

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 1 de 8

FECHA viernes, 2 de diciembre de 2016

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 Rad: 36082 Fecha: 02/12/2016 Hora: 16:17:04
 Asunto: AUTORIZACIÓN REPOSITORIO
 Anexo: 8 FOLIOS 2 CDS
 Remite: ANGELICA MARIA DIAZ LOPEZ
 Destino: INGENIERIA INDUSTRIAL

SEDE/SECCIONAL/EXTENSIÓN	Extensión Soacha
DOCUMENTO	Pasantia
FACULTAD	Ingeniería
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Ingeniería Industrial

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Diaz Lopez	Angelica Maria	1030598934

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAA113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 2 de 8

Director(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Rincon Lozano	Mario

TITULO DEL DOCUMENTO
IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS EN EL ÁREA DE INGRESOS DEL PARQUE SALITRE MÁGICO EN BOGOTÁ

SUBTITULO
(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Ingeniería Industrial

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS (Opcional)
01/12/2016	

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Usar como mínimo 6 descriptores)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. manual	
2. procedimiento	
3. instructivo	
4. formato	
5. proceso	
6. mejora	

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAArt13
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 3 de 8

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

El parque de atracciones al estar involucrado en un sector de la economía que si bien es el sector de los servicios, no es un negocio habitual o no es la organización que la mayoría de personas conocería; debido a que, por lo general los clientes piensan que la empresa solo tiene en cuenta las atracciones mecánicas y la diversión para los usuarios.

De acuerdo a lo anterior se enunciara una breve explicación del proceso que se analizara y posteriormente se evaluara con el fin de buscar e implementar un mecanismo con el cual los colaboradores del área o dependencia, puedan optimizar sus procesos y poder dar continuidad a la trazabilidad que brindara el desarrollo de la pasantía, en otras palabras formalizar procesos que si bien se ejecutan de manera correcta, no hay registro de ello, lo cual hace que no se pueda garantizar uniformidad en los mismos.

La pasantía está centrada en realizar e implementar los manuales, procedimientos y formatos del área de Ingresos del Parque Salitre Mágico en Bogotá, esta idea nace al evidenciar una serie de no conformidades donde se vio la necesidad de realizar cambios en los procesos, ya que se presentaban demoras, re-procesos en el momento de llegada de los colaboradores a sus puestos de trabajo, durante su jornada laboral y al finalizarla.

Algunos de los procesos eran obsoletos e incluso algunas prácticas se realizaban bajo teorías empíricas o de experiencias entre colaboradores y no por el seguimiento de lineamientos o procesos que les mostrara exactamente como ejecutar sus labores.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 4 de 8

AUTORIZACION DE PUBLICACION

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mi (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	x	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	x	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 5 de 8

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mi (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION: 1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 8

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. Si **NO** **X** .

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros;

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAA.113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 7 de 8

respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los Indices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en biblioteca.unicundi.edu.co

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAW113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 8

siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Título Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS EN EL ÁREA DE INGRESOS DEL PARQUE SALITRE MÁGICO EN BOGOTÁ.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
Diaz Lopez Angelica Maria	

IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS EN EL
ÁREA DE INGRESOS DEL PARQUE SALITRE MÁGICO EN BOGOTÁ

Angélica María Díaz López

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
SOACHA, 2016**

IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE INGRESOS DEL PARQUE SALITRE
MÁGICO EN BOGOTÁ

Angelica Maria Diaz Lopez

Informe de pasantía para optar al título “Ingeniero Industrial”

Tutor

Mario Rincon

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
SOACHA, 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. RESUMEN
2. ABSTRACT
3. INTRODUCCION
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
5. FORMULACION DEL PROBLEMA
6. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA
7. OBJETIVOS
 - 7.1. OBJETIVO GENERAL
 - 7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
8. DELIMITACION, AREA, INGRESOS
9. MARCO REFERENCIAL
 - 9.1. MARCO TEORICO
 - 9.2. MARCO CONCEPTUAL
10. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACION
11. IMPACTO
12. DISEÑO METODOLOGICO
13. DIAGNOSTICO
 - 13.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA
 - 13.2. RESEÑA HISTORICA REFORESTACION Y PARQUES S.A
SALITRE MAGICO
 - 13.3. VISION
 - 13.4. MISION
14. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA PASANTÍA
15. ALCANCE
16. DESARROLLO O DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
17. CONCLUSIONES
18. RECOMENDACIONES
19. BIBLIOGRAFIAS
20. ANEXOS

1. RESUMEN.

El parque de atracciones al estar involucrado en un sector de la economía que si bien es el sector de los servicios, no es un negocio habitual o no es la organización que la mayoría de personas conocería; debido a que, por lo general los clientes piensan que la empresa solo tiene en cuenta las atracciones mecánicas y la diversión para los usuarios.

De acuerdo a lo anterior se enunciara una breve explicación del proceso que se analizara y posteriormente se evaluara con el fin de buscar e implementar un mecanismo con el cual los colaboradores del área o dependencia, puedan optimizar sus procesos y poder dar continuidad a la trazabilidad que brindara el desarrollo de la pasantía, en otras palabras formalizar procesos que si bien se ejecutan de manera correcta, no hay registro de ello, lo cual hace que no se pueda garantizar uniformidad en los mismos.

La pasantía está centrada en realizar e implementar los manuales, procedimientos y formatos del área de Ingresos del Parque Salitre Mágico en Bogotá, esta idea nace al evidenciar una serie de no conformidades donde se vio la necesidad de realizar cambios en los procesos, ya que se presentaban demoras, re-procesos en el momento de llegada de los colaboradores a sus puestos de trabajo, durante su jornada laboral y al finalizarla.

Algunos de los procesos eran obsoletos e incluso algunas prácticas se realizaban bajo teorías empíricas o de experiencias entre colaboradores y no por el seguimiento de lineamientos o procesos que les mostrara exactamente como ejecutar sus labores.

2. ABSTRACT

The amusement park to be involved in a sector of the economy that while the service sector is not a regular or business is not the organization that most people would know; because usually customers think the company only takes into account the rides and fun for users.

According to the above is a brief explanation of the process being analyzed and subsequently evaluated in order to find and implement a mechanism by which employees of the area or dependence, can optimize their processes and to give continuity to enunciate the traceability development would provide internship, in other words that while formalizing processes are executed correctly, there is no record of it, which makes it possible not guarantee uniformity in them.

The internship is focused on performing and implementing manuals, procedures and formats area Income Salitre Magico Park in Bogota, this idea came to show several situations where the need for changes in the processes looked, as

delays arose, re-processes and disagreements at the time of arrival of employees to their jobs during their working day and end it.

Some of the processes were outdated and even some practices were made under empirical theories or experiences between partners and not follow guidelines or processes to show them exactly how to perform their duties.

3. INTRODUCCION

La elaboración, divulgación, promoción e implementación de la documentación como son, manuales, procedimientos, procesos y formatos se deben llevar a la realidad de las empresas para poder conseguir trazabilidad en cualquier proceso y de esta manera mejorar continuamente los procesos, para alcanzar una competitividad adecuada. El area donde se realizó el proyecto, fue en el área de Ingresos ya que por su importancia se deben realizar controles rigurosos y que muestren todo el proceso de las tareas o actividades que a diario realizan los colaboradores; se analizó, se evaluó, se verifico y se realizó el estudio que dio como resultado el proyecto, fue en el área de Ingresos del parque Salitre Mágico; Ingresos se encarga de la recepción, atención, venta de productos, manejo, traslado e informes relacionados con el dinero que se recibe a diario de acuerdo al negocio o sector donde se encuentran; la razón de ser es el servicio al cliente donde se generan todo tipo de emociones, para los diferentes perfiles de visitantes o clientes, resumiendo un poco; el área de Ingresos es responsable de reportar todo el dinero y venta que ingresa al parque.

De acuerdo a lo anterior los controles que se implementaron fueron en, preventa, caja general y el almacén de boletería; estos son las zonas donde se generan los informes de venta de acuerdo a los ingresos netamente operacionales de la empresa.

En este informe se explicara cómo se desarrolló la pasantía, de acuerdo a todos los lineamientos de la empresa y de la Universidad.

La pasantía fue ejecutada con la ayuda, supervisión y acompañamiento del área de calidad, la cual es uno de los campos más completos a nivel de aprendizaje, implementación de procesos, investigación etc, para los estudiantes y profesionales en la Ingeniería Industrial, de igual manera se evidenciaran todas las etapas que llevaron al desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos desde el inicio.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El área de Ingresos del parque de diversiones es el área encargada o responsable del traslado de todo el dinero físico que se adquiere a través de la actividad económica de la compañía, de igual manera es el área que realiza los cierres de caja de todos los puntos que generan venta a lo largo de cada uno de los días en que se encuentra en funcionamiento para el ingreso al público; como sub áreas se encuentran el sub área de Taquillas, Preventa, Boletería y Caja general, cada una de estas ramificaciones está encargada de desarrollar procesos vitales para el óptimo funcionamiento del parque.

El equipo de trabajo responsable del área de taquillas causa un gran impacto en la operación de la compañía, debido a que es el primer contacto del visitante, por lo cual el servicio al cliente es una característica que debe resaltar en el área para satisfacer las expectativas de nuestros visitantes. Por otro lado Preventa, pertenece al proceso de Ingresos bajo la supervisión de la Gerencia Financiera y Administrativa; se encarga de facturar los eventos de empresas, colegios, fiestas y grupos; debido a que este tipo de visitante realiza una reserva previa con ciertos productos y servicios, el manejo es distinto y se debe realizar con parámetros diferentes al de una venta común del parque de diversiones. Preventa tiene como función suministrar a los diferentes procesos (ingresos, ventas, contabilidad) la información pertinente de los grupos que ingresan por este medio, los informes deben ser detallados y su contenido debe informar los valores o montos de dinero que se reciben a diario por diferentes medios de pago (transferencias electrónicas, voucher, efectivo). A continuación se encuentra el almacén de Boletería, como su nombre lo indica es quien provee todo el tipo de boletería que se maneja en el parque, dentro de sus funciones esta mantener el inventario de todos los artículos e insumos en óptimas condiciones para su utilización, de igual manera se deben tener controles de inventarios de toda la mercancía que este dentro del almacén de boletería de la compañía. En este orden y por ultimo esta Caja General; este proceso se realiza la recepción de todo el dinero que genera el parque a través de sus ventas y se encarga de generar los informes de ingresos y ventas, como presupuestos, venta discriminada o resumida de cada uno de los productos.

El área de Ingresos es una de las dependencias donde se tienen más controles y puntos de chequeo para las respectivas verificaciones que se realizan con el fin de que los informes de ingresos y ventas sean reales; no obstante esta área no cuenta con un plan de gestión de calidad que normalice el proceso de la documentación que se debe tener para soportar y sustentar la trazabilidad de los procesos; es de vital necesidad un plan que asegure el cumplimiento de los requisitos y que formalice los procedimientos de cada una de las actividades que se desarrollan en esta área. Los formatos, manuales, procedimientos o instructivos que se han realizado para los procesos no están actualizados de

acuerdo a los cambios o modificaciones de las actividades que se desarrollan según las necesidades de los diferentes procesos que se llevan a cabo para la realización de las labores.

Las tecnologías que se utilizan no permiten la trazabilidad en los procesos y esto genera ciertas no conformidades que dan como resultado métodos obsoletos o insuficientes para mejorar, innovar y desarrollar una mejora continua en el proceso de la documentación; por esta serie de motivos se debe establecer la documentación necesaria que ayude a demostrar que los procesos están orientados al logro de las políticas de calidad que se intentan satisfacer y controlarlos basados en la norma ISO 9001-2008, por lo cual es necesario el desarrollo e implementación del plan de gestión de calidad para controlar y minimizar los riesgos que conlleva trabajar a diario con dinero y tener el pleno conocimiento de cada proceso para obtener los resultados esperados. Si bien trabajar con dinero es una actividad

Los procedimientos documentados, implementados y divulgados son necesarios para la total transparencia de los métodos que se ejecutan con el fin de cumplir con las labores que se realizan a diario. (*Ver anexos*).

5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo minimizar las no conformidades en el proceso en el área de Ingresos del parque Salitre Mágico?

6. JUSTIFICACIÓN

Es labor primordial del Ingeniero Industrial hacer que las empresas de los diferentes sectores de la economía sean más productivos y ofrezcan productos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los consumidores, de igual manera los procesos documentales de las compañías son quienes soportan todos los datos y procedimientos de las empresas, por este motivo como estudiante de ingeniería industrial de la Universidad de Cundinamarca es de vital importancia contribuir y transmitir los conocimientos que en los diez semestres cursados en el programa de Ingeniería Industrial se adquirieron para optimizar determinados procesos en las empresas y poder satisfacer las necesidades para ofrecer un mejor servicio al cliente interno y externo.

Según el estudio realizado en el área de Ingresos en Salitre Mágico se pudo determinar que varios procesos como el de la documentación presentan no conformidades que aumentan el riesgo del manejo del dinero y de los elementos que indirectamente también representan dinero como la boletería o los pasaportes, esto dado a que algunos procedimientos no se ejecutan de la manera correcta por lo cual es necesario estandarizar dichos procesos, procedimientos, formatos, registros y manuales para que los datos almacenados sean veraces y de plena confiabilidad al momento de una revisión o de una auditoria.

Hoy día, en diversos escenarios a nivel comunitario, nacional e internacional, los sectores económicos, educativos, industriales, políticos, sociales, están inmersos en una competencia por sobrevivir y triunfar, y para ello es necesaria la calidad. Pero la calidad puede observarse desde perspectivas muy distintas, por ejemplo tener la plena certeza de que la calidad es una realidad absoluta y universalmente reconocible.

Respecto al entorno documental, se ha de manifestar el vacío científico, tecnológico e institucional con que se encuentra a la hora de acometer las tareas tradicionales desde la nueva perspectiva de la calidad. Los estudios sobre calidad que aborden explícitamente el dominio de la información tienen todavía un carácter incipiente en algunos países, si bien el aumento de interés por el tema ha permitido el desarrollo de planes que aumentan la productividad en el desarrollo de las actividades no obstante debe generar un incremento en la productividad del capital humano haciendo que los nuevos procesos hagan sentir más seguridad en el momento de realizar cualquier actividad y de esta manera poder cumplir con los objetivos propuestos por la persona que es responsable de los resultados de la organización, en este caso de la dependencia donde se desarrollara el trabajo de grado

De acuerdo a lo anterior se puede presumir que el plan de gestión de calidad en el proceso de documentación en la organización es de vital importancia para el desarrollo idóneo de los procesos documentales en Salitre Mágico, y con el fin de estandarizar las actividades y poder generar competitividad con otras organizaciones; incluso poder generar necesidad por parte de las demás dependencias a realizar un plan de gestión de calidad del proceso que conlleve al desarrollo de un plan de labores y actividades que ejecutan a diario para poder llevar la compañía a una posible certificación en calidad.

7. OBJETIVOS

7.1. objetivo general

- Implementar los manuales de procesos, procedimientos y formatos en el área de ingresos del parque salitre mágico.

7.2. objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la compañía para efectuar el estudio que lleve a la implementación de los manuales y procedimientos en el área de Ingresos
- Evaluar la trazabilidad del proceso de la documentación que se ejecuta para dar cumplimiento con la normatividad
- Verificar si se está cumpliendo con los requisitos que genere la sostenibilidad de la mejora continua en el proceso.
- Realizar seguimiento a todas las actividades para dar cumplimiento a la correcta utilización de la documentación.

8. DELIMITACION

UBICACIÓN DE LA EMPRESA

Reforestación y parques S.A Salitre Mágico Bogotá, se encuentra en la ciudad de Bogotá en la calle 63 n° 60-80 Barrios Unidos, Salitre

8.1. AREA

El proceso de ingresos como responsable del recaudo y salvaguarda de los recursos que por concepto de venta de servicios perciben los parques Salitre Mágico y Cici Aquapark cuenta con cuatro áreas: taquillas, preventa, caja general y boletería. Preventa tiene como función realizar la facturación de eventos o grupos y atender a grupos o eventos especiales. Las áreas de preventa, caja general y boletería están muy ligadas a la operación de Taquillas ya que abastecen y suministran los elementos de trabajos como dinero en efectivo, pasaportes y boletería.

El equipo de trabajo responsable del área de taquillas causa un gran impacto en la operación de la compañía, debido a que es el primer contacto del visitante, por lo cual el servicio al cliente es una característica que debe resaltar en el área para satisfacer las expectativas de nuestros visitantes.

8.2. MARCO TEORICO

El Ingeniero Industrial Frederick Winslow Taylor, uno de los pioneros en la administración; supone que sobre el empresariado terminará por imponerse la razón y racionalidad de las ventajas de la administración científica. Fue un autor que respondió a su época, que planteó una modalidad de trabajo particular dadas las necesidades operativas de las empresas industriales estadounidenses bajo el nuevo orden económico, político y social resultante de la Revolución Industrial y los movimientos migratorios que se orientaron hacia los EEUU. Si algo podemos concluir en primera instancia luego de revisar la obra de Taylor, es que la crítica académica ha sido excesiva. Por ejemplo hemos recuperado que Taylor habla en términos competencia, de ampliación de mercados, de valorar la iniciativa de los empleados, y de factores que exceden el control de las compañías, de consumidores, por lo tanto, existe en su obra una noción de contexto, y de cómo sus componentes influyen sobre la empresa. No obstante lo cual, por ejemplo, en lo que respecta al consumidor, si bien se resalta el valor de su decisión de compra, el qué producir en la empresa se determina sin considerar sus necesidades. Quizás su manifiesta ideología y una narrativa brutal sin eufemismos expuso a Taylor a revisiones tan críticas de su obra, en desmedro de su contenido, el cual fue posteriormente re editado bajo fórmulas menos revulsivas y funcionales a la lógica de mercado dominante; en todo caso, no encontramos el mismo rigor de juicio para la extensa literatura en Administración que se desarrolló en lo

sucesivo, acaso siempre tomando como axioma la neutralidad de los autores. La finalidad disciplinante del método tayloriano atraviesa las empresas y prácticas productivas actuales, así como a otras organizaciones que reproducen su lógica cotidianamente, como por ejemplo, instituciones educativas. Indudablemente, es una obra controversial, y nadie que la lea permanecerá indiferente.

8.3. MARCO CONCEPTUAL

PROCESO: describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial.

PROCEDIMIENTO: es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

MANUAL: Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.

TAQUILLA: Sitio o lugar donde las personas pueden adquirir productos o información del parque.

GAMA UNO: Clave de radio usada para identificar la entrada de la Avenida 68

GAMA DOS: Clave de radio usada para identificar la entrada de la Calle 63

APERTURA: momento en el que el parque o cualquier punto del parque abre para venta o ingreso al público

ENROQUES: situación en la que un visitante no se encuentra conforme con algún servicio ofrecido por el parque

PASAPORTE: manilla que permite el ingreso a las atracciones mecánicas del parque.

BOLETA: tiquete impreso que permite el ingreso a las atracciones o soporte de algún producto.

ACCESO: entrada a algún lugar del parque

MANDIL: persona ubicada estratégicamente para vender pasaportes, boletas o entradas de manera manual.

CAJA GENERAL: sub área de Ingresos, encargada de la recepción de dinero e informes de ingresos.

TAQUILLA MANUAL: taquilla que no posee sistema para registrar venta y se realiza venta de pasaportes o boletas impresas previamente

9. DISEÑO METODOLOGICO:

El tipo de investigación que se utilizó para el desarrollo del proyecto, fue la investigación descriptiva, cualitativa mediante la observación directa, arrojando resultados cualitativos y cuantitativos; a lo largo del informe se podrán observar las diferentes graficas que evidencian resultados positivos después de la implementación y divulgación de los manuales, procedimientos y formatos en el área de Ingresos; de igual manera las diferentes evaluaciones que se realizaron a los colaboradores donde los resultados obtenidos muestran la aceptación y optima recepción de los cambios elaborados en los procesos.

A continuación se describe el proceso del área de Ingresos según la observación directa que se realizó durante el desarrollo del proyecto:

DESCRIPCION DE LAS TAQUILLAS

TAQUILLAS GAMAS

Son taquillas en las que se realiza venta directa de los productos ofrecidos en el parque tales como pasaportes o brazaletes y entradas para el ingreso de los visitantes; se encuentran ubicadas en las entradas principales al parque: , Avenida 68 y la calle 63. Son identificadas como accesos por el grupo de trabajo.

Taquilla Avenida 68: cuenta con 4 taquillas, de las cuales dos centrales están habilitadas para ubicar dos operadores, las dos restantes están ubicadas en las esquinas de las entradas.

Taquilla calle 63: En esta área se encuentran dos estructuras cada una con capacidad para dos operadores, para un total de 4 taquillas equipadas con sistema de registro de productos para la venta.

TAQUILLAS INTERNAS:

El área de Taquillas cuenta con 3 taquillas internas ubicadas estratégicamente en el parque; distribuidas así:

- Taquillas numero 1: ubicada entre el avión 727 y la pista de karts, inicia operación sobre la apertura del parque de acuerdo al horario programado; en caso de que haya alguna modificación con la apertura

del parque ya sea por un evento o una exclusividad, se tendrá en cuenta y se deberá realizar la apertura de acuerdo a la necesidad que se genere.

- Taquilla numero 2: ubicada frente al punto de información a un costado de la zona de destrezas.
- Taquilla número 4: ubicada frente al barco pirata atrás de la atracción de los mini autos, es una de las taquillas que presentan mayor demanda durante todo el día, por estar ubicada cerca al castillo del terror y a la súper shot atracciones que no están incluidas en todos los pasaportes y requieren la compra de boletas adicionales.

TAQUILLA CICI

La taquilla de Cici Aquapark se encuentra ubicada por la entrada de la avenida 68; cuenta con tres ventanillas de atención, de las cuales dos tienen sistema para registro y venta de productos y una tercera ventanilla donde se realiza venta manual de los pasaportes.

OPERACIÓN TAQUILLAS

OPERACIÓN DE TAQUILLAS INTERNAS: TAQUILLAS Nº 1 – 2 Y 4

En estas taquillas se venden pasaportes, boletos para las atracciones, parqueaderos y guarda cosas. Las atracciones más vendidas en cada taquilla, varían de acuerdo a la ubicación dentro del parque sin embargo se pueden vender boletas para cualquier atracción en cualquiera de las taquillas.

Las taquillas internas tienen capacidad máxima para tres operadores por cada taquilla; cada taquilla tiene tres ventanillas para la atención de los visitantes; la ventanilla principal tiene equipo de cómputo para el registro de todos los productos; las ventanillas laterales son ventanillas auxiliares que operan de acuerdo a la afluencia de visitantes y auxiliares no cuentan con equipo de cómputo por lo cual se debe realizar venta manual de los boletos y brazaletes.

OPERACIÓN ACCESOS: TAQUILLAS GAMAS

Los accesos son las taquillas principales, las cuales concentran la mayor afluencia de visitantes; las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

GAMA 1 (AVENIDA 68)

- **ACCESO 5:** Taquilla asignada para la recepción y cambio de todo tipo de boletería: promociones, bonos, cortesías y promociones o convenios internos.
- **ACCESO 6:** Taquilla encargada de la venta de pasaportes nitro, platinum, super kit o pasaporte junior a tarifa plena. En caso de requerirse apoyo en la redención de boletería, esta taquilla será la encargada de apoyar.
- **ACCESO 7, 8 y 9:** Estas taquillas realizan venta a tarifa plena o precio full de pasaportes nitro, platinum, junior y super kit.
- **ACCESO 10:** Taquilla exclusiva para la venta de pasaporte super kit, no obstante, puede autorizarse al venta de otro tipo de pasaporte si la operación lo demanda.

GAMA 2 (CALLE 63)

- **ACCESO 1, 3 y 4:** Taquillas se realiza venta a tarifa plena o precio full de pasaporte nitro, platinum, junior y super kit.
- **ACCESO 2:** Taquilla exclusiva para la venta de pasaporte super kit, no obstante, puede autorizarse al venta de otro tipo de pasaporte si la operación lo demanda.
- **ACCESO 11:** Taquilla asignada para la recepción y cambio de todo tipo de boletería: promociones, bonos, cortesías y promociones o convenios internos.

OPERACIÓN TAQUILLA CICI

La operación inicia una hora y media antes de la apertura del parque acuático; en caso de que haya alguna modificación con la apertura del parque ya sea por un evento o una exclusividad, se deberá realizar la apertura de acuerdo a la necesidad que se genere.

La taquilla del cici aquapark es una sola suficientemente amplia para que operen tres personas; en este mismo lugar se encuentra una bodega para el resguardo de los gorros y bolsas para el uso de los visitantes del parque acuático.

La taquilla tiene dos equipos de cómputo que permiten el registro de productos para la venta y una tercera taquilla manual.

En esta taquilla se ofrecen dos tipos de pasaporte y combos que incluyen alimentación, pago de parqueadero y redención de bonos cortesías o promociones.

EQUIPO DE OPERADORES AREA DE TAQUILLAS

Los operadores del área de taquillas deben cumplir con toda la normatividad y reglas de la empresa así como la normatividad interna del área para que se puedan cumplir los objetivos y metas propuestos. Los colaboradores deben contar con todas las capacitaciones para conseguir un buen manejo de dinero y un buen manejo de sistema así como los recursos que se les entregan para lograr una operación óptima en el transcurso de la labor que se está desarrollando.

OPERADORES TAQUILLAS TIEMPO COMPLETO

La plantilla de personal de tiempo completo está conformada por cinco operadores quienes deben contar con los conocimientos para operar cualquier punto de taquillas dentro de los parques Salitre y Cici.

Los operadores tiempo completo deben tener disponibilidad completa es decir están sujetos a cualquier tipo de cambio en el horario diario, deben asistir a sus labores todos los días cumpliendo las horas establecidas por ley.

OPERADORES TAQUILLAS FINES DE SEMANA

Los operadores que conforman el equipo de trabajo en los fines de semana es de trece personas, ya que durante la operación se debe realizar la apertura de más puntos para prestar un mejor servicio y más agilidad al momento de atender a los visitantes. Los operadores de fines de semana igualmente deben contar con todos los conceptos para operar en cualquier punto de los parques donde sean requeridos.

OPERADORES TAQUILLAS TEMPORADA

Con el objetivo de brindar un servicio ágil, amable y con información oportuna que satisfaga las necesidades de los visitantes y sus expectativas, el área de ingresos en las fechas del año que se generan mayor número de ventas e ingresos para la compañía realiza la contratación de ocho colaboradores adicionales de la plantilla de los operadores tiempo completo y fines de semana.

Este grupo de Operadores será contratado para el tiempo que dure la temporada programada y deben cumplir con el perfil solicitado por el área de taquillas y recursos humanos.

PREVENTA

Pertenece al proceso de Ingresos bajo la supervisión de la Gerencia Financiera y Administrativa; se encarga de facturar los eventos de empresas, colegios, fiestas y grupos; debido a que este tipo de visitante realiza una reserva previa con ciertos productos y servicios, el manejo es distinto y se debe realizar con parámetros diferentes al de una venta común del parque de diversiones. Preventa tiene como función suministrar a los diferentes procesos (ingresos, ventas, contabilidad) la información pertinente de los grupos que ingresan por este medio, los informes deben ser detallados y su contenido debe informar los valores o montos de dinero que se reciben a diario por diferentes medios de pago (transferencias electrónicas, voucher, efectivo).

10. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACION:

- **Observación:** La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos (Pardinas, 2005:89).
- **La encuesta:** es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. La siguiente encuesta fue realizada a los operadores del área de taquillas, donde se evaluaron diferentes razones por las cuales creen que pueden llegar a tener descuadres en caja, ya sean de faltantes o sobrantes de dinero. Como tipo de encuesta se utilizó la escala de Likert, como la medida de una variable que consiste en pedir al encuestado que exprese su agrado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relativas a las actitudes que se evalúan.

11.IMPACTO

El impacto que se generó en el desarrollo de las etapas del proyecto fue evidenciado en la operación diaria de las taquillas, la trazabilidad de los procesos entre áreas y la eficiencia de los colaboradores con la divulgación e implementación de los mejorados procesos.

A continuación graficas con información dada del año 2014 y 2015.

Grafica 1

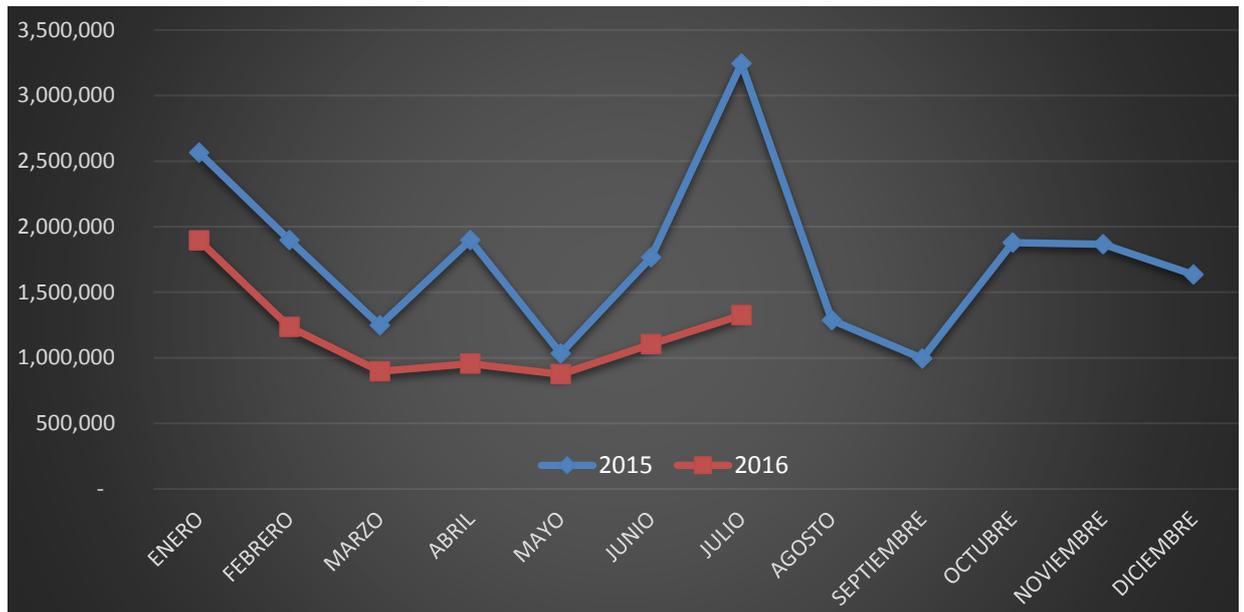


Tabla 1. Descuadres de faltante de dinero en caja comparando año 2015-2016.

Fuente: la autora

Grafica 2

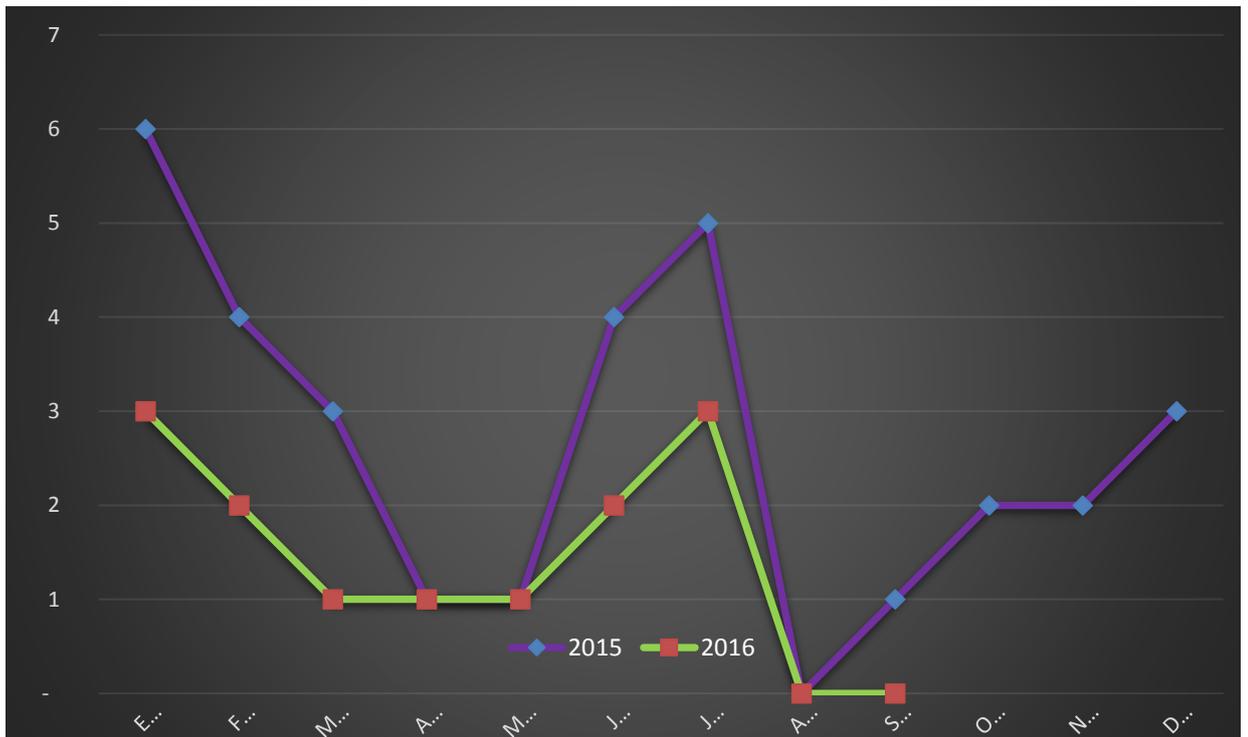


Tabla 2. Quejas y sugerencias realizadas por parte de los visitantes, se compara año 2015-2016

Fuente: la autora

Grafica 3

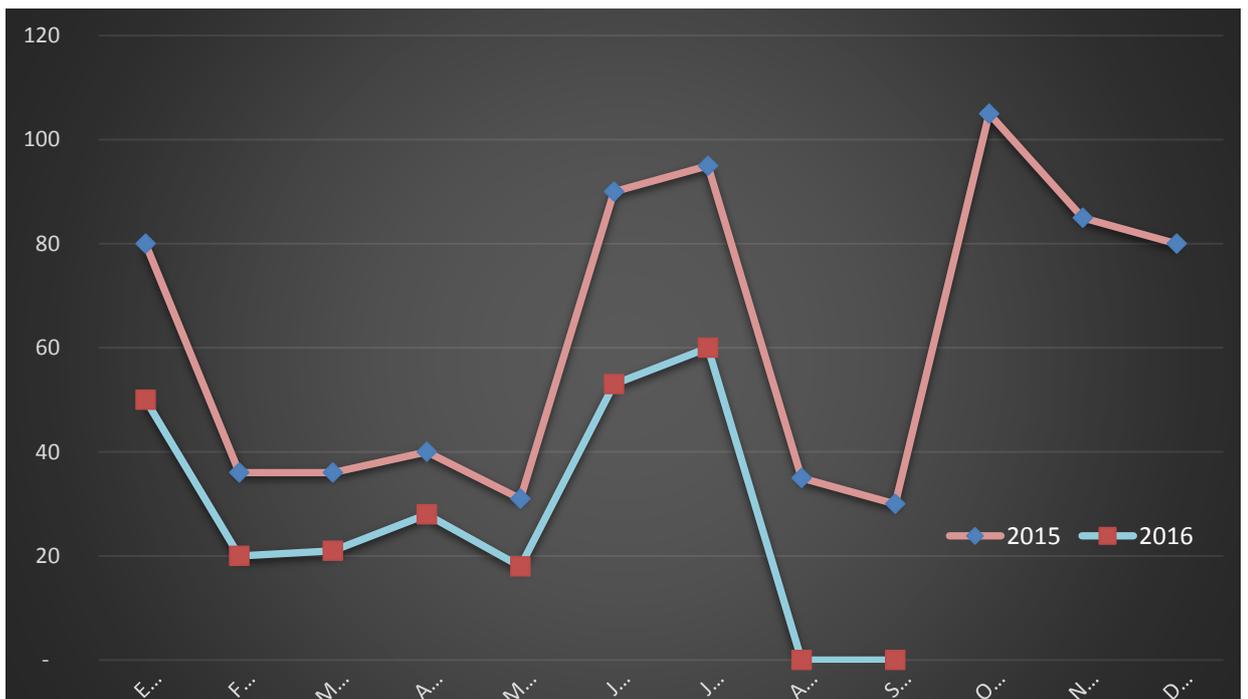


Tabla 3. Horas extras generadas por los colaboradores, comparación año 2015-2016

Fuente: la autora

Grafica 4



Tabla 4. Comparación de tiempos de operador en el año 2015

Fuente: la autora

Grafica 5



Tabla 5. Comparación de tiempos de operador en el año 2016

La tabla 5. Muestra la mejora en los tiempos de atención al usuario en las taquillas, para una muestra total de 40 visitantes.

Fuente: la autora.

ENCUESTA

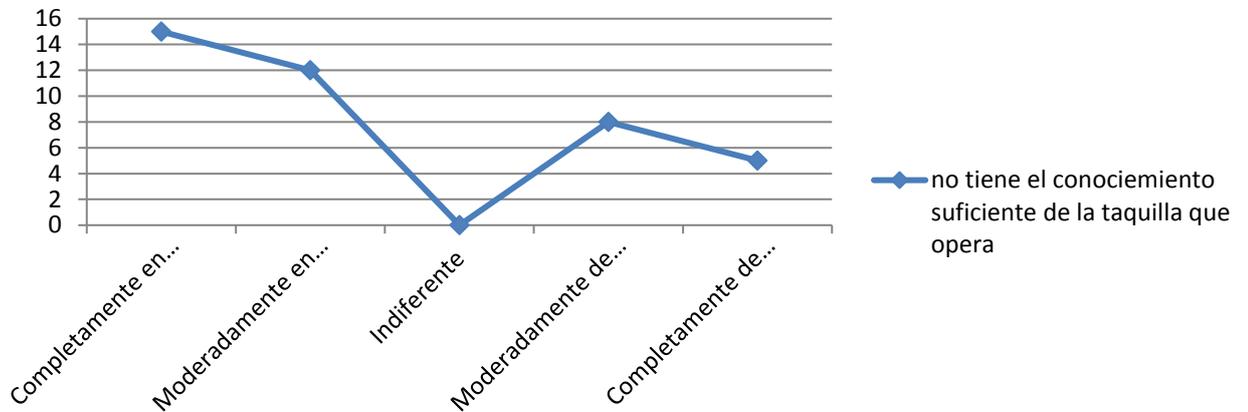
¿POR QUE CREE USTED QUE TIENE DESCUADRES EN CAJA?

Pregunta 1.	
no tiene ningún tipo de experiencia en manejo de dinero	
Completamente en desacuerdo	25
Moderadamente en desacuerdo	12
Indiferente	3
Moderadamente de acuerdo	0
Completamente de acuerdo	0
total muestra	40



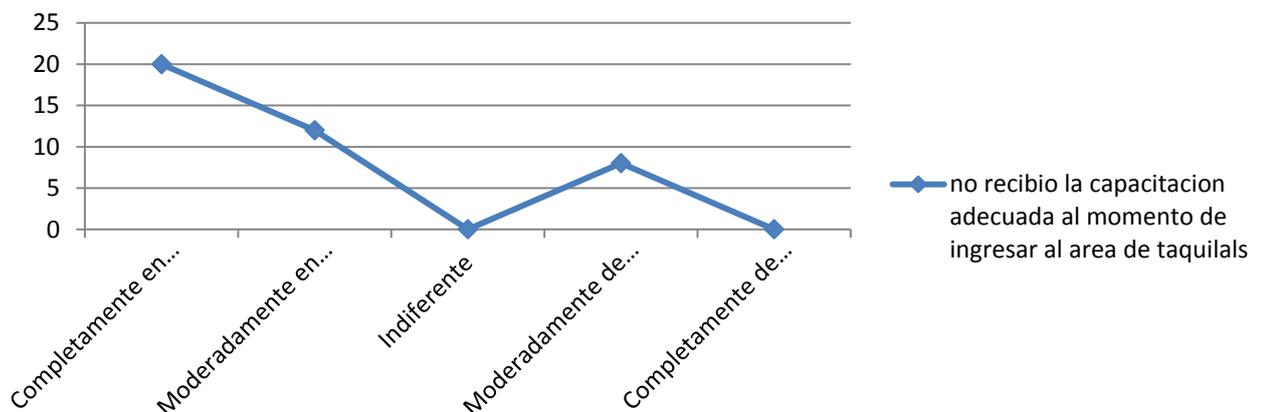
Pregunta 2	
no tiene el conocimiento suficiente de la taquilla que opera	
Completamente en desacuerdo	15
Moderadamente en desacuerdo	12
Indiferente	0
Moderadamente de acuerdo	8
Completamente de acuerdo	5
total muestra	40

no tiene el conocimiento suficiente de la taquilla que opera

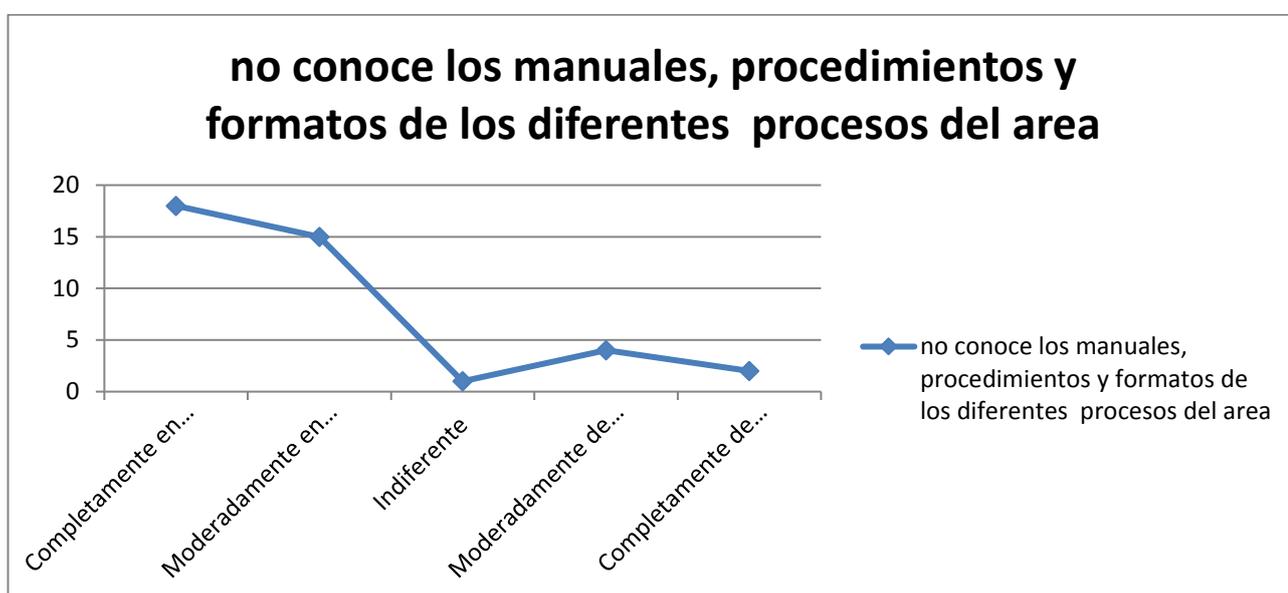


Pregunta 3	
no recibió la capacitación adecuada al momento de ingresar al área de taquillas	
Completamente en desacuerdo	20
Moderadamente en desacuerdo	12
Indiferente	0
Moderadamente de acuerdo	8
Completamente de acuerdo	0
total muestra	40

no recibio la capacitacion adecuada al momento de ingresar al area de taquilals



Pregunta 4	
no conoce los manuales, procedimientos y formatos de los diferentes procesos del área	
Completamente en desacuerdo	18
Moderadamente en desacuerdo	15
Indiferente	1
Moderadamente de acuerdo	4
Completamente de acuerdo	2
total muestra	40



12. DIAGNÓSTICO.

12.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Salitre Mágico es un parque de atracciones ubicado en Bogotá, Colombia dentro de los terrenos del Parque el Salitre. Actualmente cuenta con 30 atracciones mecánicas tales como montañas rusas, carros chocones y el reconocido "Castillo del Terror" que cuenta con 24 escenarios escalofriantes que causan sensación de miedo, angustia y terror. Es uno de los parques de diversiones más importantes y de mayor tradición

12.2. RESEÑA HISTORICA REFORESTACION Y PARQUES S.A

Inaugurado en 1973 con el nombre de El Salitre y ubicado en la avenida 68 con la calle 63. Fue considerado entonces entre los más modernos de América Latina. Era un parque público, su entrada era libre, y permitía realizar

actividades deportivas. Posteriormente fue cerrado al público en 1999, para ser sometido a remodelación. Se reinauguró en diciembre del 2000, con el nombre de Salitre Mágico, para ingresar se requiere adquirir las entradas, el parque ofrece veintinueve juegos eléctricos desplegados por todo el parque, como la montaña rusa Sacacorchos y la rueda panorámica Millenium. El Salitre Mágico brinda además atracciones acuáticas y otros juegos mecánicos. Vecino suyo es el Cici Acuapark, antiguo Acuaparque, con quinientos mil metros cúbicos de agua, una piscina de olas y siete toboganes. Actualmente forma parte del consorcio mexicano Corporación Interamericana de Entretenimiento.

12.3. VISION

Mantener el liderazgo en el sector de los parques de diversiones, a través de experiencias de entretenimiento inolvidables

12.4. MISION

Ofrecer diversión extrema y entretenimiento para una mejor calidad de vida

DIAGNOSTICO.

La documentación en cualquier empresa es fundamental para el desarrollo óptimo de los procesos que se llevan a cabo en cualquier actividad; al realizar el diagnostico en el área de Ingresos se puede evidenciar que la documentación con la que se cuenta no está debidamente actualizada y ningún documento esta formalizado por parte del área de calidad; al leer todos los documentos con los que se cuenta también se pueden identificar que no son claros al momento de saber si son manuales, procedimientos o instructivos. Un problema que muchas empresas tienen es el tener la documentación pero no implementarla o hacerla parte del proceso, muchos de los procesos que se desarrollan en el área de ingresos se hacen sin basarse en estos documentos, no están físicamente y muchos de los colaboradores no saben de su existencia; no obstante, además es importante resaltar que por el manejo del dinero deben existir controles rigurosos a través de la documentación que permita transparencia y trazabilidad en los procesos.

Si bien en el parque de diversiones existe el área de calidad, la cual está muy bien estructurada, es importante implementar mecanismos desde este proceso que contribuyan con el crecimiento y desarrollo económico de la compañía.

Debido a los cambios de personal y a la falta de conocimiento sobre el concepto de calidad, la documentación de cada proceso que se maneja en Ingresos es de acuerdo a las necesidades diarias que genera cada situación y ésta no está estandarizada ni es manejada de manera constante por las personas encargadas de cada labor o actividad por lo cual se manejan diferentes tipos de documentos y muy pocos son formales o aprobados por la alta gerencia.

Según los ocho principios de gestión de calidad que se deben desarrollar para el direccionamiento y mejora continua de los procesos en cualquier organización, se deben tener en cuenta para cualquier plan de gestión de calidad, ya que si uno solo no se tomara en cuenta en la gestión de calidad, esta tendría una serie de tropiezos que se verían reflejados en la disconformidad de sus clientes internos y externos y en los estados financieros. Es de vital importancia tener en cuenta que estos ocho principios serán utilizados para el desarrollo óptimo de todo el proceso para alcanzar el cumplimiento de los requisitos.

El ciclo DEMING o enfoque de sistema para la gestión permite evaluar cada etapa del proceso para poder evidenciar las fallas o falencias que se encuentren y se puedan corregir antes de terminar con el proceso; un plan de gestión de calidad está compuesto por todos los procesos que se interrelacionan entre sí. Estos procesos del sistema de gestión de calidad comprenden procesos que directamente o indirectamente están presentes en la organización, el plan de gestión de calidad que se desarrollará con la ayuda del ciclo del PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), se implementara con el fin de satisfacer las necesidades tanto para la dependencia que anteriormente se ha mencionado como para el cliente interno que es quien realizara la interacción con el plan de gestión de calidad que se desarrollara.

13. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA PASANTIA

13.1. FASE 1: RECONOCIMIENTO

- identificar necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas
- elaborar política de calidad para el área de Ingresos
- revisión de la política de calidad
- aprobación de la política de calidad
- identificar documentos necesarios y documentos obsoletos que se manejen en la actualidad
- revisión de la documentación
- establecer documentos necesarios para su utilización

13.2. FASE 2: CARACTERIZACION

- determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad
- determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de calidad
- establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia del proceso
- determinar medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas
- establecer que tipos de documentos serán utilizados en el sistema de gestión de calidad de basados en la norma ISO 9000-2008

13.3. FASE 3: DESARROLLO

- divulgación del plan de gestión de calidad a las partes interesadas
- divulgación de la política de calidad
- divulgación de la documentación
- implementación del plan de gestión de calidad
- capacitación al personal de acuerdo al sistema de gestión de calidad

14. ALCANCE

Esta propuesta de pasantía está direccionada a realizar el plan de gestión de calidad del proceso de la documentación para identificar y describir las fortalezas y debilidades de los procesos de documentación del área de Ingresos, con el fin de normalizar sus procesos. La mejora del proceso se obtiene estandarizando los métodos que se utilizan actualmente en documentación y de esta manera poder dar cumplimiento a la norma del Sistema de Gestión de la Calidad; basados en la norma ISO 9001-2008.

Con la pasantía se pretende alcanzar el mejoramiento del área de Ingresos y minimizar el riesgo que puede llegar a tener el manejo del dinero y de los recursos con los que se cuentan.

15. DESARROLLO O DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

En las actividades que se desarrollaron en el transcurso de la pasantía en el parque de diversiones, se tuvo en cuenta el diagnóstico que se realizó para poder evidenciar cuáles eran las inconformidades que generaban demoras, reprocesos y que hacían que no hubiese trazabilidad en el proceso.

A continuación las funciones o actividades que como estudiante de Ingeniería Industrial de la Universidad de Cundinamarca se hicieron en la pasantía para el cumplimiento de los objetivos.

- El horario que se maneja es de domingo a domingo con un día compensatorio entre semana (lunes)
- La hora de entrada a las 9:00 am con hora de salida 6:00 pm
- Con el acompañamiento constante del jefe del área de calidad se realizó un diagnóstico de la situación actual, que permitiera evidenciar las no conformidades en el proceso.
- De manera semanal se realizaba reunión con el área de calidad para hacer entrega del adelanto de cada tarea.
- El jefe de calidad realizaba las respectivas revisiones donde se socializaba si se debían hacer modificaciones o adiciones en los documentos.

- Durante la jornada laboral debía verificar la continuidad de un proceso determinado, como lo era desde el inicio de la operación, hasta el cierre de las taquillas, el almacén de boletería y preventa.
- Se debía realizar lectura de los documentos formalizados de otras áreas para tener una base o seguir un esquema modelo para los documentos que iba a implementar.

16. CONCLUSIONES

El presente informe de pasantía se ha dedicado a la implementación de un enfoque de administración que permita una mejora continua.

La pasantía realizada en reforestación y parques S.A Salitre Mágico, fortaleció mis competencias profesionalmente y gracias a la formación académica de la Universidad y a las bases de conocimiento, logre culminar de manera óptima el trabajo de grado.

- la elaboración, implementación y divulgación de la documentación ayuda a que los procesos sean más fáciles de entender y desarrollarlos; es una gran ayuda para el colaborador.
- Al implementar los documentos necesarios para la operación de Ingresos se pudo evidenciar gran mejora en la elaboración de las tareas por parte de los colaboradores que intervienen en el proceso
- El uso de los formatos, instructivos, procedimientos y manuales, permiten una mayor eficiencia en el resultado del proceso, debido a que se ejerce un control oportuno sobre el desarrollo de las tareas
- Con la implementación del plan de gestión de la documentación en el área de Ingresos se evidencio una mejora en la trazabilidad y el seguimiento de los procesos en todas las áreas, al denotarse que varios errores que se cometían podían ser solucionados antes de que se generara un error más grande, esto hace que el cumplimiento sea más estricto y los colaboradores sean más disciplinados y más críticos en el momento de realizar sus actividades

17. RECOMENDACIONES

Una vez concluida la pasantía, se considera interesante y conveniente implementar en todas las áreas de la compañía la documentación necesaria para poder lograr empezar un proceso de certificación en misión de mejorar para los clientes internos y externos de la empresa. Según las evidencias desde el momento en el que se inició con el proceso de mejora en el área de Ingresos, se propone:

- la implementación de los manuales y procedimientos en el área de Ingresos del parque Salitre Mágico ayudara a minimizar las no conformidades en el proceso, por lo cual se les recomienda a los jefes y coordinadores del área dar continuidad al proceso del plan de gestión, en otro proceso, con el fin de ofrecer un mejor servicio al cliente interno y externo
- realizar reuniones y capacitaciones periódicamente con esto se podrán hacer retroalimentaciones preventivas o correctivas de posibles errores cometidos antes, durante y después de la operación, ya que el equipo de trabajo es responsable y causa un gran impacto en la operación de la compañía, debido a que es el primer contacto del visitante, por lo cual el servicio al cliente es una característica que debe resaltar en el área para satisfacer las expectativas de nuestros visitantes
- Actualizar la información cada vez que se genere un cambio o un aspecto nuevo que se deba tener en cuenta
- Divulgar de manera general cada uno de los procedimientos que se implementen o se modifiquen
- Otro aspecto importante es terminar con la información que sea obsoleta o que ya no tenga ningún valor en los procesos, ya que si se tienen en cuenta se pueden entorpecer los procesos y obtener resultados no esperados

18. BIBLIOGRAFIA

Definición de proceso - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/proceso/#ixzz4lfegq9XC>

Definición de procedimiento - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/procedimiento/#ixzz4lffX24GG>

Definición de manual de usuario - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/manual-de-usuario/#ixzz4lfgM93QF>

<http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/actas/Carro.pdf>

[https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato -
_introduccion a la teoria general de la administracion.pdf](https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato_-_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf)

[http://www.eumed.net/tesis-
doctorales/2012/mirm/tecnicas instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)

19. ANEXOS