

DISEÑO DE UN MAPA DE PROCESOS PARA LA EMPRESA INVERSIONES ROKA SAS

JORGE LEONARDO GUERRA CAMARGO

Código estudiantil: 5202150

Facultad de Estudios a Distancia, Universidad Militar Nueva Granada

Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia

Asesor/Asesora

Carlos Andrés Naranjo Martínez

Nota del Autor

Ingeniero de minas, con amplia experiencia en el sector minero-energetico, actualmente resido en los Estados Unidos buscando fortalecer mis conocimientos profesionales y laborales, así como aprender un nuevo idioma. Contacto: est.jorgel.guerra@unimilitar.edu.co

19 de Abril de 2022

Tabla de Contenido

	Página
Lista de Tablas	4
Lista de Figuras	5
Resumen.....	6
Abstract/Resumo/Resum.....	7
Introducción al caso en estudio.....	8
1.Desarrollo.....	9
2.Conclusiones	13
Bibliografía	15

Lista de Tablas

Página

No se encontraron entradas de tabla de contenido.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de procesos diseñado para Inversiones Roka	11
Figura 2. Caracterización de procesos	12

RESUMEN

La empresa INVERSIONES ROKA SAS estaba presentando problemas internos debido a la falta de enlace entre sus procesos, por esto como una solución a dicho inconveniente se plantea un mapa de procesos para la empresa y las caracterizaciones de los procesos, con esto se evitara el reproceso y la duplicidad de documentos entre un proceso y otro y se estandarizarán documentos por procesos, con la creación de este mapa de procesos la empresa diferenciará entre sus procesos estratégicos, operacionales y de apoyo, establecerá líderes en cada proceso y encargados de cada proceso que verificaran que las actividades se lleven a cabo según lo establecido, con este mapa de procesos y las caracterizaciones se le da a la empresa una guía de inicio para empezar a establecer un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001, la cual tiene un enfoque por procesos y servirá a la empresa para seguir siendo pionera en su rama de desempeño que son las obras civiles y el campo de las licitaciones públicas, mejorar la satisfacción de los clientes y la calidad en las obras que es su principal objetivo como empresa constructora de obras civiles.

Palabras clave: procesos, caracterización, obras civiles.

ABSTRACT/RESUMO/RESUM

The company Inversiones Roka SAS was presenting internal problems due to the lack of link between its processes, for this reason, as a solution to said inconvenience, a process map for the company and the characterizations of the processes are proposed, with this the reprocessing and the duplication of documents between one process and another and documents will be standardized by processes, with the creation of this process map the company will differentiate between its strategic, operational and support processes, it will establish leaders in each process and those in charge of each process who will verify that the activities are carried out as established, with this process map and the characterizations, the company is given a starting guide to start establishing a management system based on the ISO 9001 standard, which has a process approach and serve the company to remain a pioneer in its branch of performance that are civil works and the field of public tenders, better Pray customer satisfaction and quality in the works that is its main objective as a civil works construction company.

Keywords: processes, characterization, civil works.

INTRODUCCIÓN AL CASO EN ESTUDIO

Inversiones Roka S.A.S. ubicada en la calle 5 # 7-115, barrio El Prado, San Juan del Cesar, La Guajira, nace de la iniciativa empresarial y deseos de crecimiento personal y profesional de su fundador; quien conocía la necesidad que tenía la comunidad de contar con una empresa constructora nativa que aporte en el crecimiento y desarrollo municipal; la cual, desarrollara sus proyectos con altos estándares de calidad, eficiencia, eficacia hacia la población beneficiada. Por tal razón, se creó Inversiones Roka S.A.S en el año 2011 que desde sus orígenes tuvo como objetivo cumplir los requerimientos de sus clientes y estar al nivel competitivo de las empresas de construcción de la región y a nivel nacional, lo que permitió incursionar como una empresa contratista reconocida en el sector, manteniéndose así hasta la actualidad.

La empresa actualmente está dedicada a la rama de construcción, diseño y consultoría de obras civiles, desarrollados principalmente con entidades del sector público, teniendo así una excelente referencia en el mercado por la diversidad y calidad de sus servicios, enfocada en el crecimiento y desarrollo para entrar en mercados de otras regiones. Actualmente, cuenta con cinco (5) empleados vinculados por contratación a término indefinido y de acuerdo a las necesidades de las actividades a ejecutar, contrata el recurso humano por la modalidad de contratación de obra o labor y/o prestación de servicios. (Arenas, 2022)

Al realizar un diagnóstico organizacional, se evidenció que INVERSIONES ROKA S.A.S no tiene los procesos y procedimientos documentados, lo que genera una dificultad en la sinergia de la organización, llevando a una comunicación no efectiva entre los líderes de cada proceso y en consecuencia, dificultad en el seguimiento y mejora continua.

1. DESARROLLO

“El mapa de procesos es una herramienta que aplicada de forma articulada da soluciones dentro de las empresas en aquellas áreas en las que donde existen debilidades, su aplicación inmediata mejora las actividades y respuestas departamentales que se encuentran en la Institución, así mismo se puede lograr un mejor desempeño personal y grupal e interacción entre las actividades y procesos con el fin de optimizar servicios y alcanzar efectividad entre las áreas de estudio creando nuevos mecanismos que generan aporte para la empresa” estos cambios se ven reflejados en la ventaja competitiva que adquiere la empresa con respecto a sus posibles competidores, logrando mejoras en la calidad del servicio y desarrollando estrategias que permiten acortar tiempos, alcanzando la satisfacción al cliente y logrando cumplir con los objetivos estratégicos institucionales.

Para abordar la creación del mapa de procesos, en primera instancia toca definir y conocer los procesos institucionales entendiendo que “Un proceso es un conjunto de procedimientos que se encuentran interrelacionados y se desarrollan cronológicamente para la consecución de una serie de objetivos” , los procedimientos que componen cada proceso están formado por una serie consecutiva de tareas que indican y dan instrucciones de cómo realizar cada trabajo; un proceso se caracteriza por que en estos se desarrolla un bien o servicio, los cuales están destinados para los clientes de la organización, entendiendo que los clientes pueden ser tanto externos como internos, entendiendo como clientes internos los empleados de la organización, quienes junto a los clientes externos evaluarán el servicio y si este responde a las necesidades y expectativas que tenían.

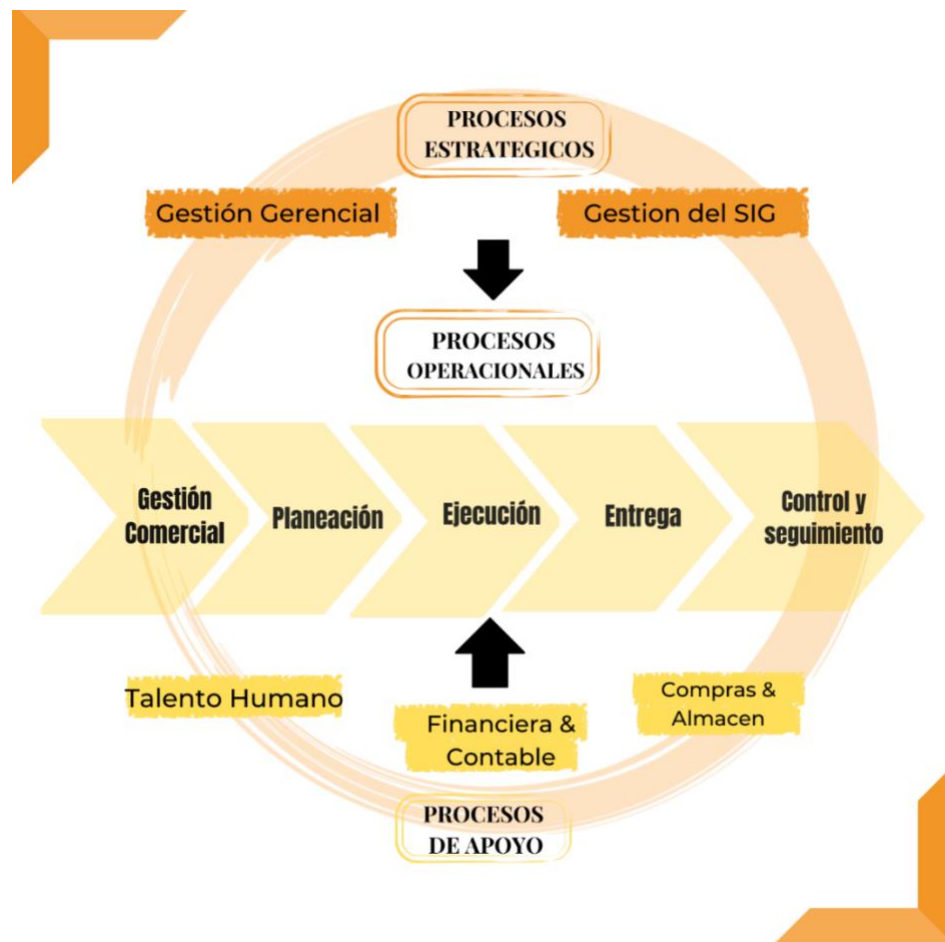
Definir y conocer los procesos esclarecerá cuales actividades de la organización están a nivel de proceso, reconociéndolas como tal y permitiendo asignarles un nombre.

“Esta acción constituye un elemento clave ya que a partir de aquí se podrá ver lo que los empleados hacen y cómo lo hacen, utilizando y aplicando sobre esta información el análisis, los cambios y rediseños orientados a mejorar los resultados.” (Vélez, 2014)

El mapa de procesos permite una perspectiva global de los procesos, permitiendo identificarlos en la cadena de valor con el fin de unificar los objetivos de estos, a las metas principales de la organización, creando valor para el cliente y demás partes interesadas. INVERSIONES ROKA tiene un enfoque basado en procesos que es fundamental para la implementación efectiva del sistema integrado de gestión. En la construcción del mapa de procesos, identificaron los procesos según las actividades que desarrolla la organización, siendo estos procesos estratégicos que se encargan de la toma decisiones y asignación de recursos, procesos misionales que están relacionados con los servicios prestados y los procesos de apoyo brindan soporte a los misionales. En la elaboración de éste, se contó con el apoyo del representante legal, la administradora y la secretaria, así como también con los líderes de los procesos.

A continuación podemos observar el mapa de procesos elaborado para la empresa:

Figura 1. Mapa de procesos diseñado para Inversiones Roka




Fuente: Página oficial Inversiones Roka, 2.022

A su vez para coadyuvar a la empresa se caracterizaron los procesos detallados en el mapa de procesos., es importante caracterizar los procesos de la empresa ya que permiten una comprensión exacta del objetivo de cada uno de los procesos y aspectos claves de cómo debe ejecutarse. En la identificación de las actividades esenciales que se realizan en cada proceso de Inversiones ROKA, se crearon 10 caracterizaciones, las cuales se adaptaron al ciclo PHVA con el fin de garantizar el seguimiento, control y planeación interno de cada proceso.

Estas caracterizaciones están compuestas por el proceso, responsable del proceso, actividad del proceso, objetivos del proceso, alcance del proceso, proveedor, entrada, actividades, salida, cliente, documentos y registros, recursos, parámetros a controlar, requisitos e indicadores.

Figura 1. Caracterización de procesos Inversiones Roka

		PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL		FECHA:	06/03/2021
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		CÓDIGO:	C-GG-01
				VERSIÓN:	1
		PÁGINA 1 DE 1			
Proceso: GESTION GERENCIAL			Responsable del Proceso: GERENTE GENERAL	Autoridad del Proceso: GERENTE GENERAL	
Objetivo del Proceso:	Establecer las directrices que orienten y garanticen el correcto funcionamiento de la organización, encaminados al mejoramiento continuo y la satisfacción de nuestros clientes. Así como también, realizar las revisiones gerenciales que permitan evaluar la eficiencia del Sistema Integrado de gestión implementado.				
Alcance del Proceso:	El proceso inicia con la definición del plan estratégico de la organización y finaliza con la gestión de planes de mejoramiento del proceso. Abarca la gerencia de la empresa y su intervención en cada uno de los procesos de la empresa.				
DEFINICIÓN DEL PROCESO					
Proveedor	Entrada	Actividades		Salida	Cliente
Cientes, proveedores	Análisis estratégico	PH	Plan estratégico	Plan estratégico	Todos los
DOCUMENTOS Y REGISTROS		RECURSOS		PARÁMETROS A CONTROLAR	REQUISITOS
Plan estratégico de la organización, plan operacional de la organización, Matriz de riesgos GG, cronograma de actividades, informe de evaluación, informe de indicadores, plan de mejoramiento.		Humanos: Gerente, Coordinador del SIG. Físicos: Instalaciones, equipos y Dotación de Oficina, Herramientas. Financieros: Lo asignado en el presupuesto.		Cumplimiento de metas de plan estratégico de GG Cumplimiento de plan operativo Cumplimiento de documentación del proceso Cumplimiento de requisitos legales aplicables Cumplimiento de metas de indicadores de gestión Cumplimiento de planes de mejoramiento Cumplimiento de planes de gestión de riesgo	Requisitos aplicables de las normas ISO 9001, 45001 y 14001
INDICADORES					
INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE REPORTE

Fuente: Página oficial Inversiones Roka, 2.022

2. CONCLUSIONES

“Por ultimo podemos concluir que el mapa de procesos es una herramienta muy útil para las empresas que desean evolucionar de acuerdo a las exigencias del entorno, pues les brinda una visión global de los procesos y les facilita identificar las etapas que requieren ajustar o modificar para lograr los objetivos organizacionales y satisfacer las necesidades de los cliente, (Hernández, 2019), es por esto que se le propone a Inversiones Roka SAS, el mapa de proceso para que sirva para implementar correctamente la gestión por procesos en la organización.

“El mapa de procesos ayudará a definir de una mejor manera los objetivos de la organizacionales de Inversiones Roka SAS; aterrizándolos a la actividad y procesos propios de la compañía; que son las obras civiles, además permitiéndole ejercer control sobre cada etapa y cada proceso involucrados en el desarrollo de las actividades de la empresa; por otro lado, el mapa de procesos servirá para implementar planes de acción que ayudaran a mantener y/o optimizar la rentabilidad organizacional, aumentando la competitividad y productividad, todo esto se logra gracias a que todos los procesos que intervienen en el desarrollo de las labores organizacionales (operacionales) y los de estrategia y de apoyo, tienen como entradas, todos los requerimientos del entorno, mercado o clientes para de esta manera alcanzar el fin último que es la satisfacción al cliente.

“Es muy importante que los procesos estratégicos o misionales estén completamente comprometidos con generar esos planes que garanticen los cambios necesarios para que la

empresa pueda adaptarse al entorno, ya que son estos los responsables de direccionar a todos los demás procesos de la empresa para cumplir con los objetivos organizacionales. Los procesos operacionales deben estar abiertos al cambio, debido a que es el responsable de la transformación de esas materias primas en producto terminado que será entregado a los clientes que al final del ciclo son los retroalimentan a la organización de acuerdo al cumplimiento de sus expectativas, que a final de cuentas vuelven a ingresar al proceso como entradas o necesidades.” (Tirado, 2019)

Con la definición de estos procesos la organización logrará cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas, logrando una sinergia en la organización y velando por la mejora continua, las caracterizaciones servirán de base para que los jefes de cada proceso, logren identificar las entradas y salidas de cada actividad de la organización y así de esta manera poder velar por el cumplimiento del ciclo PHVA en cada proceso de la organización y por ende en todo Inversiones Roka.

BIBLIOGRAFÍA

Arenas, G. (2.022). Reunión para brindar información sobre la empresa Inversiones Roka S.A.S

[In person]. San Juan del Cesar, La Guajira.

Hernández, M. (2.019). El mapa de procesos como elemento fundamental para una empresa que

desea adaptarse rápidamente a los cambios.

Tirado, Y. (2.019). El Mapa de procesos como elemento fundamental para una empresa que

desea adaptarse rápidamente a los cambios.

Vélez, R. (2.014). Diseño de un mapa de procesos para la cooperativa de transporte Loja. Loja,

Ecuador: Universidad Católica de Loja.

San Juan del Cesar, La Guajira, 19 de agosto de 2.022

Señores

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

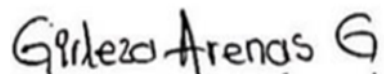
Bogotá D.C.

Asunto: Autorización

Me permito informar que la empresa Inversiones Roka S.A.S identificada con Nit 900448382-7, autorizó al señor Jorge Leonardo Guerra Camargo identificado con Cédula de Ciudadanía N° 1.018.416.03, a obtener información importante de la empresa y publicarla en internet a través del repositorio institucional.

Lo anterior se realiza con fines netamente académicos y formativos.

Cordialmente,



GIRLEZA ARENAS GONZÁLEZ

Gerente General