

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 16 de marzo de 2022

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

_Eilen Bibiana Corredor Lasso_____, con C.C. No.1075276863,

_Daniel Eduardo Dussan Oliveros _____ con C.C. No. 1075277868

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado:

Titulado _CICLO DE DEMING PARA LA MEJORAR LA CALIDAD EN LAS FINANZAS EN EL ÁREA
DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE NEIVA COLOMBIA

presentado y aprobado en el año __2022__ como requisito para optar al título de

ADMIISTRACION FINANCIERA CICLO PROFESIONAL;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos 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 del derecho de autor y sus conexos.

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.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: 
Eilen Bibiana Corredor Lasso
CC: 1075276863

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: 
Daniel Eduardo Dussan Oliveros
CC: 1075277868

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
CORREDOR LASSO	EILEN BIBIANA
DUSSAN OLIVEROS	DANIEL EDUARDO

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
BERNAL CERQUERA	FRANCISCO RIVELINO

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
BERNAL CERQUERA	FRANCISCO RIVELINO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ADMINISTRADOR FINANCIERO

FACULTAD: ECONOMIA Y ADMINISTRACION

PROGRAMA O POSGRADO: ECONOMIA Y ADMINISTRACION

CIUDAD: NEIVA

AÑO DE PRESENTACIÓN:

NÚMERO DE PÁGINAS:

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas
o Cuadros___X___

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

TURNITIN

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>inglés</u>	<u>español</u>	<u>inglés</u>
1. Sostenibilidad	Sustainability	6. Estrategia	Strategy
2. Normas	Standards	7. Complejidad	Complexity
3. Implementar	Implement	8. Riesgo	Risk
4. Organización	Organization	9. Optimizar	Optimize
5. procedimiento	procedure	10. Eco-eficiencia	eco-efficiency

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El ciclo Deming es el aspecto principal de una empresa que es busca mitigar su impacto negativo con el medio ambiente. La norma mencionada anteriormente se utiliza e implementa a escala global en la actualidad porque permite a su organización y desarrollo proteger el medio ambiente de manera eficaz y óptima, permitiendo a la empresa alcanzar sus objetivos económicos y de compromiso con el medio ambiente. Mora, L. et al. (2013) afirmaron que, en el modelo de mejora continua, permite que toda la empresa u organización utilice un solo lenguaje en términos de los objetivos financieros deseados por la empresa, comenzando por la política financiero, la planificación, la implementación y las operaciones. La Gestión Financiera, es una herramienta que permite implementar actividades encaminadas a preservar el ambiente y la calidad de vida de la sociedad, por medio de políticas e instrumentos que procuran la incorporación efectiva de una sustentabilidad corporativa.", (Zúñiga, 2016). La norma de calidad total es una herramienta que le indica a las organizaciones cómo implementar un sistema de gestión medio financiero. Donde contempla que cualquier organización, sin importar cuál sea su actividad, puede adaptar una gestión financiero responsable basada en el cumplimiento legislativo del país donde se encuentre.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The Deming cycle is the main aspect of a company that seeks to mitigate its negative impact on the environment. The aforementioned standard is used and implemented on a global scale today because it enables its organization and development to protect the environment effectively and optimally, allowing the company to achieve its economic and environmental commitment objectives. Mora, L. et al. (2013) stated that, in the continuous improvement model, it allows the entire company or organization to use a single language in terms of the financial objectives desired by the company, starting with the financial policy, planning, implementation and operations. Financial Management, is a tool that allows the implementation of activities aimed at preserving the environment and the quality of life of society, through policies and instruments that seek the effective incorporation of a corporate sustainability", (Zúñiga, 2016). The total quality standard is a tool that tells organizations how to implement an environmental and financial management system. It contemplates that any organization, regardless of its activity, can adapt a responsible financial management based on the legislative compliance of the country where it is located.

APROBACION DE LA TESIS

Ximena Andrea Ardila Rojas

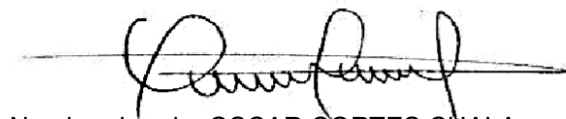
Nombre Presidente Jurado: XIMENA ANDREA ARDILA ROJAS

Firma:



Nombre Jurado: JOSE ALFONSO MENDOZA

Firma:



Nombre Jurado: OSCAR CORTES CHALA

Firma:

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

CICLO DE DEMING PARA LA MEJORAR LA CALIDAD EN LAS FINANZAS
EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE NEIVA
COLOMBIA.

EILEN BIBIANA CORREDOR LASSO

CÓDIGO

20191179844

DANIEL EDUARDO DUSSAN OLIVEROS

CÓDIGO

20182174062

DIRECTOR TRABAJO GRADO
FRANCISCO RIVELINO BERNAL CERQUERA

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
NEIVA – HUILA
2022

Contenido

Introducción	4
La Contextualización De La Realidad Problemática	6
La Realidad Problemática	9
Justificación	10
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivo específico	11
Marcos de referencia	12
Marco teórico	12
Liderazgo y ciclo Deming	12
Acciones realizadas	13
Gestión de procesos	14
Funciones y tareas del proceso	14
Responsables de las tareas y procesos	15
Toma de decisiones basada en evidencia	16
Responsable de las decisiones	16
Sustento de la decisión	16
Marco conceptual	17
Registro de la decisión	17

Acciones derivadas	18
Gestión de relaciones	19
Percepción de prestadores de Servicios.	19
Interacción de los procesos	20
Metodología	21
Tipo de investigación.....	21
Diseño de la investigación	21
Temporalidad	22
Resultados	23
Diagrama de Ishikawa.	30
Diagrama de Pareto.	31
Matriz de Correlación.	33
Matriz de Coherencia.	34
Conclusiones	37
Recomendaciones	40
Referencias	41

Introducción

El ciclo Deming es el aspecto principal de una empresa que busca mitigar su impacto negativo con el medio ambiente. La norma mencionada anteriormente se utiliza e implementa a escala global en la actualidad porque permite a su organización y desarrollo proteger el medio ambiente de manera eficaz y óptima, permitiendo a la empresa alcanzar sus objetivos económicos y de compromiso con el medio ambiente. Mora, L. et al. (2013) afirmaron que, en el modelo de mejora continua, permite que toda la empresa u organización utilice un solo lenguaje en términos de los objetivos financieros deseados por la empresa, comenzando por la política financiero, la planificación, la implementación y las operaciones.

La Gestión Financiero, es una herramienta que permite implementar actividades encaminadas a preservar el ambiente y la calidad de vida de la sociedad, por medio de políticas e instrumentos que procuran la incorporación efectiva de una sustentabilidad corporativa.”, (Zúñiga, 2016). La norma de calidad total es una herramienta que le indica a las organizaciones cómo implementar un sistema de gestión medio financiero. Donde contempla que cualquier organización, sin importar cuál sea su actividad, puede adaptar una gestión financiero responsable basada en el cumplimiento legislativo del país donde se encuentre.

En ese sentido, la norma de calidad total tiene como objetivo ayudar a las empresas a mantener el éxito empresarial sin ignorar sus obligaciones mediofinancieroas. También puede ayudarlo a escalar mientras minimiza el impacto de la escalada en el medio ambiente. Dicho sistema proporciona un marco para promover el cumplimiento de las crecientes

expectativas de los consumidores sobre las obligaciones de la empresa y los requisitos reglamentarios y legales.

La implementación de un sistema de gestión financiero de calidad total en la una empresa de Neiva es necesaria para asegurar la sostenibilidad financiero; de esta manera cumplir las leyes y normas financieros. La principal finalidad en la implementación de la norma de calidad total en una institución, es que cualquier organización se comprometa con el medioambiente mediante una Política financiero y que ésta sea revisada periódicamente, permitiendo una mejora en todos sus procesos y procedimientos

La Contextualización De La Realidad Problemática

El sitio objeto de investigación es Una empresa de Neiva Colombia, éste es el principal pulmón de la ciudad ya que corresponde a zonas naturales que debemos proteger para hacerle frente al cambio climático, por tal razón se tiene como parte de la infraestructura ecológica de la ciudad.

La problemática actual de una empresa de Neiva Colombia.es el resultado de años de subvaloración de lo que representa la municipalidad para el país que ha derivado en la constante ausencia de gestión estratégica de sus problemáticas. Lo que se puede traducir en que la villa enfrenta severos problemas que cubre varias dimensiones, que van desde el tema físico-financiero hasta el jurídico, todo dentro de un contexto socioeconómico de marcada inequidad social y presenta una complejidad que va más allá de la invasión de suelos o de su degradación como ecosistema; inclusive se suman a estos hechos que existe un número importante de población en condiciones de pobreza extrema que no alcanza a dimensionar lo que implica tal situación para la ciudad.

La falta de suelos dispuestos para que sea sostenible la demanda de expansión urbana en aumento y la pobreza extrema llevo a que miles de familias se dedicaran a hacer asentamientos en zonas de alto riesgo de desastres naturales y contaminación, agravando la constante presión de crecimiento urbano sobre una empresa de Neiva Colombia. (Grupo de estudios urbanos 2010).

El medio ambiente es uno de los temas más discutidos en el mundo, razón por la cual las grandes organizaciones del mundo implementan sistemas de gestión como el ciclo

Deming buscan para promover y mejorar sus procesos internos mientras se reducen los impactos externos. la sustentabilidad financiero junto con el desarrollo de nuevos conceptos y nuevas tecnologías para optimizar los recursos naturales.

El objetivo del ciclo Deming en la zona sujeto de análisis seria proporcionar a las áreas diferentes herramientas de sistemas de gestión l eficaces que se pueden combinar con otros requisitos de gestión y ayudar a las empresas a alcanzar sus objetivos mediofinancieros y económicos. Stojanovic (2008) define la calidad para mejorar la forma en que una organización minimiza su impacto financiero, lo que se puede lograr optimizando el uso de recursos (por ejemplo, minimizando el uso de materias primas y energía, o mejorando la gestión de residuos). La principal limitación de la norma es que no existen requisitos específicos. De esta manera, las organizaciones con objetivos muy grandes y las organizaciones con objetivos más pequeños pueden certificarse por igual.

En la actualidad la preocupación por el cuidado del medio ambiente ha llevado a organizaciones a emprender actividades destinadas a adoptar medidas de protección y de gestión financiero, las razones que impulsan a las empresas pueden resumirse en tres factores (Pol, 2010, p. 32):

1. El efecto de una legislación cada vez más rigurosa y el consiguiente endurecimiento a su aplicación por parte de la administración.
2. Los grupos de presión, integrados por colaboradores, cliente, proveedores, inversores, grupos reivindicativos, la comunidad y el cuidado como consumidor, todos cada vez más conscientes de sus actos y responsabilidad financiero.

3. La búsqueda de ecoeficiencia ya sea por compromiso financiero o interés económico que lleva a la empresa a disminuir el uso de recursos y la contaminación causada por los procesos industriales.

Es por ello que las organizaciones están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño financiero mediante el control de los impactos de sus actividades, siendo necesario establecer un equilibrio entre desarrollo y medio ambiente, sin pretender obstruir ni frenar el desarrollo, pero logrando una mejora continua, disminuyendo los costos, mitigando la explotación irresponsable de los recursos naturales, minimizando los residuos y teniendo en cuenta las técnicas modernas de manejo financiero.

La protección y conservación del ambiente ha estado en la agenda política desde la década de los setenta, y con el transcurrir del tiempo han sucedido muchos eventos que han afectado el planeta, así como la gestión para su cuidado y mitigación en la búsqueda de un mejor planeta. Encontrando diferentes variables interrelacionadas, pero la implementación de políticas financiero desde la óptica política y económica, en la mayoría de los casos ha sido una adición de intereses orientada a que prime el interés general sobre el particular.

Por ende, adquiere importancia la gestión financiero mediante el ciclo Deming ya que está relacionada con la implementación de un método sistemático para minimizar el impacto en la comunidad sujeto de análisis sobre el medio ambiente y la sociedad. Que va a permitir administrar, medir y mejorar los impactos, teniendo como primer paso a la mejora continua. Así mismo se puede, transformarse en una oportunidad de significativos ahorros en costos, si el problema es abordado en sus inicios desde el punto de vista de la prevención financiero. Por otro lado, el sistema de gestión financiero ayuda controlar de manera eficiente el efecto de las actividades, productos o servicios sobre el medio ambiente.

La Realidad Problemática

La sociedad global a lo largo de la historia ha ido modificando las formas de producción y consumo, a la vez que estos factores inciden en la alteración climática tanto a nivel local como en el resto del planeta. Estos cambios generan a su paso, considerables impactos sobre los ecosistemas y en consecuencia déficit y deterioro de los recursos naturales, afectando de este modo las condiciones de calidad de vida y la relación del hombre con el medio natural.

Evidentemente esta alteración de las condiciones climáticas, no se constituye en un fenómeno coyuntural de los últimos tiempos, sino que ha estado presente a lo largo de todas las eras geológicas, con la particularidad de hacerse más consciente en las últimas décadas, dado el crecimiento demográfico y en consecuencia las prácticas y procesos de explotación, explotación y uso de los recursos. Lo anterior, permite considerar la definición de cambio climático como el “cambio de clima organizacional atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima organizacional observada durante periodos de tiempo comparables” (Ramírez, 1992).

Según los datos reportados, en el grupo correspondiente a Agricultura, silvicultura y otros usos de la tierra, los datos relacionados con las emisiones presentan una distribución porcentual del 78,47% para CO₂, 11,56% para CH₄ y 9,97% en lo relacionado con NO, lo que indica que el valor más alto del porcentaje está asociado a las prácticas agrícolas en

suelos destinados a áreas forestales, pastizales y ganadería. (Macroproyecto CCDS F INGENIERIA, 2020). Núcleo temático bioeconomía y medio ambiente.

Justificación

Es necesario identificar la mejora en las finanzas en la empresa de servicio al cliente ya que adquiere importancia la gestión financiero mediante la norma de calidad total ya que está relacionada con la implementación de un método sistemático para minimizar el impacto en la comunidad empresarial de Huila sobre el medio ambiente y la sociedad. Que va a permitir administrar, medir y mejorar los impactos, teniendo como primer paso a la mejora continua. Así mismo se puede, transformarse en una oportunidad de significativos ahorros en costos, si el problema es abordado en sus inicios desde el punto de vista de la prevención financiero. Por otro lado, el sistema de gestión financiero ayuda controlar de manera eficiente el efecto de las actividades, productos o servicios sobre el medio ambiente.

La mejora del desempeño financiero demuestra el compromiso con el desarrollo sustentable y generará una imagen pública hacia los diferentes empelados de la empresa

Objetivos

Objetivo general

Determinar un ciclo de Deming para la mejorar la calidad en las finanzas en el área de servicio al cliente en una empresa de Neiva Colombia.

Objetivo específico

Describir los pasos de un ciclo de Deming para la mejorar la calidad en las finanzas en el área de servicio al cliente.

Caracterizar las finanzas en el área de servicio al cliente en una empresa de Neiva Colombia.

Postular un ciclo de Deming para la mejorar la calidad en las finanzas en el área de servicio al cliente en una empresa de Neiva Colombia.

Marcos de referencia

Marco teórico

Respecto a la observación participante realizada y la teoría analizada, se presentan los siguientes resultados de la investigación

Liderazgo y ciclo Deming

Se identifican funcionarios municipales que asumen el liderazgo en los asuntos de agilizar el proceso de pago de los compromisos que posee la institución. Estos funcionarios son quienes se desempeñan como técnicos de la Dirección de Administración y Finanzas y poseen directa comunicación con los proveedores. El tener esta comunicación directa les hace poseer un compromiso de respuesta rápida en cuanto a los pagos de las boletas o facturas comprometidas con el Municipio, destinando sus esfuerzos en agilizar los procesos conducentes a su pago oportuno. Lo anterior, responde a lo indicado en las normas ISO en cuanto a que el liderazgo y compromiso de las personas son los aspectos esenciales para el aseguramiento de la calidad en las organizaciones.

Si bien, también se visualiza, que cuando existe un compromiso con evidente retraso en el pago, todos los funcionarios involucrados en este proceso destinan sus esfuerzos en agilizarlo.

También se observa, que la nueva funcionaria que se desempeña como Directora de administración y Finanzas desde febrero del 2020, ha dado directrices respecto mejorar los tiempos de pago a los prestadores de servicios que se cancelan mediante boletas de honorarios.

Se puede concluir, que, en el proceso de gestión de pagos de facturas y boletas de la empresa de Neiva , existen funcionarios que asumen un compromiso y liderazgo en la agilización del procedimiento realizado en la Dirección de Administración y Finanzas.

Acciones realizadas

Las acciones realizadas por los líderes identificados en la institución, dicen relación con la agilización y priorización en la confección de los Decretos de Pago, lo que implica la recolección de los documentos de respaldo, conseguir la visación de éste con la Dirección de Administración y Finanzas.

Además de lo anterior, se observa que también existe un seguimiento constante respecto a saber en qué procedimiento se encuentra el Decreto de Pago.

Estas acciones reflejan el liderazgo y compromiso de los funcionarios con el proceso descrito y evidencian lo indicado en las normas ISO estudiadas.

Respecto a las acciones concretas realizadas por la Directora de Administración y Finanzas, esta ha remitido a cada unidad que posee personal a honorarios una circular referido a los plazos y fechas que debe cumplir cada prestador de servicio en cuanto a la emisión y entrega en la empresa de Neiva de su boleta de honorarios correspondientes a cada mes.

Se concluye que las acciones concretas realizadas, son de los funcionarios pertenecientes a la Dirección de Administración y Finanzas quienes priorizan y agilizan el procedimiento de confección de Decretos de Pago, y la Directora de esta, quién ha emitido una circular respecto a los tiempo y fechas de entrega de Boletas de honorarios.

Gestión de procesos

Dentro del proceso de gestión pago de facturas y boletas a los proveedores de la empresa de Neiva de empresa de Neiva , se observan tres procedimientos a saber:

a) Confección del Decreto de Pago: procedimiento realizado en la Dirección de Administración y Finanzas, el que consiste en la confección del acto administrativo que se realiza para que una persona natural o jurídica gire una cantidad de dinero, que en este caso es la contraprestación por proveer de bienes y/o servicios a la empresa de Neiva .

b) Revisión del Decreto de Pago: este procedimiento le corresponde a la Dirección de Control, a quien le compete revisar la legalidad y pertinencia del Decreto de Pago confeccionado por la Dirección de Administración y Finanzas.

c) Liquidación del Pago: procedimiento realizado por Tesorería Municipal, quien se encarga de realizar el pago a los proveedores y/o prestadores de servicios de la empresa de Neiva , basándose en lo que indica el Decreto de Pago correspondiente.

Funciones y tareas del proceso

Se observa que los funcionarios que se desempeñan en cada procedimiento descrito conocen plenamente las acciones y tareas que deben realizar para llevar a cabo el proceso de gestión de pagos, lo anterior producto de la constante repetición de las tareas y acciones que conllevan a una adquisición del conocimiento derivado de esta repetición. Así las cosas, se mantiene el enfoque de procesos en donde existe una relación fluida entre quienes realizan cada procedimiento, ya que los funcionarios tienen conciencia de la importancia que tiene cada uno de estos para que el proceso se logre de manera ágil.

Si bien, existe claridad y conocimiento respecto a las funciones que se deben realizar en cada una de las funciones y tareas, no existe un documento formal que indique esto. Sin que se pueda establecer los plazos y tiempo que debe cumplir cada unidad con su respectivo procedimiento.

Se puede concluir, que si bien existe conocimiento, por parte de los funcionarios, respecto a las tareas que debe realizar cada Unidad involucrada en el proceso de gestión de pagos, estas no están plasmadas en un documento formal que indique las funciones de cada puesto trabajo con los respectivos plazos y tiempos que deben cumplir para cada procedimiento, sin que se pueda establecer y conocer los plazos que deben incurrir en cada procedimientos.

Responsables de las tareas y procesos

- En cuanto al procedimiento desarrollado en Tesorería Municipal, el encargado de liquidar los pagos es el Tesorero Del personal financiero Se puede observar que conoce plenamente las tareas que debe desarrollar: el recibir los Decretos de Pagos, confeccionar los cheques, realizar las transferencias bancarias y/o pagos en efectivo según corresponda.

- En cuanto a la revisión de legalidad, pertinencia, eficiencia y eficacia del gasto reflejado en el Decreto de Pago, le corresponde realizarlo a la Dirección de Control, en este sentido es que la revisión de estos se realiza de forma aleatoria.

- Respecto a la confección de los Decretos de Pago, quienes los realizan son los funcionarios de Administración y Finanzas, en este sentido es que ellos se dividen los tipos de Decretos de Pagos a confeccionar (facturas a proveedores, boletas de prestación de

servicios, consumos básicos, arriendos, etc), esto dependiendo de la carga laboral y asistencia de estos.

Se concluye que no existen responsables formales de los procedimientos, sin embargo, las tareas dentro de cada unidad se asignan según acuerdos dentro de las mismas, que dependen de distintos factores del quehacer diario laboral.

Toma de decisiones basada en evidencia

Se observa que en el periodo analizado se han tomado decisiones para mejorar el proceso de gestión de pago, especialmente en lo relacionado a los prestadores de servicios mediante sus boletas de honorarios.

Responsable de las decisiones

Se observa que la Directora de Administración y Finanzas es la responsable de tomar las decisiones y directrices respecto a las acciones de la gestión del pago de factura y boletas comprometidas por la empresa de Neiva .

Se puede concluir, que existe un funcionario responsable de tomar las decisiones en cuanto a la gestión del pago de facturas y boletas. Lo anterior, es producto del nivel jerárquico en el que se encuentra y las funciones que debe realizar la Unidad de la que está a cargo.

Sustento de la decisión

Según las normas ISO la información obtenida por parte de los clientes, en los informes derivados de estudios y auditorías internas y en la evaluación de eficacia y productividad, se podrán ejecutar todas las medidas necesarias para evitar riesgos

innecesarios, solucionar problemas presentes, concebir ideas más prácticas, configuración de una alternativa que genere más beneficios y satisfacciones, etc., bajo este criterio es que en la empresa de Neiva de empresa de Neiva se observa que las decisiones tomadas para la mejora del proceso de gestión de pagos, se basa en las experiencias laborales que poseen los responsables de las toma de decisiones, experiencias derivadas de funciones realizadas en otros cargos municipales y del servicio público; además de retroalimentación con otros funcionarios responsables de las unidades involucradas en el proceso de gestión de pagos.

Se concluye, que si bien existe un sustento bajo la cual se baja la toma de decisión, esta no es empírica, ya que la información obtenida no se plasma en algún documento que evidencie esto y no deriva de un estudio acabado de la situación.

Marco conceptual

Registro de la decisión

Se observa que la Dirección de Administración y Finanzas emitió una circular denominada “Circular N°01-2020: Proceso de pago Honorarios empresa de Neiva de empresa de Neiva ”, que fue enviada mediante correo electrónico a cada unidad del personal financiero

Esta circular indica que tiene como objeto sistematizar el procedimiento de pago de honorarios y difundir la información de manera clara y precisa para evitar inconvenientes en procesos mensuales críticos. Ahora bien, en este documento se establecen medidas, relacionadas con los tiempos y plazos, que deben cumplir los prestadores de servicios de la empresa de Neiva , los encargados de los programas de estos, los y las directores de

unidades que poseen personal a honorarios en cuanto a la emisión y documentación anexa de las boletas de honorarios.

Se concluye que las medidas adoptadas para mejorar la gestión de pago de las boletas de honorarios han sido plasmadas en un documento formal, en donde establecen ciertas directrices para su consecución, respondiendo a lo que establece la ISO respecto a esta situación.

Acciones derivadas

Se evidencia que desde la emisión de la Circular N°01-2020 emitida por la Dirección de Administración y Finanzas se ha normalizado y estandarizado el proceso de gestión de pagos según lo que se ha ordenado mediante esta. Lo anterior se evidencia, en que el pago de boletas de honorarios se realiza el tercer día hábil de cada mes mediante transferencia electrónica, para todos los prestadores de servicios, mediante nómina enviada al Banco correspondiente. El tercer día hábil hace referencia a cumplir lo establecido en los contratos de trabajo que se realizan entre el personal a honorarios y la empresa de Neiva , en cuanto al día en que se debe pagar los servicios prestados.

Se observa un cambio en cuanto a este proceso, ya que antes de la emisión de la circular, se evidenciaba que los pagos de este tipo los realizaba tesorería municipal a medida que iban llegando los decretos de pago a su poder, cancelando cada boleta mediante transferencia electrónica de forma individual a cada personal a honorario. Situación en que no se cumplía lo establecido en los contratos, pagando algunos días antes o después.

Así las cosas, es que, en este caso, se evidencia que se cumple lo que establece las normas ISO respecto al criterio de toma de decisiones basada en la evidencia, en que se

podrá garantizar la mejora de los productos y servicios para poder cumplir con los requisitos necesarios en cada caso en particular. Para ello, se podrá hacer uso de la no conformidad y acción correctiva, lo que implica: reacción obligatoria a un caso de no conformidad (mediante su corrección o control); eliminación de las causas de la misma (y así evitar su repetición); revisar la eficacia de las acciones correctivas llevadas a cabo; realizar cambios en la gestión de calidad, etc. De igual forma, la mejora continua podrá ser empleada como política, implicando la constante revisión del sistema, acciones y protocolos, para garantía uniforme e integral de la eficacia del sistema

Se puede concluir, que en la empresa de Neiva de empresa de Neiva se han adoptado las medidas establecidas para mejorar la gestión de pagos de las boletas de honorarios, según lo establecido en las ISO, lo que ha sido efectivo en el cumplimiento de este tipo de compromisos.

Gestión de relaciones

En el proceso de gestión de pagos de facturas y boletas intervienen distintos procedimientos, funcionarios, unidades, proveedores y prestadores de servicios que se relacionan entre sí.

Percepción de prestadores de Servicios.

Ahora bien, otro de los criterios que se establecen en las normas ISO, es la gestión de relaciones, en que la toma de decisiones debe ser en relación a los grupos de interés que confluyen en torno a la institución, manteniendo una comunicación clara y de confianza con estos. Respecto a lo anterior, se observa que entre la empresa de Neiva y los prestadores de servicio que son parte de ella existe una buena relación respecto al proceso

de gestión de pago de sus boletas, derivado del conocimiento que estos poseen respecto a este proceso. Se refuerza aún más, debido a la estandarización de este proceso, en que se establecen fechas claras y que se cumplen en la práctica.

Se concluye que los prestadores de servicios de la empresa de Neiva , poseen una buena relación con su empleador, respecto al proceso de gestión de pago de sus boletas.

Interacción de los procesos

Se observa que en la empresa de Neiva de empresa de Neiva existe una coherencia entre los procedimientos que conlleva a la gestión de pago de los compromisos adquiridos por esta. Con ello se visualiza el enfoque de procesos señalado por las normas ISO, en que se evidencia una interacción sistemática de cada uno de los procesos que se encuentren en la cadena, de modo que los funcionarios poseen claridad respecto a las tareas que se deben realizar para la consecución del producto final que es el pago de los compromisos de la empresa de Neiva .

Se concluye, que si bien, existe un conocimiento y claridad por parte de la Unidades y funcionarios involucrados, respecto a lo que se debe realizar para la consecución del proceso de gestión de pagos de facturas y boletas comprometidas por la empresa de Neiva , este proceso, junto con las tareas y responsables, no se encuentran identificados, por lo que es complejo establecer en qué parte del proceso o responsable se encuentra un error y mejorarlo.

Metodología

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, ya que este tipo de estudios “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Taylor y Bogdan (2000, p. 75). De forma que la información recogida de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables del presente estudio pretenden exponer la realidad de los hechos tal y como son percibidos por el investigador de acuerdo al análisis implementado.

Diseño de la investigación

El diseño de un estudio, consiste en el plan o estructura a seguir durante la investigación para el control de la misma, a fin de encontrar resultados confiables y su relación con las interrogantes surgidas de los objetivos específicos de la misma. El tipo de investigación es no experimental, definida como,

“aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” (Okuda y Gómez, 2005, p. 43).

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden

ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Temporalidad

El diseño de investigación no experimental, es de tipo transeccional o transversal, ya que se recolectan datos en un solo momento y tiempo establecido. Cuyo objetivo consiste en describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico (Okuda y Gómez, 2005). En este sentido, el período que se evalúa en la investigación es de enero a agosto del año 2020.

Resultados

Según Ortiz (2017) citando a Singh (1997), este es un ciclo para mejorar procedimientos o actividades. Están preparados para utilizar direcciones que han sido difíciles de obtener mediante el análisis de datos. Además, se aplica a través de cuatro etapas, que se definen en dimensiones posteriores (p. 32).

Etapas de planificación.

Según Gutiérrez y De la Vara (2013, p.12), la definición de esta etapa se divide en cuatro etapas que son muy importantes para la solución. Por tanto, esta etapa se divide en cuatro actividades:

- Desventajas de la planificación y la selección

La definición de deficiencias es principalmente la demarcación y la descripción general, la investigación de precedentes y la cuantificación del impacto.

- Analizar posibles fuentes

Brainstorm, diagrama de Ishikawa y participan asistentes.

- Dificultad en la investigación

Se ven afectados por la comprensión y el análisis del inconveniente y recurren a notas.

- Elaboración y planificación de planes de acción

Los planes de acción se utilizan para abordar las dimensiones fundamentalmente más difíciles: cada descripción de acción se refiere al propósito y la implementación, así como a los costos y las fechas, de manera responsable.

Ortiz (2017) cita investigaciones de Vargas y Aldana (2011) para mostrar que durante la fase de ejecución se ejecutan las acciones planificadas y formuladas en los hitos. Por lo tanto, en esta etapa, se desarrolla un plan con acciones y formato de seguimiento para evaluar los avances y reducir las fisuras existentes (página 34).

Además, según Ortiz (2017) citando a Krajewski, Ritzman y Malhotra (2013), muestra que la fase de ejecución es donde el equipo, según se informa, debe implementar y monitorear las mejoras a través de un “plan de acción”. Por tanto, se recogen con un instrumento constante para calcular el trabajo realizado en el proceso. Además, los cambios en curso implementados en todos los documentos deben revisarse según sea necesario (p. 34).

Ante esto, Escalante (2013, p. 30) señaló que esta etapa propone cuatro acciones que se deben implementar para lograrlo.

- Evaluación de los procedimientos de evaluación relacionados
- Identificar cada variable que es importante en el departamento.
- Evaluar y verificar la capacidad de los procedimientos a realizar.
- Optimizar los procedimientos de desarrollo

Fase de verificación.

Según Ortiz (2017) citando a Krajewski, Ritzman y Malhotra (2013), en esta etapa, el equipo analiza las notas recolectadas durante un cierto período de la fase de producción retrasada, y compara cada propuesta en la fase de planificación de una manera muy parecida. Los resultados de la encuesta de cada grupo de propósito. Si se produce un defecto importante, el equipo volverá a evaluar o detendrá el proyecto (página 34).

- Mejora efectiva

Etapa de actuación.

Según Ortiz (2017), citando a Krajewski, Ritzman y Malhotra (2013), esto sugiere que los hallazgos pueden ser importantes porque el equipo ha documentado acciones que han sido revisadas a fondo para estandarizar el proceso. Por tanto, las actividades de los trabajadores de la organización serán suficientes. Además, el equipo debe comprometerse a recibir orientación en la aplicación del proceso aceptado e implementado (página 34).

Además, según Escalante (2013, p.31), la fase de acción está definida por dos actividades:

- Control y seguimiento de procedimientos o actividades
- Busque la mejora continua

2.4.3 Gestión de adquisiciones.

De acuerdo con Samanez (2017) citando a Morales (2008), la definición de “gestión de compras” se menciona en un conjunto de actividades, cuyo propósito es cumplir con los precios, cantidades y calidad requerida de manera oportuna. Por lo tanto, la práctica de una "gestión de adquisiciones" precisa asegurar que la organización pueda obtener mejores proveedores, que proporcionen bienes y servicios en total de acuerdo con requisitos predeterminados. Por lo tanto, las adquisiciones bien desarrolladas generalmente pagan más efectivo que cualquier otra ocupación en la organización; además, estas adquisiciones deben brindar oportunidades apropiadas para reducir costos y aumentar las ganancias.

Por tanto, la adquisición ya no es una simple acción, sino un elemento estratégico de la organización, y por tanto, esta forma refleja el conocimiento de la perspectiva básica relacionada con el tema (p. 30).

Además, Ortiz (2014) señaló que la "gestión de compras" ha realizado importantes avances en la actualidad. Por esta razón, hace muchos años, la gente creía que el tema de la adquisición jugaba un papel demasiado laissez-faire dentro de la organización; sin embargo, existen registros en la década de 1980, lo que refleja que muchas organizaciones son consideradas dentro de la organización (Coba, 2017, p. .17)

Dimensiones de gestión de compras.

Sangri (2014) cree que los principios originales de adquisición, y todas las acciones emprendidas por la organización, deben partir de un tema primario, por lo que los tres puntos deben ser operativa y ajustada. A través de las reglas, sus dimensiones se reflejan en los siguientes aspectos (página 9).

calidad.

Sangri (2014) cree que la “calidad” es la causa fundamental de la producción o reventa de productos de una organización, ya sea por la preferencia del cliente o por las condiciones que desea obtener. Por tanto, una de estas razones por las que quiere, decide y necesita está garantizada en los tres beneficios del resultado: precio, ubicación y tiempo. Por lo tanto, se debe respetar de acuerdo a requisitos y especificaciones técnicas, así como un buen conjunto de insumos y / o factores que intervienen en el proceso productivo. En esta fórmula, se define por cinco componentes.

llegar. Conveniencia: Según Sangri (2014), la calidad mínima aceptable está en línea con los clientes que buscan precios cómodos, entrega instantánea y financiamiento (página 9).

Usabilidad: cuando tiene detalles técnicos en esta fórmula, la velocidad de ejecución es importante, es decir, debe entregarse y usarse de inmediato.

C. Costo y / o precio: estas particularidades son cruciales, porque el consumidor final requiere el precio más fácilmente disponible en función de la calidad del producto, y en muchos casos los vendedores deben ceder ingresos para buscar la satisfacción del cliente.

d) Sistematización: Precio, garantía, calidad y cómo se obtienen son las formas básicas de los clientes, porque las decisiones de compra deben ser el punto de partida mínimo para todo el grupo.

con. Sistema de calidad: Según Silva (2014), el certificado del sistema de calidad cumple con los requisitos previamente establecidos; por ejemplo, en 2010, 5.399 organizaciones en todo el mundo obtuvieron la certificación ISO 9001 para asuntos públicos (página 380).

Además, Sangri (2014, p.10) explicó que la parte de los bienes adquiridos para una organización suele expresarse en cantidad; porque es el punto de partida para determinar el costo inicial y diferentes factores.

- Categoría de artículo y tiempo de entrega
- Precio unitario y cantidad en la adquisición
- Periodo medio y frecuencia de adquisición
- Almacenamiento y caducidad

Precio.

Según Sangri (2014, p. 9), son cantidades que se deben encontrar en función de cantidad, calidad, plazo y recogida. Además, indica que el precio del indicador es, en muchos casos, muy importante en el precio; porque un número único o grande, se debe encontrar una medición precisa; porque las adquisiciones posteriores deben basarse en los siguientes términos (página 10).).

- Suelen aparecer en la cotización, siempre que el proveedor cumpla con la entrega del pedido en base al precio histórico negociado en la orden de compra original, el precio no estará sujeto a reformas legales

- Cuando el proveedor apropiado se refiere al precio, no se debe pedir la cantidad mínima o pedido a corta distancia, porque pueden existir diferencias entre precio y calidad, lo que afectará el correcto funcionamiento del departamento de compras.
- Acuerdo de precio.

Según Sangri (2014, p.10), un proveedor es alguien que está buscando a alguien para obtener su producto, sin embargo, en muchos casos, el proveedor formulará acciones adecuadas para expandir su mercado, estas pueden ser las siguientes acciones:

De acuerdo al posible entorno en el que se brinda esta respuesta, se basan en el hecho de que la adquisición debe ser conocida donde hay proveedores de insumos, elementos y materias primas, es decir, solo se necesita un proveedor de materias primas. Además, si un proveedor necesita diferentes proveedores, si un proveedor no está satisfecho por diferentes razones, no es necesario buscar más proveedores.

Al obtener la información requerida para aprobación por parte de muchos proveedores, el departamento de compras tiene la responsabilidad de comprender todo lo relacionado con el proveedor, especialmente cuando se trata de materias primas, es decir, si tiene la capacidad económica para cambiar el pedido en un determinado período y en condiciones especificadas

La elección de quién será nuestro proveedor se basará en los requisitos y a través de la encuesta y el análisis en la tabla de comparación, que se utilizará para asegurar el pedido u O / C relacionado con las pautas de la organización.

Consultar y tener una relación directa con el proveedor seleccionado por el departamento de compras, por lo que no debe haber un departamento intermediario para las compras, ya que la transacción debe hacerse directamente con el proveedor.

Diagrama de Ishikawa.

A continuación se presenta el diagrama de Ishikawa.

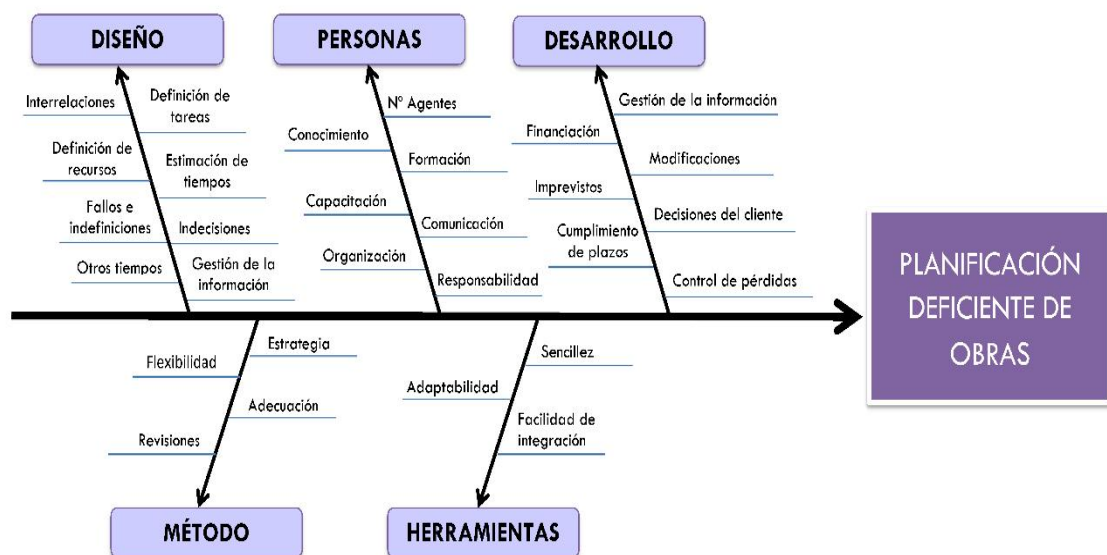
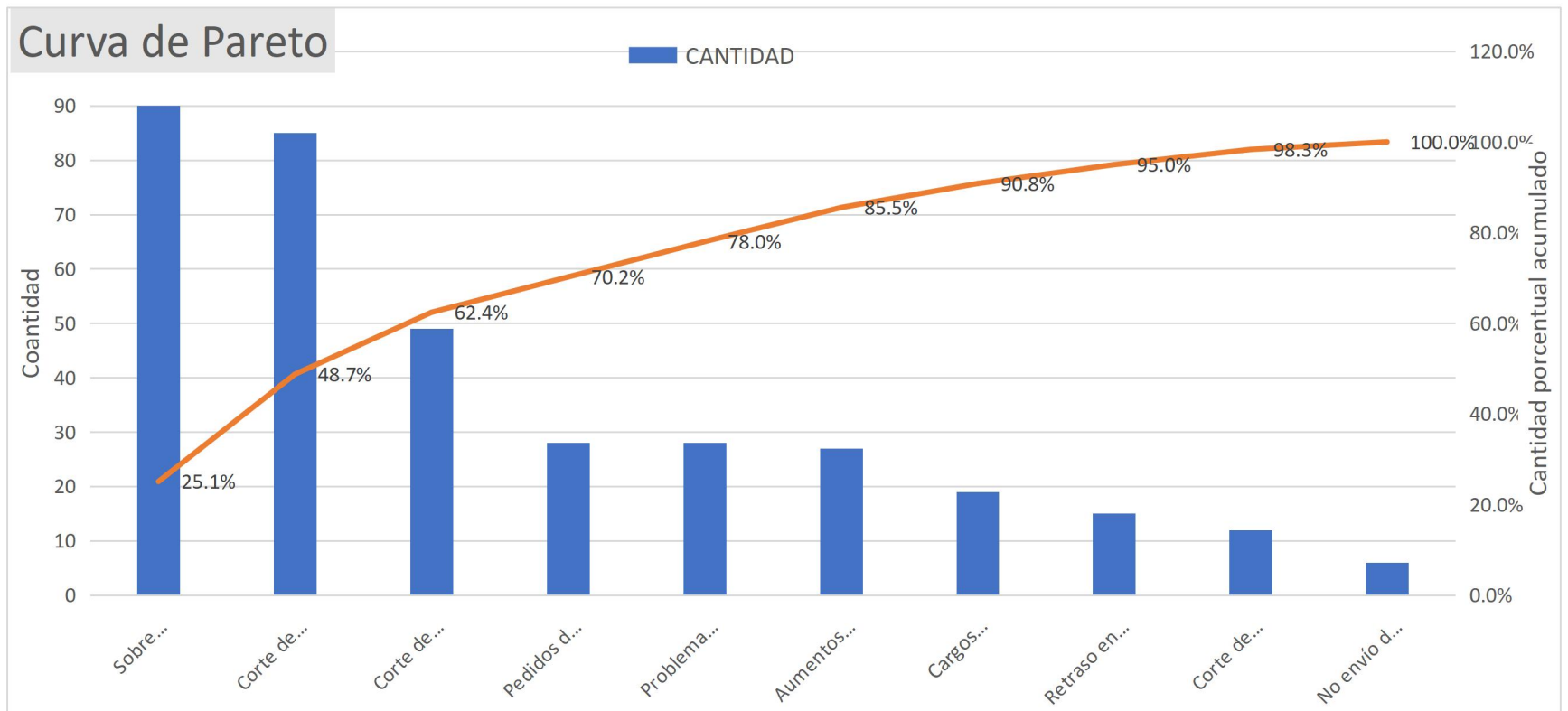


Diagrama de Pareto.

INCIDENCIA/CAUSA	CANTIDAD	RANKING POR CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL ACUMULADA
No envío de factura	6	10	25%	25,1%
Corte de servicio telefónico	12	9	24%	48,7%
Cargos erróneos	19	7	14%	62,4%
Sobre facturación	90	1	8%	70,2%
Corte de servicio 4g	85	2	8%	78,0%
Problema con el equipo	28	5	8%	85,5%
Pedidos de Baja	28	4	5%	90,8%
Aumentos incorrectos	27	6	4%	95,0%
Retraso en envío de equipos	15	8	3%	98,3%
Corte de servicios Total	49	3	2%	100,0%

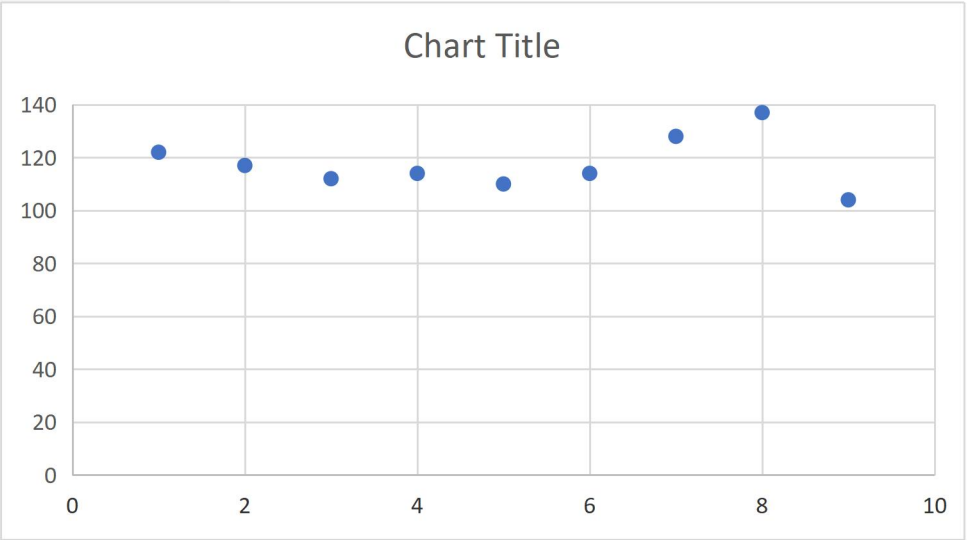
A continuación se presenta el diagrama de Pareto para la municipalidad



Matriz de Correlación.

Gráfico de dispersión

	A	B
	Participación ciudadana en la municipalidad	Casos atendidos Lima
1	4.1	122
2	4.3	117
3	5.7	112
4	5.4	114
5	5.9	110
6	5.0	114
7	3.6	128
8	1.9	137
9	7.3	104



Matriz de Coherencia.

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES $y = f(x)$	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Ciclo Deming en una empresa de Neiva	PROBLEMA GENERAL ¿Que incidencia tiene la implementación del BSC para una mejor gestión de una empresa de Neiva?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia que tiene la implementación del BSC para una mejor gestión en una empresa de Neiva	HIPOTESIS PRINCIPAL: La implantación del BSC influye directamente en una mejor gestión en una empresa de Neiva	VARIABLE DEPENDIENTE (y): — Mejor gestión en una empresa de Neiva	a) Crecimiento de las Finanzas b) Mayor número de clientes c) Mejorar los procesos d) Aprendizaje y crecimiento	Experimental, descriptivo y explicativo.
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPOTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE INDEPENDIENTE (x):		

a) ¿Cómo se evaluará el diseño del BSC que se implantará para una mejor gestión en una empresa de Neiva ?	Analizar la evaluación del diseño del BSC que se implantará para una mejor gestión de la Caja. Señalar las medidas del plan de desarrollo de sectores estratégicos para la implantación del BSC que influirán en la mejora de la gestión. Identificar al personal que serán los responsables de los sectores estratégicos para la mejor gestión.	El diseño del BSC que se implantará influye directamente en una mejor gestión en una empresa de Neiva .	— Implantación del BSC	a) Evaluación del diseño
b) ¿En qué medida el plan de desarrollo de sectores estratégicos para la implantación del BSC influirá en la mejora de la gestión?	Analizar las reuniones gerenciales para mejorar la gestión.	Las medidas, el plan de desarrollo de sectores estratégicos que se implantará influye directamente en una mejor gestión.		b) Plan de desarrollo de sectores
c) ¿Qué personas serán las responsables de los sectores estratégicos para la mejor gestión de la Caja?	Analizar las reuniones gerenciales para mejorar la gestión.	El personal que será responsable de los sectores estratégicos influye directamente en una mejor gestión.	VARIABLE INTERVINIENTE:	c) Programa de comunicación
d) ¿En qué medida influirá las reuniones gerenciales para la mejor gestión?	Establecer que programa de comunicación, educación y difusión será el adecuado para una mejor gestión.	Las reuniones con la gerencia influyen directamente en una mejor gestión.		d) Incorporación del sistema
e) ¿Qué programa de comunicación, educación y difusión será el adecuado para la mejor gestión?	Determinar la incorporación del sistema automatizado del BSC para una mejor	Los programas de comunicación, educación y difusión influyen directamente en una mejor gestión.		
f) ¿Cómo se incorpora el sistema automatizado del BSC?		La incorporación del sistema automatizado del BSC influye directamente en una mejor gestión.	— Caja Maynas Huánuco 2013	

	gestión.				
--	----------	--	--	--	--

Conclusiones

Una vez implementadas las medidas de mejora y medidos los resultados, podemos decir que hemos logrado parcialmente nuestras metas; no todo está bien, y se han observado problemas como la mala cumplimentación del registro, por lo que luego de analizar las posibles causas, estaremos en el futuro próximo Continuar implementando nuevas medidas de mejora en esta línea.

- Posibles desviaciones en la recolección de datos de la evaluación: Aunque la misma persona lo había instruido anteriormente, la recolección de datos para cada evaluación fue realizada por personal diferente de diferentes unidades. Esto se considera una estrategia para que los profesionales reconozcan la importancia del tema y la dirección de su conciencia. “Quienes brindan atención, evalúan la atención que brindan” (Proyecto Acción de Mejoramiento No. 10, implementado en enero de 2009).

- Dado que es imposible realizar un estudio de incidencia que se considere un mejor indicador, la tasa de prevalencia se utiliza para medir la "prevalencia puntual".

- Recortes presupuestarios por crisis nacional.

Una vez analizadas las posibles causas de la desviación, modificaremos el PLAN, el cuarto paso del ciclo PDCA (correspondiente ACT) para estar más cerca de la meta inicial. A medida que se descubren nuevas oportunidades de mejora, continuamos proponiendo e implementando nuevas acciones, por lo que el ciclo comienza de nuevo, convirtiéndose en una espiral de mejora hacia la excelencia.

Una forma de defender la asignación y el uso de los recursos administrados por el estado es promover el uso eficiente basado en objetivos de planificación y objetivos de

evaluación, y corregir las distorsiones. Además de contribuir al propósito de lograr el bien común y lograr un “estado de bienestar” muy valorado, el control también interviene en evaluar si lo ejecutado se acerca lo más posible a lo planificado.

La planificación y definición de objetivos, junto con el perfeccionamiento del proceso de mejora continua, la identificación de puntos clave y el seguimiento de resultados, definen la gestión de la calidad que se trasladará a la inspección del producto. En este trabajo en particular, se fijan revisiones, recomendaciones y requisitos, lo que a su vez posibilita cambios y mejoras en la organización controlada.

La aplicación de métodos bajo los principios de la excelencia conducirá a acciones encaminadas a implementar acciones correctivas en un programa o incluso afectar su calidad. Así, el control actúa como facilitador de la acción, convirtiéndose en el controlador y regulador de la calidad en el sector público. Por ello, es necesario desarrollarse de acuerdo a los requerimientos actuales de la administración pública y tener la capacidad de gestionar mejores resultados y evaluarlos para superar los errores inherentes a la organización y a quienes ésta controla (Deming, Marr Colm Mulbridge , Europeo -EFQM- e Iberoamericano de Excelencia en la Gestión) proporcionan los elementos para gestionar el desempeño global de una organización y su evaluación, abarcando todas las áreas de una organización, y en los denominados "Principios de la Excelencia en la Gestión". El Ciclo de Deming (PDCA) en el que planificar, enfocar, revisar, examinar y luego actuar sobre lo logrado, manteniéndonos en un ciclo virtuoso de mejora continua. En el caso del modelo Huilense, en este La importancia destacada en el trabajo, lo cual corresponde al llamado esquema radar Centrarse en el desarrollo de este conjunto de consideraciones, es inducir en el control de la reflexión un valioso apoyo donde se pueden encontrar estos enfoques.

Sin embargo, vale la pena mencionar algunas limitaciones: i) Es improbable que el avance por este camino sea rápido, ya que requieren un esfuerzo institucional importante, tanto desde el punto de vista normativo, como de capacitación y preparación de un plan administrativo funcional adecuado, tanto para quien controla en una situación controlada; ii) aumenta la dificultad de medir la producción; esta situación puede abordar estos obstáculos mediante el indicador más apropiado; iii)

Recomendaciones

Se observa que los proveedores con domicilio en la comuna de empresa de Neiva , poseen mayor comunicación con la empresa de Neiva , lo que les permite interactuar y consultar respecto a sus pagos pendientes. Es así, como estos se comunican directamente con los funcionarios de las unidades involucradas en el proceso de gestión de pagos, acudiendo a las oficinas respectivas de los responsable e involucrados en el proceso de gestión de pagos. Se observa que, generalmente cuando los proveedores de la comuna poseen pagos que no se han cancelados y se encuentran fuera del plazo de 30 días de vencimiento, estos acuden directamente a las dependencias municipales realizando un seguimiento de su pago y forzando para que se agilice el proceso. Además de presentar su molestia a los funcionarios y el personal del personal financiero

Se concluye, que según lo que dice la ISO respecto a la gestión de relaciones, uno de los grupos de interés que deben estar en armonía con la institución son los proveedores, que en este caso no se puede visualizar, debido a que se evidencia que estos presentan molestias respecto a la gestión de sus pagos.

Referencias

Alfaro-Ramírez-del-Castillo OI, Morales-Vigil T, Vázquez-Pineda F, Sánchez-Román S, Ramos-del-Río B, Guevara-López U. Sobrecarga, ansiedad y depresión en cuidadores primarios de pacientes con dolor crónico y terminales. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2008; 46: 485-94.

ALFONSO, R, "Modelo de dirección estratégica para la integración del sistema de dirección de la empresa ", [Tesis de Doctorado], Habana, Universidad de la Habana "Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echevarría", Facultad de Ingeniería Industria, 2007.

Arias Ortega, Miguel Ángel, & Rosales Romero, Sonia. (2019). Educación financiero y comunicación del cambio climático. Una perspectiva desde el análisis del discurso. Revista mexicana de investigación educativa, 24(80), 247-269. Recuperado en 06 de junio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000100247&lng=es&tlng=es.

Arroyave, S. (2011). Las políticas públicas en Colombia. insuficiencias y desafíos. Universidad Nacional de Colombia - Facultad de Ciencias Humanas y Económicas.

BRULL, A, "Global: modelo de gestión por procesos" Escuela de Administración de Negocios, 2011, vol. 64, pp. 31-54, ISSN 0120-8160.

Buendía, L.; Colás, P. y Hernández, F. (1998): Métodos de investigación en psicopedagogía. Madrid, McGraw-Hill.

De Carreño. (2015). Web 2.0 en educación superior: formación, actitud, uso, impacto, dificultades y herramientas. Digital Education Review, (28), 45-58.

De la Cruz Alvarado, A., Guevara Asencios, J., & Torreblanca Quispe, C. Diseño de un Sistema Integrado de Gestión según las normas ISO 9001: 2015 e ISO 14001: 2015 para la empresa Fresko pais.

DÍAZ, L, "Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas " Revista-Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 2011, 1, 61, 39-67, 0716-8756.

DÍAZ, P, "Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial. ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial? " Revista-Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 2009, 7, 15, 151-176, 0716-8756.

Domínguez JA, Ruiz M, Gómez J, Gallego E, Valero J, Izquierdo M.T. Ansiedad y depresión en cuidadores de pacientes dependientes. Semergen 2012; 38:16-23.

Ferré Grau C, Roderó Sánchez V, Vives Relats C, Cid Buera D. El Mundo del cuidador familiar. Tarragona: Silva Editorial, 2008.

Garrido R, Menezes PR. Impact on caregivers of elderly patients with dementia treated at a psychogeriatric service. Rev Saude Publica 2004; 38: 835-41. Epub 2004 Dec 10.

HERNÁNDEZ, A., MEDINA A, "Procedimiento para la elaboración de mapas de procesos" Revista electrónica Avanzada Científica, 2012, 6, 11, 31-42, 0122-3461.

Instituto de Salud Carlos III. Visita domiciliaria programada de enfermería a personas mayores de 65 años. Madrid: Instituto de salud Carlos III, 2002.

IRULEGUI, A., "Integrar no es sumar" Revista de Normalización, 2009, vol. 1, no. 1, ISSN 0138-8118.

ISO. ISO/TC 176/SC 2/N 544 Documento del Comité Técnico ISO/TC 176, Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de la calidad, Madrid, 2003.

Lara PG, González PAA, Blanco LLA. Perfil del cuidador: sobrecarga y apoyo familiar e institucional del cuidador primario en el primer nivel de atención. Rev Esp Med Quir 2008; 13: 159-66.

Leggett A, Zarit s, Taylor A, Galvin JE. Stress and Burden among caregivers of patients with Lewy body dementia. The Gerontologist 2010; 51: 76-85.

LÓPEZ, R, "Aplicación de la gestión por procesos en nefrología. Gestión del proceso hemodiálisis " Revista Médica, 2009, vol. 22, no. 4, pp. 1-1, ISSN 0124-8264.

MEDINA, A., NOGUEIRA, D., HERNÁNDEZ, A., VITERI, J, "Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua" Revista Eídos, 2010, 2, 1390-499X.

Méndez L, Giraldo O, Aguirre- Acevedo D, Lopera F. Relación entre ansiedad, depresión, estrés y sobrecarga en cuidadores familiares con demencia tipo Alzheimer por mutación e280a en presenilina 1. Rev Chil Neuropsicol 2010; 5: 137-45.

Molina JM, Velasco MA. El apoyo social como modulador de la carga del cuidador de enfermos de Alzheimer. Psicología y Salud. 2005; 15 (1): 33-43.

NOY, P, "BPM disciplina para gestionar su empresa" Revista Nueva Empresa, 2011, 7, 1, 17-20, 1682-2455.

NUÑEZ, S., VÉLEZ, R., VERDUGO, R., "Aplicación de una metodología de mejora de procesos basada en el enfoque de gestión por procesos" Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 2010, 16, 4, 45-58, 0122-3461.

Paleo Díaz N, Falcón Rodríguez N, Rodríguez Paleo L. Sobrecarga de los cuidadores de pacientes con demencia de Alzheimer. (Disponible en internet). Disponible en: <http://weblog.maimonides.edu/gerontologia2004/archives/000919.html> Consulta: mayo 27 de 2010.

PÉREZ, R., RUIZ, C, "Uso del Enfoque por Procesos en la actividad investigativa" Revista chilena de ingeniería, 2010, 15, 3, 260-269 0716-8756.

PIRES, M, "Gestión por procesos en el diseño de las organizaciones" Revista de Información tecnológica, 2011, vol. 17, no. 1, pp. 35-44, ISSN 0716-8756.

Qiu Chengxuan, De Ronchi Diana, Fratiglioni Laura. The epidemiology of the dementias:an Update. Curr Opin Psychiatry 2007; 20; 380-5.

SBRAGIA, R, "A interface entre gerentes de projeto e gerentes funcioais em estruturas matriciais." Revista de Administracao, 2009, vol. 20, no. 2, pp. 48-55, ISSN 0123-3462.

Seng BK, Luo N, Ng WY, Lim J, Chionh HL, Goh J, Yap P. Validity and reliability of the Zarit Burden Interview in assessing caregiving burden. Ann Acad Med Singapore 2010; 39: 758-63.

Van Durme T, Macq J, Jeanmart C, Gobert M. Tools for measuring the impact of informal caregiving of the elderly: A literature review. *Int J Nurs* 2012; 49 (4):490-504.

Verizon, S., Lara, M. A., Robles, R., & Medina-Mora, M. E. (2013). Depresión: estado del conocimiento y la necesidad de políticas públicas y planes de acción en México. *Salud pública de México*, 55(1), 74-80.

Yonte Huete F, Urién Pérez Z, Martín Gutiérrez M, Montero Herrero MR. Sobrecarga del cuidador principal. *Nure Investigación*, no 48, Septiembre-Octubre 10.

Zabalegui Yanoz A, Juandó Prats C, Saénz de Ormijana Hernández A y cols. Los cuidadores informales en España: perfil y cuidados prestados. *Revista Rol de enfermería* 2007; 30: 513-8.