

**RESUMEN ANALÍTICO PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO
(RESUMEN ANALÍTICO ESTRUCTURADO O RESUMEN ANALÍTICO EN
EDUCACIÓN) - RAE2:**

1. Información general del documento	
Tipo de documento	Trabajo de especialización
Tipo de impresión	Digital
Tipo de circulación	Publico
Título del documento	Diagnóstico y Plan de Mejoramiento de los Procesos de Apoyo de ACDI/VOCA Bajo un Esquema de Sistema de Gestión de Calidad
Autor(es)	Leonardo Crispín Torres Torres
Director	Nubia Alegría Velásquez Rojas
Unidad patrocinante	Universidad Santo Tomas Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnologías, Programa Especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial.
Palabras clave	Plan de mejoramiento, mejora de procesos, análisis de causas, diagnóstico empresarial, análisis de proceso, sistema de calidad, acciones correctivas y preventivas, métodos de análisis.
2. Descripción del Documento	
<p>Trabajo de grado que se realiza con el fin de proponer un plan de mejoramiento de los procesos administrativos de ACDI/VOCA basado en los resultados de la revisión y análisis de su gestión y tomando como referencia un enfoque de procesos de un Sistema de Gestión de la Calidad o basado en la norma NTC ISO 9001.</p> <p>Presenta un diagnostico organizacional realizado mediante la aplicación de instrumentos de recolección de información que permiten identificar y priorizar las oportunidades de mejora de los procesos evaluados, así como el plan de mejoramiento estructurado con base en los resultados del análisis.</p>	
3. Fuentes del Documento	
<p>ACDI/VOCA Colombia. (2017). <i>Registros de personal</i>. Bogotá.</p> <p>Departamento Administrativo de la Funcion Publica. (s.f.). <i>Formulario</i>. Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad: http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=902</p> <p>Fundación Europea para la Gestión de la Calidad . (s.f.). <i>EFQM</i>. Obtenido de Calidad y Excelencia: http://www.consultingmg.com/web/es/doc/cuestionario.pdf</p> <p>ISO - International Organization for Standardization. (2005). <i>NTC ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Vocabulario</i>. Bogotá: ICONTEC.</p> <p>ISO - International Organization for Standardization. (2015). <i>NTC ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso</i>. Bogotá: Icontec.</p> <p>Juran, J. M., & Blanton, G. (2001). <i>Manual de calidad</i>. España: McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.U.</p> <p>Superintendencia Financiera de Colombia. (04 de 03 de 2017). www.superfinanciera.gov.co. Obtenido de https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60819</p>	

4. Contenido del Documento

La investigación realizada en el presente trabajo de grado teniendo en cuenta los siguientes elementos

1. Diagnóstico Del Entorno

Se realizó el levantamiento de la información del entorno relevante para el proyecto cubriendo los aspectos misionales y estratégicos de ACDI/VOCA, así como los factores del micro y macro entorno económico, político y tecnológico.

2. Planteamiento del problema

En este capítulo se describe y delimita la problemática abordada en el plan de mejoramiento propuesto.

3. Objetivos

Presenta el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación realizada en el presente trabajo de grado.

4. Alcances y restricciones del proyecto

Aborda las restricciones económicas, sociales y empresariales del plan de la propuesta de solución.

5. Metodología

En este capítulo se presenta el análisis de la información recolectada por medio de una encuesta aplicada a las personas implicadas con los procesos administrativos de ACDI/VOCA, quienes con base en su experiencia y conocimiento aportaron datos desde cuatro perspectivas:

- Percepción de los procesos y procedimientos de apoyo.
- Fortalezas y debilidades
- Inventario documental
- Percepción de los encuestados frente a la documentación

Los datos recogidos se tabularon y analizaron para identificar las prioridades de intervención y las oportunidades de mejora recurrentes.

Adicionalmente, se analizó el mapa de procesos actual de ACDI/VOCA con el propósito de identificar el grado de apropiación de los principios de la norma NTC ISO 9001.

Una vez consolidada la información, se realizó el análisis de causas de las variables más importantes aplicando la metodología de espina de pescado para determinar las causas que se deben atacar el plan de mejoramiento propuesto.

6. Propuesta

Este capítulo contiene los objetivos, la justificación y los antecedentes de la solución propuesta

7. Marco de referencia

Contiene los marcos teórico y conceptual que sirvieron de base para estructurar el plan de mejoramiento propuesto.

8. Diagnóstico

Ofrece un resumen de los aspectos críticos identificados en la etapa de análisis, así como de la participación que se requeriría de la dirección de la organización para la implementación exitosa del plan de mejoramiento.

9. Propuesta de solución

Esta sección contiene la propuesta de solución que se estructuró por secciones, en las cuales se incorporaron los temas críticos detectados en el diagnóstico:

Definición de procesos y procedimientos

Comprende una propuesta en cuanto a la documentación de los procesos de la organización partiendo desde el mapa de procesos y la caracterización de los mismos con base en los lineamientos de la norma NTC ISO 9001.

También incluye la propuesta sobre la estructura documental y la metodología para su control y divulgación.

Control de los procesos

En este apartado se proponen como métodos de control la implementación de indicadores de gestión y auditorías internas. Así mismo, se plantea la necesidad de asignar las responsabilidades específicas al personal frente al control de los procesos.

Adicionalmente, contiene los métodos propuestos para el tratamiento de los hallazgos y oportunidades de mejora identificados en los diferentes puntos de control.

Definición de responsabilidades

Contiene la propuesta en cuanto a la estructura para documentar los manuales de funciones para cada cargo de la organización, así como la definición del método de notificación de asignación de responsabilidades asignadas al personal

Deficiencia en la capacitación

Esta sección aborda las medidas para mejorar las brechas identificadas en la capacitación del personal de ACDI/VOCA, entre las cuales se incluye estructurar procesos de inducción y capacitación al personal, definir el método de acceso a la documentación oficial de los procesos y la sensibilización a los Jefes sobre su responsabilidad en la capacitación de personal a su cargo

10. Plan de acción

Este capítulo presenta el cronograma y el costo de implementar las mejoras propuestas, así como los indicadores para evaluar su avance y cobertura dentro de la organización.

11. Conclusiones y recomendaciones

Describe, en resumen, las conclusiones frente a las oportunidades de mejora detectadas en el diagnóstico, así como las principales recomendaciones del presente trabajo de grado.

12. Bibliografía

Relaciona las fuentes consultadas para la elaboración del presente trabajo de grado.

13. Anexos

Contiene el detalle y el soporte documental de la investigación realizada.

5. Metodología del Documento

Para la realización del diagnóstico de la gestión de los procesos administrativos de ACDI/VOCA, se aplicó una encuesta denominada, Cuestionario de evaluación de la gestión de procesos administrativos de ACDI/VOCA (ver anexo 1), la cual se diseñó y ajustó tomando como referencia la metodología European Foundation for Quality Model EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad , s.f.), particularmente su dimensión 2,

denominada Estrategia y planeación y también el formulario de Encuesta al Sistema de Gestión de Calidad del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).

La encuesta está conformada por cuatro secciones que incluyen preguntas de selección múltiple enfocadas en la gestión de procesos administrativos bajo un sistema de gestión de calidad y preguntas abiertas que buscan conocer la percepción de los encuestados frente al contexto interno de la organización, la apropiación y conocimientos de los procesos que se desarrollan al interior de esta organización.

La encuesta fue aplicada a una muestra de 30% que corresponde a 23 de los 77 funcionarios vinculados laboralmente a ACDI/VOCA incluyendo las regionales Bogotá, Choco, Caribe, Valle del Cauca y Pacífico. Dentro de dicha muestra el 17% de los encuestados pertenecen al nivel directivo, el 57% al nivel técnico y el 26% restante al nivel operativo.

La encuesta se aplica con la finalidad de obtener información relacionada con la gestión de los procesos administrativos (apoyo) tales como: administrativos, talento humano, contratación, donación, monitoreo, evaluación y financieros, para identificar oportunidades de mejora que permitan generar un plan de mejoramiento.

Los resultados de la encuesta fueron consolidados y analizados con aplicando el diagrama de Pareto para identificar los puntos más relevantes dentro de la gestión.

Cada aspecto crítico fue analizado con la metodología de espina de pescado para desglosar las causas que lo generan y tener el foco de acción del plan de mejoramiento propuesto.

6. Conclusiones del Documento

Las oportunidades de mejora de los procesos administrativos de ACDI/VOCA se concentran principalmente en la estructuración de los mismos con un enfoque secuencial, la definición y aplicación de controles basados en los principios de un sistema de gestión de la calidad, así como la capacitación y entrenamiento del personal en el enfoque propuesto, lo cual abarca aspectos como la inducción y la gestión documental para la preservación del conocimiento.

7. Referencia APA del Documento

Torres, L. (2017). Diagnóstico y plan de mejoramiento de los procesos de apoyo de ACDI/VOCA bajo un esquema de sistema de gestión de calidad. (Tesis de especialización). Universidad Santo Tomás Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnologías, Bogotá D.C.

Elaborado por:	Leonardo Crispín Torres Torres
Revisado por	Nubia Alegria Velasquez Rojas - Docente - Investigador

Fecha de elaboración de resumen	10	Julio	2017
---------------------------------	----	-------	------