumplimiento de la normatividad vigente. Durante el levantamiento de procesos en esta área, algunos de los procesos que se identificaron y estructuraron fueron los siguientes:

- Identificación y evaluación de riesgos laborales.
- Exámenes de ingreso de talento.
- Afiliaciones a ARL.
- Seguimientos a accidentes laborales.
- Entrega elementos de protección.

Figura. 15.

Proceso para afiliación a la ARL

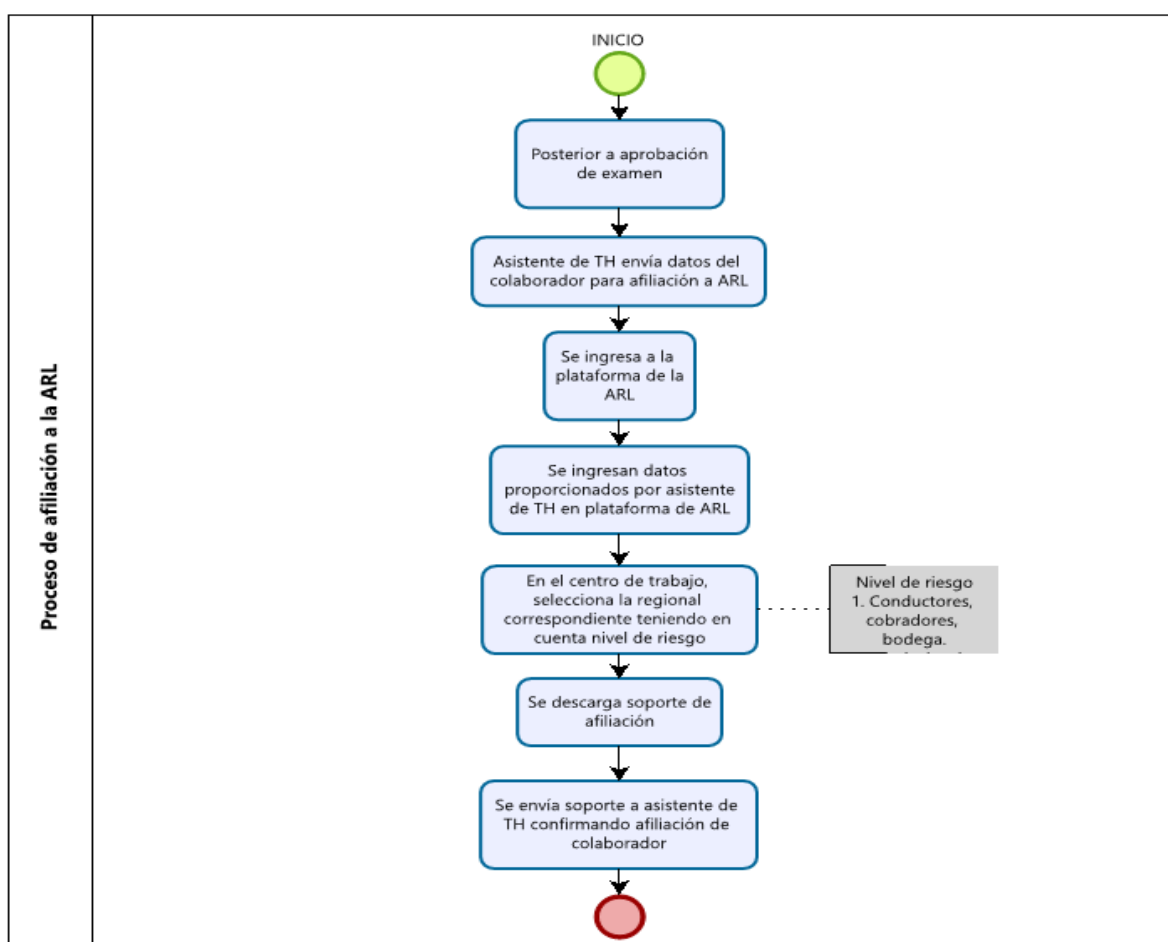
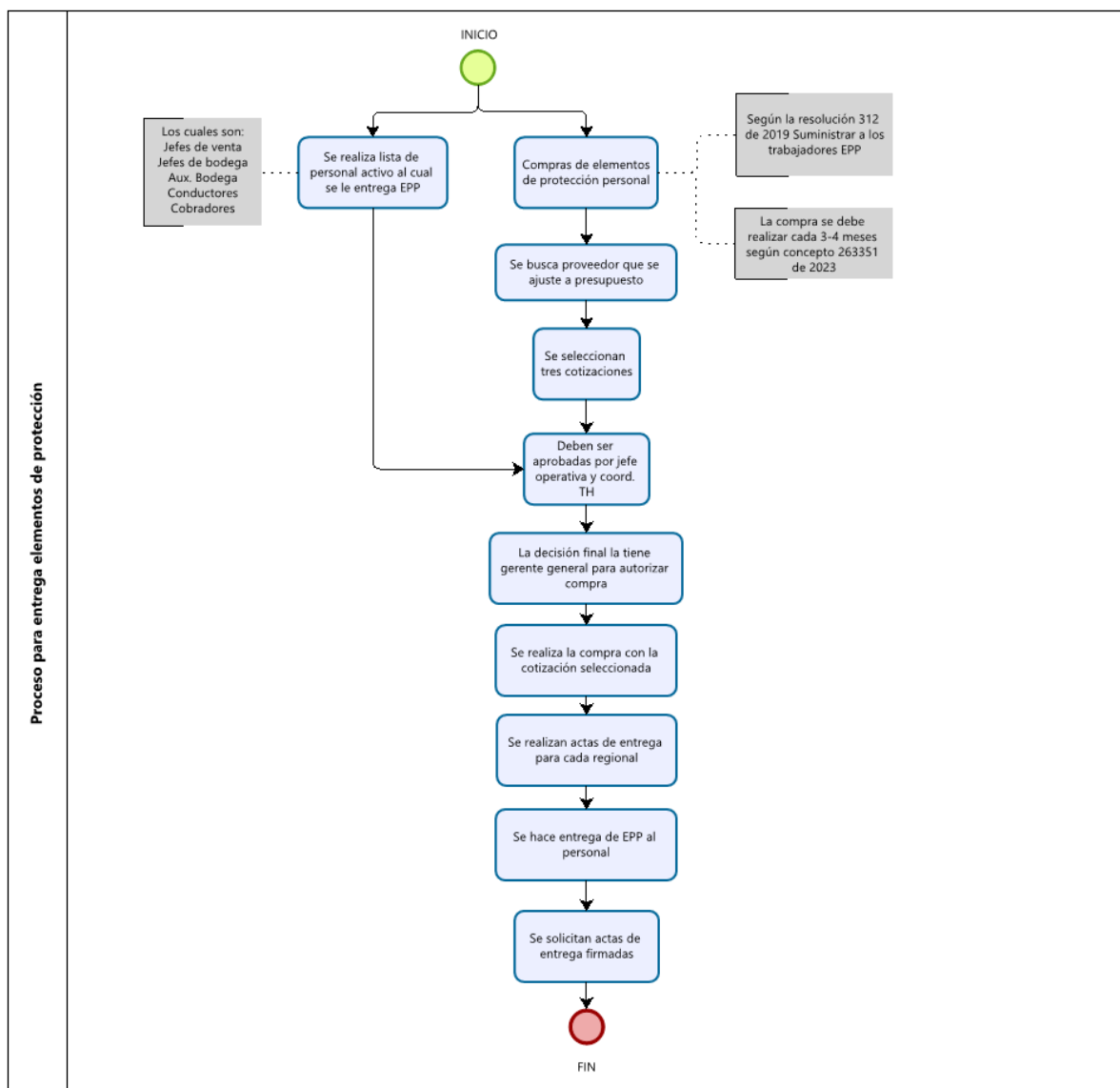


Figura 16.*Proceso para entrega de elementos de protección*

En conjunto, estos procesos reflejan el compromiso de la empresa con la seguridad y el bienestar de su equipo, además de garantizar el cumplimiento de las regulaciones laborales. Su adecuada gestión no solo protege a los empleados, sino que también fortalece la reputación de la organización, mejora la eficiencia operativa y evita sanciones legales derivadas del incumplimiento de normativas de seguridad.

4.2.3.8 Levantamiento de procesos en la dirección de talento humano.

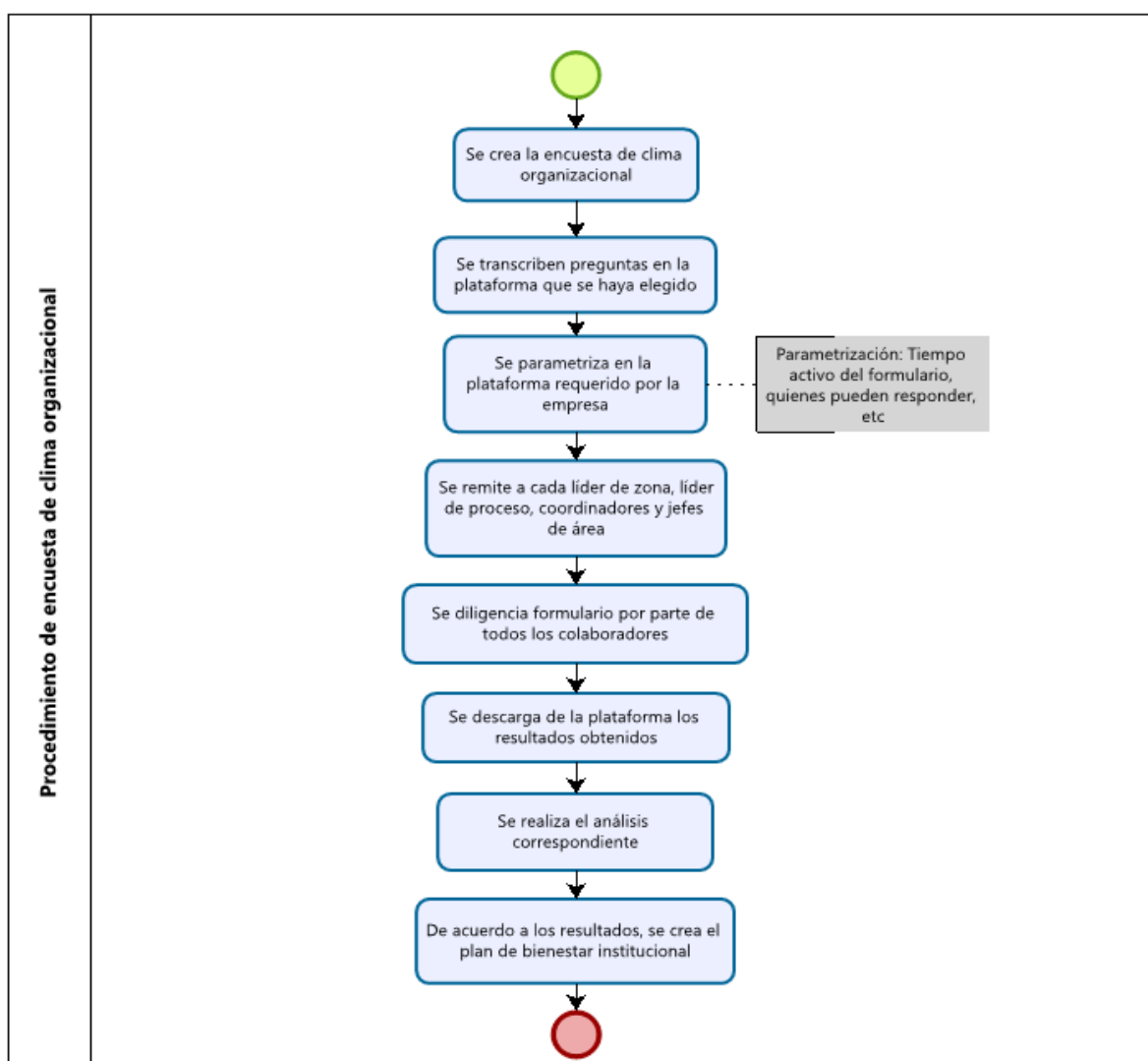
Finalmente, la dirección de talento humano es el área encargada de la planificación y supervisión de todas las funciones mencionadas, garantizando que la empresa cuente con un

equipo motivado, productivo y alineado con los objetivos organizacionales. Entre los procesos clave documentos en la dirección se encuentran:

- Gestión del clima organizacional y cultura corporativa.
- Solicitud, aprobación y cargue de anticipos.
- Procedimientos disciplinarios.

Figura 17.

Proceso de encuesta de clima organizacional

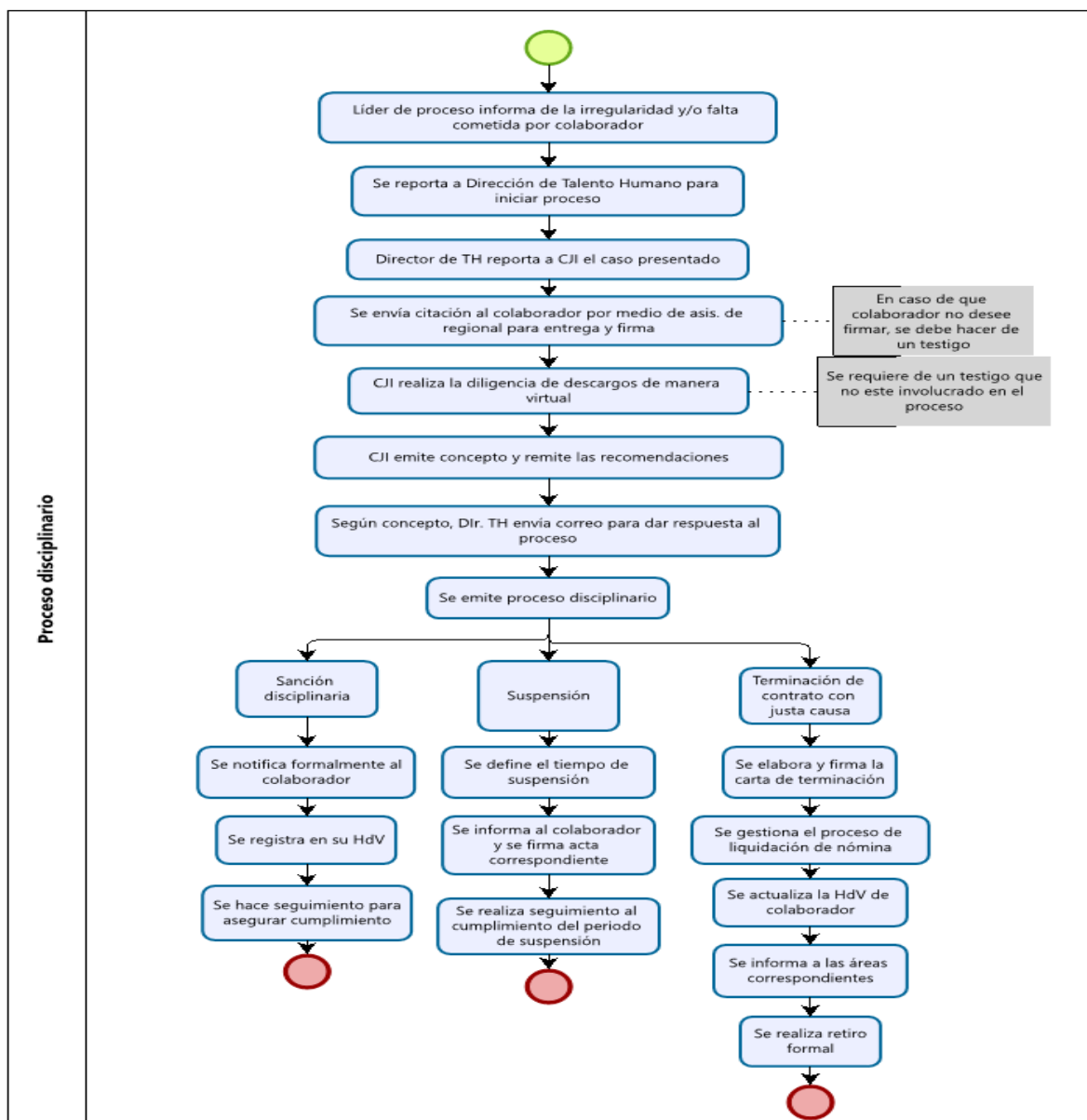


El clima organizacional en una empresa es de vital importancia, manejar una satisfacción alta en los trabajadores se puede ver en la sinergia del trabajo y en la obtención de todos los objetivos estratégicos que la empresa se plantee. El proceso de diligenciamiento de

una encuesta de clima organizacional otorga la identificación de posibles problemáticas internas y sus soluciones.

Figura 18.

Proceso disciplinario



El proceso disciplinario otorga el cumplimiento de las normas y los objetivos de la organización. Este implica en que haya un compromiso por parte de todos los colaboradores para proteger los intereses de la empresa y evitar conflictos legales que pueden llegar a perjudicar a ambas partes.

Finalmente, el área de talento humano en general tuvo un levantamiento exitoso en todos sus procedimientos, este trabajo abarcado un total de cuarenta y seis (46) procesos

logrando a su vez una sinergia entre todas las subáreas permitiendo gestionar de manera correcta cada una de sus funciones.

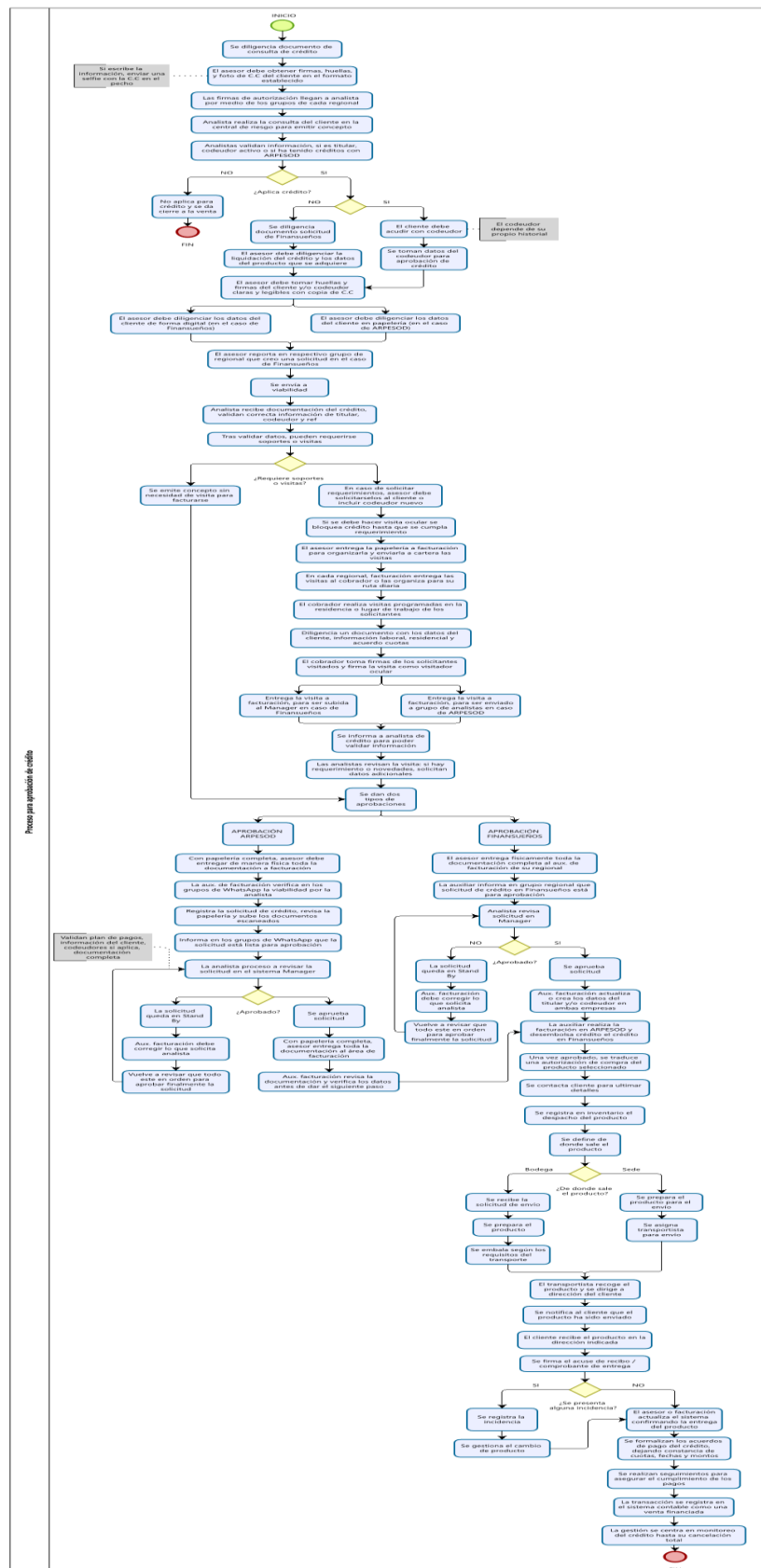
4.2.3.9 Levantamiento de procesos en el área de ventas.

Ventas es una de las áreas que presenta mayores puntos críticos en Electrocréditos del Cauca, como motor que impulsa el crecimiento y la rentabilidad de la empresa. En este se constituye el proceso de ventas por crédito siendo este el principal modelo de comercialización que maneja Electrocréditos del Cauca.

Ante la problemática que se presenta en los procesos de ventas, el gerente Diego Perafán, junto con el ingeniero Raimundo Juárez y la gerente SIC Laura Isabel López Gómez convocaron una reunión con el fin de abarcar e identificar la problemática. Durante la reunión se asignó la labor de supervisar personalmente el proceso de ventas en general, desde que el cliente ingresa al local comercial, escoge su producto, selecciona su método pago y finalmente se hace entrega de su producto seleccionado.

Para la realización de este trabajo, se contó con el apoyo de los asesores de ventas, a través de la observación de cada etapa de la venta se pudo identificar que la principal problemática de estos procesos son los tiempos de espera para la aprobación o no de los créditos, todo debido a la tardanza del diligenciamiento y carga de los documentos requeridos para la radicación del crédito en el sistema.

En solución a la problemática, se propusieron soluciones basadas en la resolución de los prolongados tiempos de espera, se establecieron tiempos de respuesta más cortos y se acordó la implementación de un sistema mejorado para la carga y radicación de documentos.



Definidas las soluciones, se tuvo nuevamente una reunión con la gerencia para su aprobación. A la vez que se resolvía la problemática que contenía el proceso de ventas se iba diligenciando el resto de los procesos que contiene el área de ventas. Con todo esto, se logró una visión estructurada del proceso de ventas, facilitando la capacitación de las soluciones añadidas y asegurando un mejor manejo del tiempo del cliente.

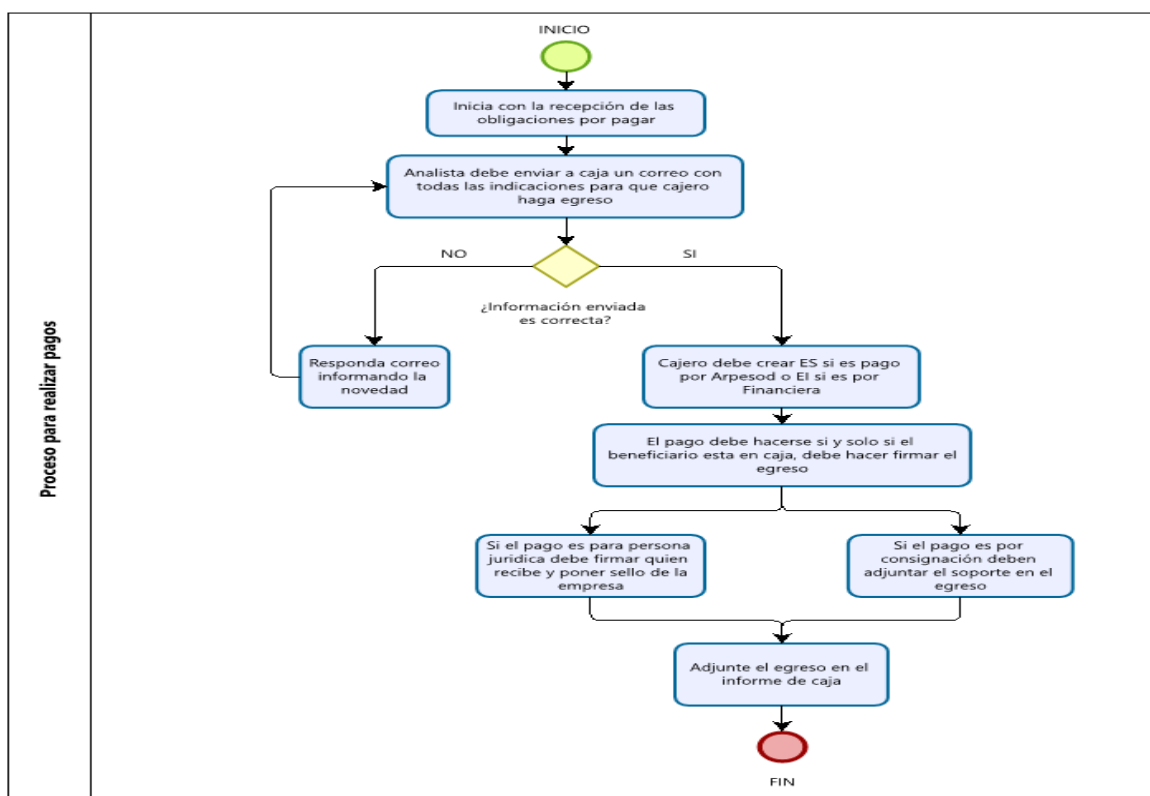
Realizando este tipo de documentaciones en áreas y procesos tan relevantes para la empresa, abre puerta hacia una modernización en su gestión comercial y propagándose en el resto de las áreas.

4.2.3.10 Levantamiento de procesos en el área financiera.

Junto con el área de ventas, el área financiera es uno de los pilares fundamentales de la empresa, basando su trabajo en garantizar la estabilidad económica y la viabilidad de operaciones a corto, mediano y largo plazo. Al igual que el área de auditoría y control, el área financiera contaba con un avance total en el levantamiento de sus procesos ahorrando tiempo en tener que hacer la recolección de información desde cero. Los auxiliares del área dieron la garantía de que los procesos documentados eran vigentes y solo fue cuestión de realizar la transición del formato de Excel al software Bizagi Modeler.

Figura 20.

Proceso para realizar pagos



Con la transición al software Bizagi Modeler se pudo reflejar la importancia del área financiera en Electrocréditos del Cauca. Con esta transición el área fortalece su capacidad de análisis y gestión de sus procesos, asegurando una operación más ordenada, adecuada para la importancia y repercusión que tiene el sector financiero para cualquier empresa.

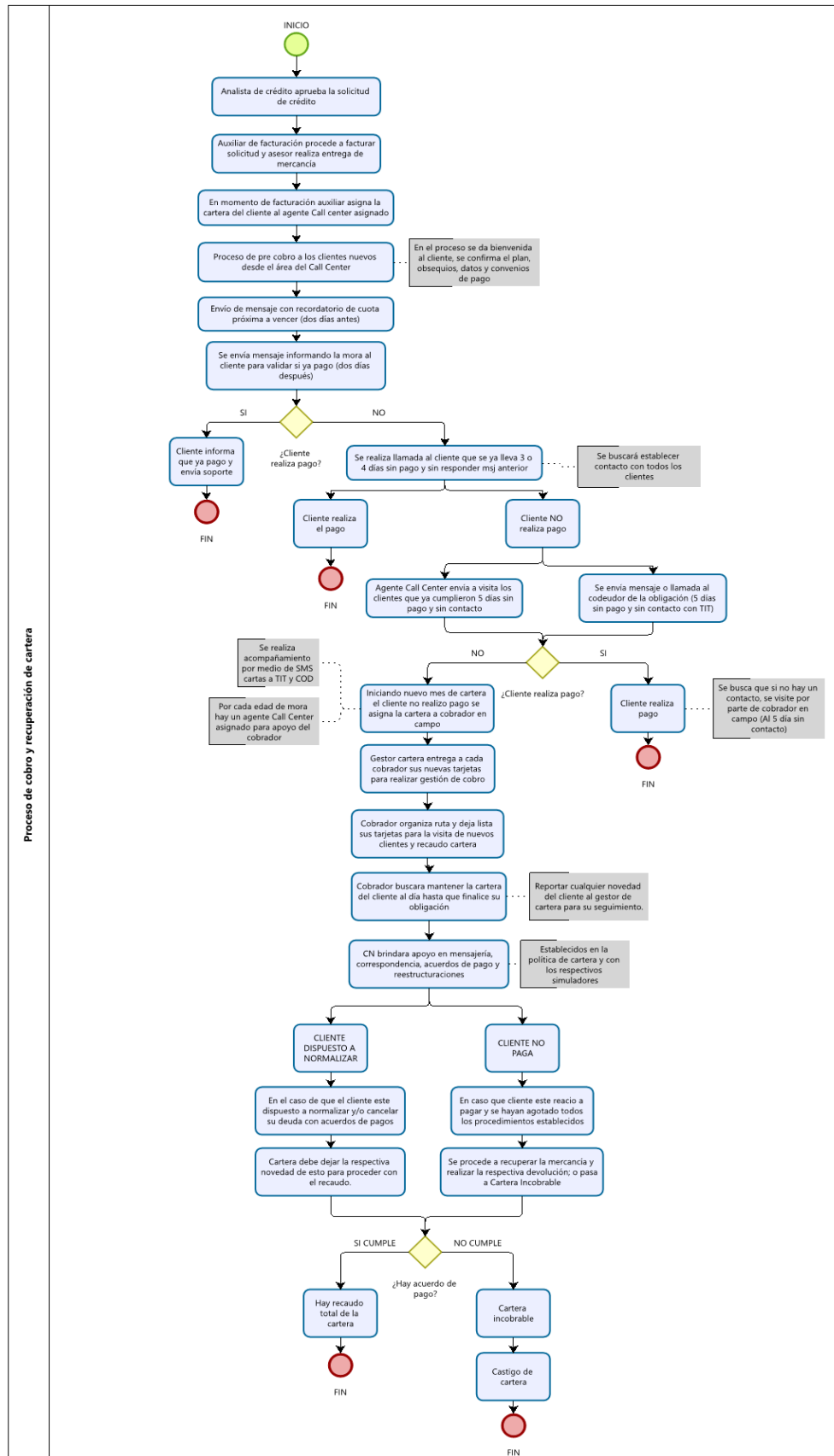
4.2.3.11 Levantamiento de procesos en el área de cartera.

En el caso del área de cartera hubo un desafío significativo, ya que Electrocréditos del Cauca tiene el área de cartera ubicada en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, dificultando la integración para poder evidenciar la labor desempeñada en el área. Para darle solución a la problemática, con una de las jefas del área se planteó realizar las reuniones para la estructuración de los procesos mediante videoconferencias.

Durante el desarrollo de estas reuniones se pudo evidenciar que la documentación que tenían adelantada de los procesos del área ya era bastante obsoleta, argumentando la misma jefa de cartera que muchos de los pasos evidenciados en la documentación hace bastante tiempo no se realizaban de esa manera. Debido a esto se organizó con la jefa del área un horario durante la semana asignada para realizar desde cero la documentación de sus procesos.

Figura 21.

Proceso para cobro y recuperación de cartera



Finalmente, se obtuvo un balance positivo en la documentación de los procesos del área de cartera. A su vez, la jefa del área quedó totalmente satisfecha con la labor diligenciada logrando un total de doce (12) procesos totalmente documentados con todas las novedades que no tenían en el formato antiguo de Excel.

4.2.3.12 Levantamiento de procesos en el área de servicio al cliente.

El área de servicio al cliente juega un papel significativo dentro de cualquier empresa. Su correcto funcionamiento no solo influye en la percepción que tenga el público sobre la empresa, sino que impacta directamente el crecimiento de la organización. En el marco de los procesos, el área ya contaba con un avance total de sus procesos haciendo de la labor más sencilla.

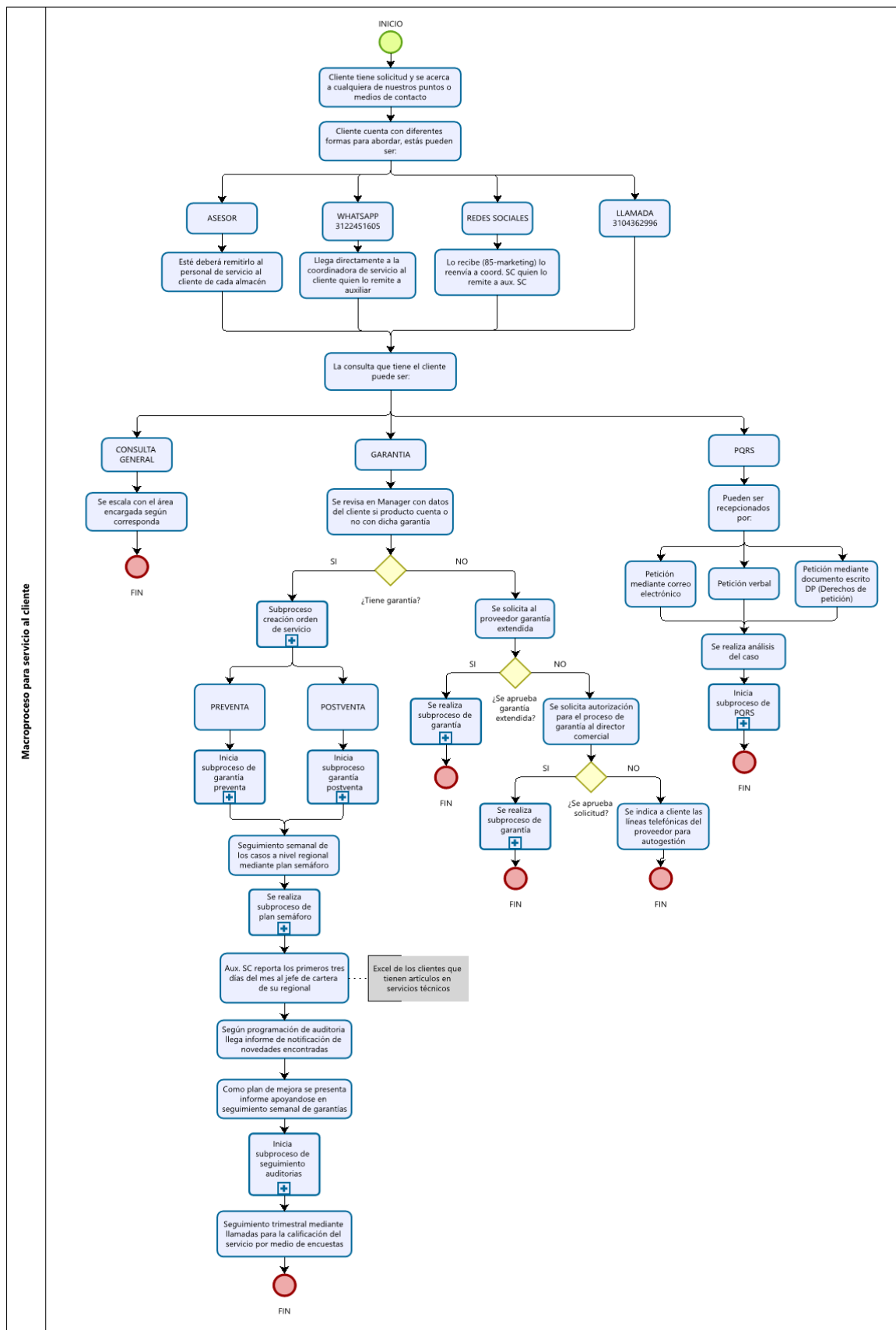
Como en los anteriores casos, se asignó la independencia para poder hacer la transición de los procesos documentados en el formato de Excel al software Bizagi Modeler asegurando la vigencia de los procesos documentados.

Con la optimización de los procesos del área de ventas se permite una mejora en la gestión de solicitudes y necesidades del cliente (PQRS), mejorando el tiempo de respuesta y el modo en que se responde cada solicitud de los clientes.

Terminada la transición a Bizagi Modeler, se programó una reunión con la jefa del área y sus auxiliares con el propósito de validar la documentación. En total se realizó el levantamiento de dieciséis (16) procesos del área de servicio al cliente, con la aprobación de todo el equipo se formalizaron y se dejaron a su disposición para su implementación y seguimiento.

Figura 22.

Macroproceso para servicio al cliente



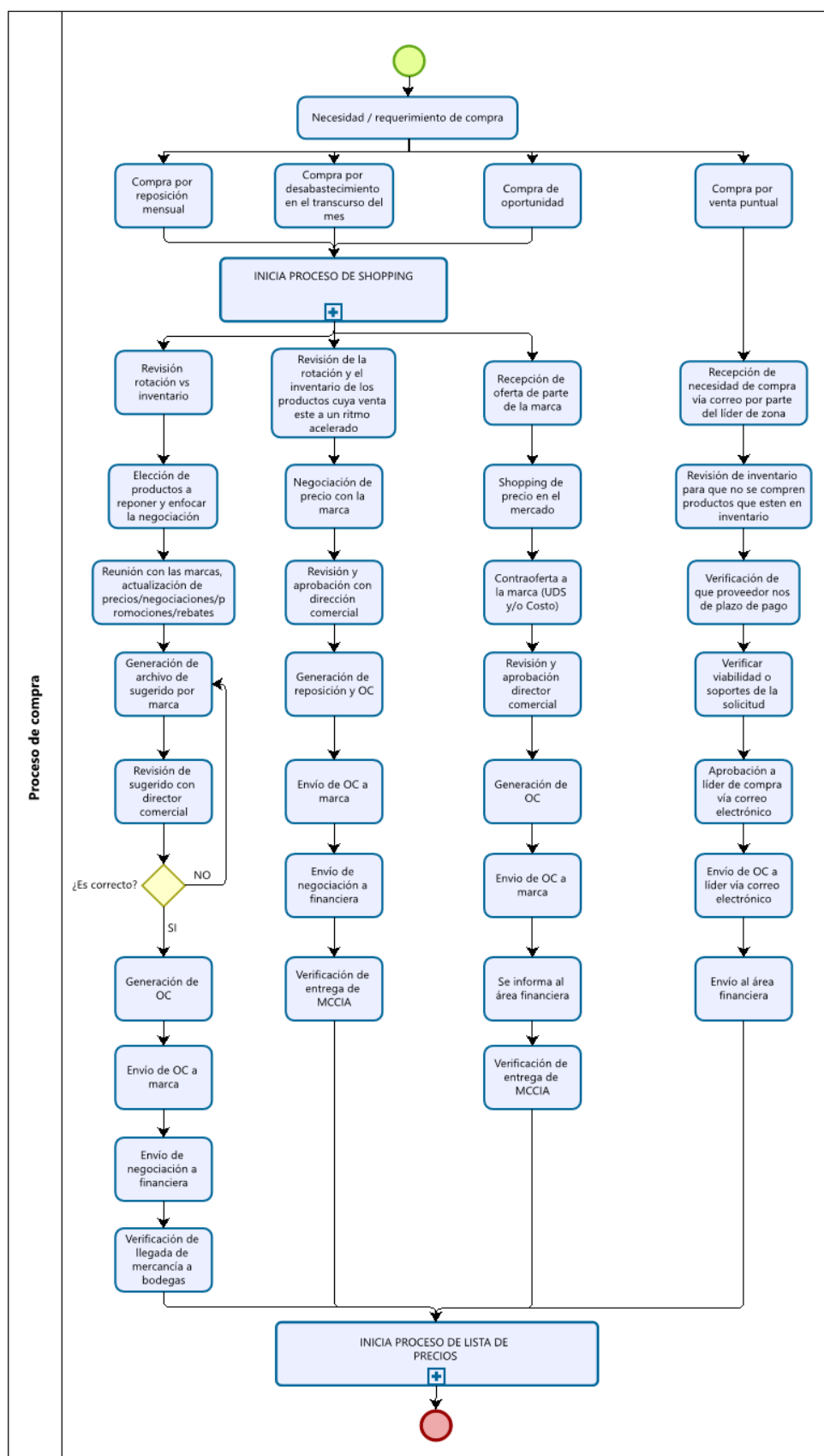
4.2.3.13 Levantamiento de procesos en el área de compras e inventario.

Las áreas de compras e inventario juegan un papel fundamental en la operatividad de cualquier empresa, ya que están directamente relacionadas con la gestión de insumos, productos y suministros que garantizan el flujo adecuado de las operaciones. Una administración eficiente de estos procesos permite optimizar los costos, reducir desperdicios y mejorar la disponibilidad de productos para la comercialización. Al igual que el área de cartera, ambas áreas están ubicadas en la ciudad de Cali, lo que representó un desafío en el seguimiento y documentación de sus procesos, debido a la imposibilidad de realizar un acompañamiento presencial continuo.

Al igual que con el área de cartera, para el desarrollo de los procesos se llevaron a cabo videoconferencias. En el caso del área de compras se identificó que no existía ningún tipo de documentación sobre los procesos que se realizan en el área. Durante las reuniones con los dos jefes del área se identificaron los procesos clave del área de compras que van desde la solicitud de productos en específico hasta la recepción y validez de los mismos.

Figura 23.

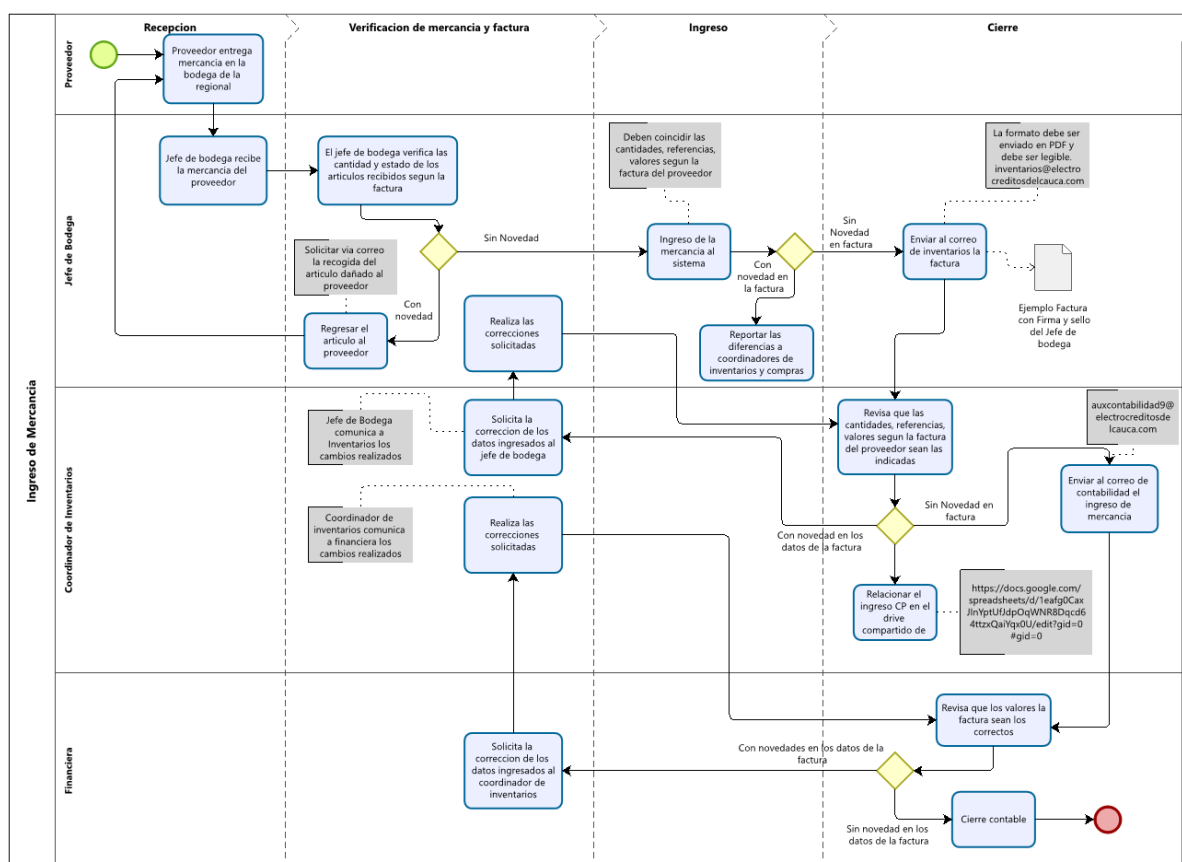
Proceso para compras



Por otro lado, el área de inventario a diferencia del resto de áreas de la empresa contaba con una documentación de procesos precisamente en el software de Bizagi Modeler. El jefe del área había diligenciado sus procesos en su momento en el software facilitando la documentación de los mismos. Gracias a esto no fue necesario realizar reuniones con el área ya que contaba con todos sus procesos debidamente diligenciados en el software, solo se validó la información para confirmar vigencia de los procesos.

Figura 24.

Proceso para recepción de mercancía



La optimización de los procesos en compras e inventario es esencial para garantizar la disponibilidad de productos y la eficiencia operativa en la empresa. Un sistema de compras bien estructurado permite seleccionar proveedores adecuados, optimizar costos y asegurar la calidad de los productos adquiridos. Por su parte, una gestión de inventario eficiente contribuye a reducir pérdidas, mejorar la planificación de stock y evitar la escasez o el exceso de productos en almacén.

4.2.4 Presentación y discusión del diseño con la gerencia

Durante el desarrollo de la documentación de procesos, junto con la gerente SIC y supervisora de la pasantía, Laura Isabel López Gómez, se estableció un seguimiento semanal de toda labor que se iba realizando con las áreas según el calendario establecido, esto con la razón de poder ir validando los procesos diligenciados en cada área de la empresa e ir haciendo su respectiva entrega a la gerente SIC y al área en cuestión.

Durante los avances que se iban obteniendo en las áreas correspondientes, con la revisión de la gerente SIC se verificaba y comprobaba si la documentación estaba bien diligenciada o si por lo contrario requeriría un mayor soporte. En algunos casos fue necesario realizar una ampliación del paso a paso de los procesos ya que bajo el criterio de la gerente SIC no eran lo suficientemente claros, asimismo, contemplar procesos que no habían sido tenidos en cuenta al momento de las reuniones con las áreas correspondientes.

Finalmente, corroborada toda la documentación de los procesos de todas las áreas en el software Bizagi Modeler, se culminó la etapa de diseño y documentación de los procesos.

4.3. Implementación de un piloto con los nuevos procesos diseñados a través de actividades concertadas con la gerencia de Electrocréditos del Cauca

La implementación de los pilotos se hizo en conjunto de manera simultánea durante el diseño y la documentación de los procesos en cada área. A la vez que se iba manejando la documentación en el software Bizagi Modeler junto con los jefes de las respectivas áreas se trabaja en sinergia para obtener la mayor claridad a la hora de diseñar los procesos.

4.3.1. Preparación para la implementación

Previo a la ejecución de los procesos, se realizó una reunión con la alta gerencia y los jefes de las áreas correspondientes para definir los parámetros a seguir con la implementación, seleccionando las áreas y los procesos que se iban a observar.

Figura 25.*Reunión para implementación de procesos*

Debido a que el diseño e implementación de los procesos de cada área avanzaba en paralelo, junto con las recomendaciones de la gerente SIC se realizaban los ajustes y optimizaciones de manera más efectiva, permitiendo una mejor adaptación y resistencia, logrando que gran parte de los colaboradores de la empresa se lograran adaptar al software, a los nuevos procesos y a la reestructuración de los procesos ya documentados anteriormente.

4.3.2. Ajustes según los resultados de implementación.

La implementación en sinergia con el diseño permitió que los ajustes se realizaran de manera ágil y progresiva. Los resultados de monitoreo evidenciaron la necesidad de redefinir algunos pasos de los procesos, simplificar tareas y mejorar la comunicación interna entre áreas.

Estos ajustes se realizaron en estrecha colaboración con los equipos de trabajo de cada departamento, asegurando que las modificaciones respondieran a las necesidades operativas reales de la empresa.

4.3.3. Recopilación de feedback del personal.

El éxito del trabajo dependía en gran proporción de la participación activa del personal que hace parte de cada uno de los procesos que lleva a cabo la empresa, gracias a ellos se obtuvo una retroalimentación de varios de los colaboradores que hicieron parte del proceso. Algunos de los comentarios obtenidos fueron:

- Por parte del jefe de auditoría y control, Carlos Cerón, afirmo la satisfacción con la labor realizada, ya que anteriormente la empresa había intentado la documentación de los procesos de una manera innovadora, pero había fallado en el proceso.
- Por el lado de la jefa de cartera, Laura Villa, argumento la gratitud de por fin tener un programa diseñado plenamente para la documentación de procesos ya que sentía un atasco bajo los parámetros que debía seguir con el formato de Excel que venía manejando la empresa.
- El ingeniero Raimundo Juárez manifestó su satisfacción por el gran trabajo realizado, resaltando la resolución de conflictos que se habían planteado en las reuniones previas al inicio del diseño y documentación de los procesos.
- Además de estos comentarios puntuales, varios de los colaboradores de la empresa coinciden en su satisfacción en tener un sistema integro de procesos ya que desde el inicio del trabajo se han mejorado la ejecución de las tareas diarias de la empresa, reduciendo errores, afirmando la labor de cada colaborador y facilitando la comunicación entre todas las áreas. También se destacó la importancia de seguir capacitando al personal en el uso de herramientas como Bizagi Modeler, con el fin de garantizar que la documentación y mejora de los procesos se mantenga a largo plazo.

4.3.4. Informe final

Para hacer el cierre final del trabajo, se elaboró un informe final donde se documentan todos los procesos documentados con un total de doscientos sesenta y cuatro (264). También se documentan todos los hallazgos obtenidos durante el trabajo, los ajustes realizados a cada proceso y las recomendaciones para la sostenibilidad de estos. A su vez, el informe incluyó un análisis comparativo de lo que fue la gestión previa y la posterior de la gestión de los procesos, de cómo se pasó de un formato complicado como el de Excel a un software integro diseñado plenamente para la documentación bajo diagramas de flujo como es Bizagi Modeler.

Este informe final fue presentado a la gerente SIC y supervisora de la pasantía, Laura Isabel López Gómez y a la alta gerencia de Electrocréditos del Cauca.

Capítulo 5: Conclusiones

La observación y análisis de los procesos internos que se llevan a cabo en Electrocréditos del Cauca dio apertura a identificar de una manera mucho más precisa las principales fortalezas y debilidades dentro de sus funciones diarias, dando puerta a encontrar varias oportunidades. Mediante la recolección de información por medio de entrevistas con los colaboradores y observaciones, se encontró que las principales amenazas son la desconexión entre algunas áreas, la falta de documentación que avale el correcto paso a paso de las funciones diarias de los colaboradores y la falta de innovación por el arraigo a herramientas tradicionales poco funcionales para ciertas labores. Con la labor de diagnóstico realizada se pudo comprender la gran necesidad de una herramienta que permitiera gestionar de una manera más efectiva la documentación de los procesos internos que se realizan en Electrocréditos del Cauca, a su vez, sentó las bases para proponer un fortalecimiento en la coordinación interdepartamental y mejorar la calidad del servicio a ofrecer.

Con toda la información obtenida durante el diagnóstico, se comenzó con el diseño de los nuevos procesos y la optimización de los que aún se mantenían vigentes, todo siempre con un enfoque en el que proporcione una mayor claridad, agilidad y eficiencia. Todo este proceso se llevó a cabo utilizando el software para la documentación de procedimientos mediante diagramas de flujo Bizagi Modeler, lo que permitió crear una documentación mucho más clara y funcional para cada área de Electrocréditos del Cauca. Adicional a esto, se trabajó en la reducción de actividades redundantes, se eliminaron los cuellos de botella y se redujeron los tiempos de respuesta en muchas labores del día a día. Para este diseño no solo se rigió bajo los lineamientos o marcos normativos vigentes, sino que también en la participación de los colaboradores que hicieran parte de los procedimientos, logrando así que todo el paso a paso de los procedimientos fuera real, práctico y adaptable a la dinámica de la empresa.

Por último, la implementación del piloto de los procesos a la par del diseño, permitió validar de manera empírica la viabilidad y efectividad de los nuevos procedimientos. En conjunto con la gerencia y los colaboradores de cada área, se observaron sustancialmente avances notorios con respecto a la reducción de tiempos, optimización entre la comunicación interdepartamental y una mejor comprensión de los roles de cada colaborador en sus labores correspondientes. Con la retroalimentación constante y la disposición al cambio por parte de los colaboradores hizo que

todo fuera mucho más ágil y orientado hacia un mismo rumbo, se evidencio que la empresa tiene la fortaleza de estar preparada para innovar y adoptar nuevas metodologías y programas para su constante evolución, sentando las bases para enfrentar las futuras adversidades de un mercado cada vez más dinámico y competitivo.

Referencias

- Alfaro Rodas, G. C. (2023). Reingeniería de Procesos como una Herramienta para la Mejora de la Productividad en las Empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 1623–1641. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7835
- Arce Burgoa, L. G. (2008). Sinergia estrategica: “una necesidad para la supervivencia de las empresas”. *Perspectivas*, (21), 141-160. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942157008>
- Barahona Pico, J. A., & Rodríguez Araujo, D. (2015). La cultura organizacional, un camino para humanizar la implementación del sistema de gestión de calidad – ISO 9001:2008. *SIGNOS - Investigación en Sistemas de Gestión*, 7(2), 19–29. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2015.0002.01>
- Colmenares Abuchaibe, J. R., & Lora Escobar, H. J. (2019). *Retos y desafíos en las PYMES colombianas en el marco de la gestión estratégica* [Trabajo de grado pregrado, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. Repositorio CESA. <https://repository.cesa.edu.co/items/eb4c6bd0-04b2-4e4d-9b44-fccd74e56f4b>
- Congreso de Colombia. (2003, diciembre 30). Ley 872 de 2003. *Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios*.
- Congreso de Colombia. (2009, julio 30). Ley 1341 de 2009. *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones*.
- Congreso de Colombia. (2011, octubre 12). Ley 1480 de 2011. *Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*.
- Congreso de Colombia. (2012, octubre 17). Ley 1581 de 2012. *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*.
- Contreras Campos, E. (2008). La ventaja competitiva de Michael Porter. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/6330/n/>
- Díaz Guilarte, A. (2010). *Estandarización del conocimiento en los procesos de capacitación*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/estandarizacion-del-conocimiento-en-los-procesos-de-capacitacion/>

- Ginebra, J. (1994). *El liderazgo y la acción, mitos y realidades*. McGraw Hill.
- Gomstyn, A., & Jonker, A. (2024, marzo 26). *¿Qué es la eficiencia operativa?* IBM Think. <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/operational-efficiency>
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *La reingeniería de la empresa: Un manifiesto para la revolución empresarial*. HarperBusiness.
- Heikkonen, M. (2012). *The rationale and effectiveness of recruitment outsourcing* [Tesis de maestría, Aalto University School of Economics]. https://epub.lib.aalto.fi/en/ethesis/pdf/12913/hse_ethesis_12913.pdf
- Icontec. (2013). NTC-ISO-IEC 27001:2013. *Tecnología de la información. técnicas de seguridad. sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos*.
- Icontec. (2015). NTC-ISO 9001:2015. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Enmienda 1: Acciones relativas al cambio climático*.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes*. Harvard Business School Press.
- LeanSherpa. (s.f.). *Estandarización de tareas y procesos: la mejor forma de trabajar de forma organizada y controlada*. <https://leansherpa.es/estandarizar-trabajar-de-forma-organizada-y-controlada/>
- Mintzberg, H. (1990). La escuela de diseño: Reconsiderando los principios básicos de la gestión estratégica. *Strategic Management Journal*, 11(3), 171-195. <https://doi.org/10.1002/smj.4250110302>
- McAfee, A., & Brynjolfsson, E. (2012). Big Data: The Management Revolution. *Harvard Business Review*, 90(10), 60-68.
- Ortiz, R. F. (2022). Reingeniería de procesos. *Centro de Estudios de Administración*, 6(1), 104-122. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/3745>
- Porter, M. E. (1985). *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Presidencia de la República de Colombia. (2005, mayo 20). Decreto 1599 de 2005. *Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano*.
- Presidencia de la República de Colombia. (2015a, mayo 26). Decreto 1072 de 2015. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*.

- Presidencia de la República de Colombia. (2015b, mayo 26). Decreto 1074 de 2015. *Por medio del cuál se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*.
- Presidencia de la República de Colombia. (2016, abril 11). Decreto 587 de 2016. *Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011*.
- Presidencia de la República de Colombia. (2017, agosto 25). Decreto 1413 de 2017. *Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales*.
- Robayo Acuña, P. V. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de Negocios*, 7(16), 125-140. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>
- Tortolero, R., Gómez, J., Figueroa, G., & Moreno, H. (2024). El diagnóstico y la intervención organizacional. Métodos utilizados por las organizaciones para su desarrollo integral. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 4(3), 36-53. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.03.003>
- Smith, H.A., & Fingar, P. (2003). *Business Process Management: The Third Wave*. Meghan-Kiffer Press.
- Van Hoang, D., Thi Hien, N., Van Thang, H., Nguyen Truc Phuong, P., & Thi-Thuy Duong, T. (2025). Digital capabilities and sustainable competitive advantages: The case of emerging market manufacturing smes. *SAGE Open*, 15(2). <https://doi.org/10.1177/21582440251329967>

Anexos

Figura 26.

Certificado de aprobación pasantía

Popayán, 29 de septiembre de 2025.

Señores

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA

L. C.

Asunto: Certificación de aprobación de pasantía.

Cordial saludo.P

Por medio de la presente, la Gerencia General de Arpesod Asociados SAS y/o Electrocréditos del Cauca, encabezada por Diego Rene Perafán Fernández, certifica que el señor **Juan José Sánchez Calambás**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.002.777.734, desarrolló su pasantía en esta empresa, cumpliendo de manera satisfactoria con las actividades asignadas y entregando resultados de valor para la organización.

El trabajo realizado fue revisado y evaluado por la Gerencia General, encontrándose conforme con los objetivos planteados para la práctica, destacando el compromiso, la responsabilidad y la calidad de los aportes efectuados durante su proceso formativo en la empresa.

En constancia de lo anterior, se expide la presente certificación a solicitud del interesado en la ciudad de Popayán, a los veintinueve (29) días del mes de septiembre de dos mil veinticinco (2025).

Atentamente.

DIEGO RENE PERAFAN F.
Gerente General
Arpesod Asociados SAS

Figura 27.

Bitácora de asistencia


Electrocréditos
 del Cauca
 Tus sueños están aquí

BITACORA DE ASISTENCIA – PASANTÍA

Nombre pasante: Juan José Sánchez Calambás

Supervisor/a: Laura Isabel López Gómez.

Periodo de pasantía: 05/Noviembre/2024 - 05/marzo/2025.

SEMANA	FECHAS CUBIERTAS	HORAS EMPLEADAS	FIRMA PASANTE	FIRMA SUPERVISOR
Semana 1	05/11 – 10/11	24 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 2	11/11 – 15/11	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 3	18/11 – 22/11	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 4	25/11 – 29/11	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 5	02/12 – 06/12	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 6	09/12 – 13/12	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 7	16/12 – 20/12	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 8	23/12 – 27/12	24 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 9	30/12 – 03/01	24 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 10	06/01 – 11/01	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 11	13/01 – 17/01	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 12	20/01 – 24/01	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 13	27/01 – 31/01	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 14	03/02 – 07/02	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 15	10/02 – 14/02	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 16	17/02 – 21/02	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 17	24/02 – 28/02	30 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Semana 18	03/03 – 05/03	18 horas	Juan José Sánchez C.	Laura I. López G
Total horas empleadas		504 horas		

Glosario

Estandarización de procesos: Es el mecanismo que certifica el manejo adecuado de un procedimiento dentro de una organización para lograr una sinergia entre todas las partes en favor a cumplir con las labores designadas. Asimismo, ayuda en la capacitación de personal nuevo, asegurando un conocimiento total de cómo realizar las labores correspondientes (LeanSherpa, s.f.; Díaz Guilarte, 2010).

Reingeniería de procesos: Se basa en la reestructuración de los procesos empresariales para lograr cambios significativos en los resultados que se obtienen. Se busca con esta reestructuración mejorar tiempos, reducir costos y mejorar la calidad (Hammer & Champy, 1993; Alfaro Rodas, 2023).

Mejora continua: Es la filosofía que impulsa al mundo empresarial a estar en constante evolución, en buscar siempre oportunidades de mejora en los procesos, productos o servicios. La mejora continua busca la eficiencia operativa mediante la constante identificación de puntos de mejora involucrando a todos los niveles y áreas de una empresa (Robayo Acuña, 2016; Icontec, 2015).

Diagnóstico organizacional: Es un sistema de evaluación que permite evidenciar como se encuentra una empresa, evidenciando sus fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Bajo este método se pueden desarrollar estrategias para aprovechar y mejorar el desempeño organizacional (Tortolero et al., 2024).

Bizagi Modeler: Es un software diseñado para modelar procesos mediante diagramas de flujo, facilitando así la comprensión de cada paso a paso que se debe realizar en un procedimiento empresarial.

Eficiencia operativa: Es la capacidad que tiene una organización para optimizar de una manera muy eficiente las labores que desempeñan internamente (Gomstyn y Jonker, 2024).

Sinergia organizacional: Es la unión que se tiene entre todas las áreas de una empresa, en favor a cumplir los objetivos planteados por la organización. Esta conexión hace que la empresa se fortalezca ante cualquier adversidad o problemática que se afronte. Asimismo, potencia la eficiencia y la adaptabilidad a la constante evolución del mercado (Arce Burgoa, 2008).