

CONSTRUCCIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO DONACIONES DE LA
CORPORACIÓN ELENA Y JUAN, TOMANDO COMO REFERENCIA SEGMENTOS DE
LA NORMA ISO 9001:2008

LILIANA PADILLA AYALA
LILIANA ROMERO IRIARTE

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN
FACULTAD DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
“EDUCACIÓN A TRAVÉS DE ESCENARIOS MÚLTIPLES”
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SABANETA

2014

CONSTRUCCIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO DONACIONES DE LA
CORPORACIÓN ELENA Y JUAN, TOMANDO COMO REFERENCIA SEGMENTOS DE
LA NORMA ISO 9001:2008

LILIANA PADILLA AYALA

LILIANA ROMERO IRIARTE

Trabajo de grado para optar al título de Administradores de Empresas

Asesora

MARISOL VANEGAS CARO

Especialista en Alta Gerencia

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN
FACULTAD DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
“EDUCACIÓN A TRAVÉS DE ESCENARIOS MÚLTIPLES”
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SABANETA

2014

RESUMEN

Los sistemas de gestión de la calidad es un tema al cual las empresas no le deben dar más tiempo dentro de sus estructuras organizacionales, porque con ellos pueden lograr mejoras sustanciales en los procesos que hacen del valor agregado un estandarte de trabajo su mercado y sus clientes.

El presente trabajo tiene una orientación específica, ya que la organización a la cual se le hace el proceso de reconocimiento y documentación es a la Corporación Elena y Juan, allí por su naturaleza de organización sin ánimo de lucro se trata de estructurar un modelo de gestión no para maximizar utilidades sino más bien para que las actividades garanticen un correcto funcionamiento y a comparación de las empresas que buscan aumentar su rentabilidad, la corporación busca mejorar los mecanismos para llegar a mas donantes y así poder realizar su objeto social plenamente que es el de ayudar a los niños menos favorecidos a través del acercamiento de productos, prendas de vestir e insumos que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

Palabras Clave: Calidad, Sistemas de Gestión de la Calidad, Mapa de Procesos, Gestión Estratégica.

ABSTRACT

Systems of quality management is an issue that companies will not be given more time within their organizational structures, because they can achieve substantial improvements in the processes that make the added value a standard working its market and customers .

The present work has a specific orientation, as the organization to which he makes the recognition process and documentation is both Elena Corporation and John, there bydefinition of organization nonprofit it comes to structuring a management model not to maximize profits but rather to ensure that the activities proper operation and comparison of companies looking to increase their profitability , the corporation seeks to improve the mechanisms to reach more donors so they can fully realize their corporate purpose is to help disadvantaged children through outreach products , clothing and supplies that contribute to improving the quality of life for them.

Keywords: Quality Systems, Quality Management, Process Map, Strategic Management.

TEMA

LA APLICACIÓN DE ALGUNOS APORTES DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008
EN EL PROCESO DE DONACIONES DE LA CORPORACIÓN ELENA Y JUAN UBICADA
EN EL MUNICIPIO DE ENVIGADO, DURANTE LOS MESES DE FEBRERO A MAYO.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
PROBLEMA.....	12
Planteamiento	12
Formulación del Problema	13
Sistematización del Problema	13
OBJETIVOS	15
General.....	15
Específicos	15
JUSTIFICACION	16
MARCO REFERENCIAL	18
Definición de Calidad	18
Evolución del Concepto de Calidad	19
Sistemas de Gestión de la Calidad	21
¿Qué significa ISO?.....	22
¿Qué es la Norma ISO 9001?.....	22
Los Sistemas de Gestión de la Calidad en Entidades sin Ánimo de Lucro	23
DISEÑO METODOLOGICO	25
Referente Metodológico	25
Referente Práctico	26
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	28

ANÁLISIS PREELIMINAR.....	28
MATRIZ DOFA.....	30
ELEMENTOS DE LA GESTION ESTRATÉGICA	31
MAPA DE PROCESOS	35
CARACTERIZACION DEL PROCESO – DONACIONES	36
DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO – DONACIONES	37
HERRAMIENTA DE MEJORAMIENTO CONTINUO.....	43
CRONOGRAMA.....	65
PRESUPUESTO	66
Financiero	66
Materiales.....	66
Institucionales	67
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: Caracterización del proceso Donaciones	36
Tabla 2: Descripción de Actividades de Proceso.....	40
Tabla 3: Variables Asociadas al Proceso	44
Tabla 4: Detalle de las Causas Raíces.....	52
Tabla 5: Formato para el Inventario en Bodega	64
Tabla 6: Cronograma de Actividades.....	65
Tabla 7: Costo de Personal del proyecto	66
Tabla 8: Costo de los Materiales.....	66
Tabla 9: Costo de Desarrollo	67

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Etapas de la Evolución del Enfoque de Calidad.....	20
Ilustración 2: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado por Procesos	22
Ilustración 3: Mapa de Procesos	35
Ilustración 4: Flujograma Donaciones	39
Ilustración 5: Variables que Afectan el Proceso de Donaciones	45
Ilustración 6: Espina de Pescado	46
Ilustración 7: Modelo de Implementación de las 5S.....	56

INTRODUCCIÓN

Dentro De los factores determinantes de las organizaciones sin ánimo de lucro, está el darle buen uso a los recursos adquiridos sea por cuenta propia o a través de terceros mediante el modelo de donaciones, ésta como se menciona es la tarea que hace posible que las personas vulneradas en sus derechos o actividades de la vida se vean beneficiadas.

Específicamente la orientación de éste trabajo, está compuesto por la participación de algunos segmentos del Sistema de Gestión de la Calidad en las Corporaciones para la ayuda de los niños como lo es la de Elena y Juan dedicada a la protección y formación integral de la población infantil y adolescente, mediante la ayuda de empresas y personas voluntarias.

A lo largo del proyecto se podrá apreciar, la aplicación de los diferentes conceptos adquiridos en el curso de profundización Gerencia de Procesos y Sistemas de Gestión de Calidad y la Norma ISO 9001:2008, alcanzados como estudiantes de Administración de Empresas, esto con el fin de lograr tres propósitos: adquirir la titulación como Administradores de empresas, aplicar conocimientos y ofrecer a la Corporación Elena y Juan una estructura que pueda ser aplicada en el tiempo, con la tercera es la de mejorar los procesos que actualmente poseen y lograr participar en ella.

Cabe aclarar al lector, la estructura del presente proyecto no lleva en su totalidad a la aplicación de criterios de la norma ISO 9001:2008 para que la Corporación Elena y Juan sea certificada por un ente como el ICONTEC, sino más bien muestra la aplicación de herramientas básicas de un sistema de calidad, que ayudará a ir consolidando en el tiempo una estructura clara, comprensible e interpretable para que así la Corporación mantenga en sus procesos y procedimientos con calidad y porque no, más adelante pensar en una certificación y recibir su licencia por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF.

PROBLEMA

Planteamiento

La Corporación Elena y Juan, es una Institución privada de carácter social y beneficio común, dedicada a la protección y formación integral de niños(as) y adolescentes del Valle de Aburrá (Colombia), a los cuales le han sido vulnerados de sus derechos fundamentales y desarrollo.

Dentro de sus principales actividades se encuentra el proceso de donaciones, éste de gran importancia es derivado de la buena intención tanto de personas y empresa en cuanto a que desde allí se hace la entrega a la Corporación Elena y Juan de elementos, ropa, comida, enseres, entre otros, que posteriormente serán entregados a la comunidad.

Este proceso se hace crítico ya que la Corporación no cuenta con acciones para una mejora continua, una distribución adecuada de los espacios para el almacenamiento, no existen documentos que permitan soportar el orden de las donaciones de tal manera que exista un inventario, no hay un control para el inventario de provisiones de ropa separado por tallas y secciones de niños y adolescentes, entre otros, lo que conlleva a que en el futuro inmediato se incremente el deterioro del proceso incurriendo en la pérdida de la confianza que se tiene en la

corporación por parte de sus donantes, al no ver el buen uso y destino que se da a los elementos entregados.

Para dar solución al presente problema se plantea la inclusión de algunos elementos del sistema de gestión de la calidad, con el fin de estructurar de manera fiable el proceso, partiendo de una identificación de las necesidades iniciales y documentándolas a luz de la norma ISO 9001:2008, para que así la empresa pueda desplegar sus acciones hacia la satisfacción de la sociedad vulnerada a la cual está dirigida.

Formulación del Problema

¿Con la inclusión de algunos elementos del sistema de gestión de la calidad, se podrá mejorar el estado actual del proceso Donaciones al interior de la Corporación Elena y Juan?

Sistematización del Problema

- ✓ ¿La Corporación Elena y Juan cuenta con elementos de la gestión estratégica como misión, visión, objetivos de calidad y valores que le permitan direccionar su norte institucional?

- ✓ ¿Son visibles en la Corporación Elena y Juan un mapa de procesos, caracterizaciones, flujo gramas y documentos que apoyen su estructura de trabajo y parámetros de funcionamiento?

- ✓ ¿A través de la inclusión de algunos elementos de los sistemas de gestión de la calidad en la Corporación Elena y Juan se podrá aumentar la capacidad del proceso de donaciones por parte de las personas para beneficio de la sociedad?

- ✓ ¿Con la aplicación de una herramienta de mejora continua se podrá aumentar la productividad del proceso de donaciones al interior de la Corporación Elena y Juan?

OBJETIVOS

General

Construir una estructura que le permita a la Corporación Elena y Juan, documentar el proceso de donaciones, tomando como referencia segmentos de la norma ISO 9001:2008, con el fin de mejorar las actividades internas y darle la correcta disposición final a los elementos donados por las personas.

Específicos

- ✓ Desarrollar los elementos estratégicos para la Corporación Elena y Juan que ofrezca una misión, visión valores, política y objetivos de calidad.
- ✓ Identificar y definir los procesos de la corporación de tipos estratégicos, misionales y de apoyo con el fin de construir un mapa de proceso que represente la gestión de la Corporación.
- ✓ Documentar el proceso de donaciones en la Corporación Elena y Juan.
- ✓ Aplicar una herramienta de mejora continua que le permita a la Corporación conocer su estado actual y seguimiento de calidad.

JUSTIFICACION

Las organizaciones sin ánimo de lucro cada vez avanzan más en una sociedad que requiere de pensamientos altruistas con los seres que habitan una región. Es por ello que con el pasar de los años las personas están viendo la necesidad de fomentar la cultura de la ayuda y el bienestar de los demás.

Con el pasar de las décadas estas organizaciones se han visto afectadas por normas, leyes y decretos que centran su verdadera capacidad al beneficio de los demás, teniendo en cuenta que muchas de estas sociedades en nuestro país son diseñadas y creadas con el fin de evadir responsabilidades tributarias y civiles (Cámara de Comercio de Medellín, 2011).

Por otro lado la exigencia de un correcto funcionamiento y una distribución eficaz de los recursos donados o puestos a disposición de las fundaciones y corporaciones, no lo hacen ajenos a la inclusión de sistemas de orden, documentación y control, es entonces en estos casos donde los sistemas de gestión de la calidad son de gran ayuda.

La implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad constituye un reto para las organizaciones no lucrativas, que puede permitir entre otros aspectos, organizar los servicios prestados, mejorar la gestión y evaluar los resultados en términos comparables con otras organizaciones y sectores. (Barbero, 2007).

En este caso de estudio, específicamente para la Corporación Elena y Juan, es de vital importancia incluir en su funcionamiento cotidiano elementos de los sistemas de gestión de la calidad, a fin de mejorar las actividades mediante las cuales se desarrolla su objeto social, y en específico el proceso de donaciones, que por su significado es altamente delicado y susceptible, todo ello en la búsqueda de seguir incrementando el pensamiento de ayuda y bienestar de los donantes.

MARCO REFERENCIAL

El desarrollo del presente trabajo está centrado en la importancia que tiene para las organizaciones contar con la participación de los elementos de los sistemas de gestión de la calidad en sus procesos y en la forma como se desarrollan las actividades en su cotidianidad, es por ello que se parte de los siguientes conceptos y definiciones que hacen un puente integral entre los dos temas de estudio como lo son las entidades sin ánimo de lucro y los sistemas de gestión de la calidad.

Definición de Calidad

La calidad puede ser definida como la cualidad innata, característica absoluta y universalmente reconocida de un producto (6 Sigma, 2007).

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (Diccionario de la Lengua Española, 2007).

“Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (Norma ISO 9000).

Como se puede observar aunque las diversas definiciones de calidad se ubican en las características de los productos y servicios, ésta también se manifiesta incluso desde el comportamiento mismo de las personas que participan en los procesos organizacionales y empresariales, va desde el ánimo con el que se encara cada situación y/o actividad y la tendencia a suplir necesidades por parte de cada una de sus características.

Evolución del Concepto de Calidad

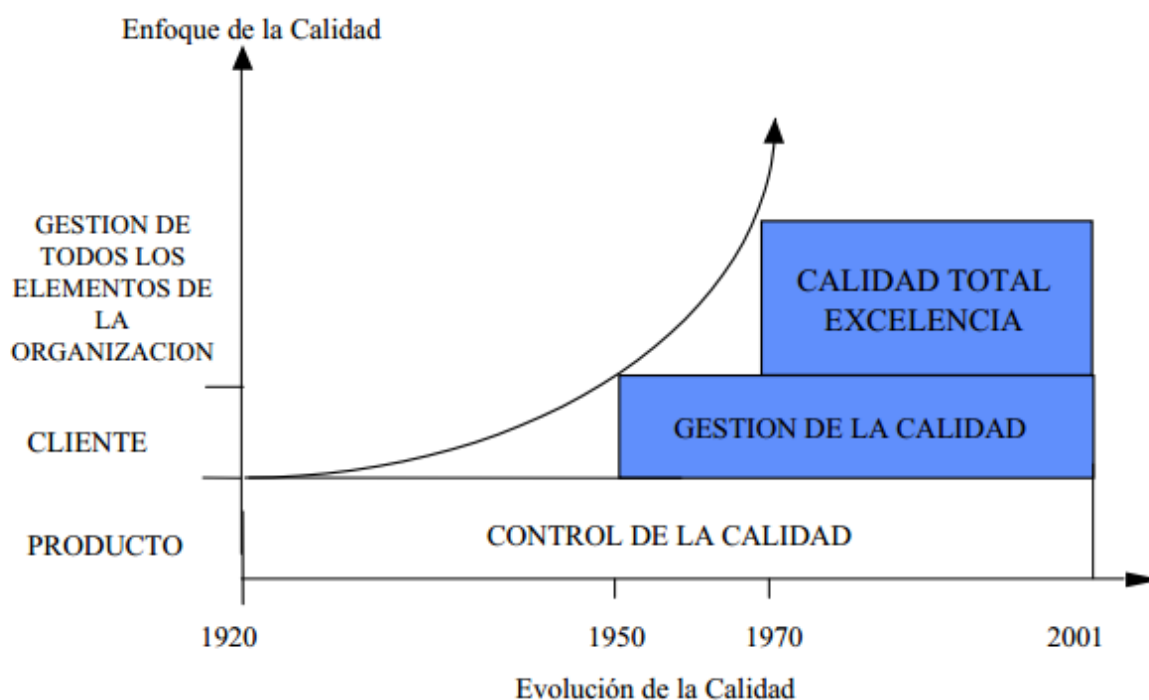
La calidad ha experimentado muchos cambios desde su concepción original hasta lo que se conoce en la actualidad, desde sus inicios se concibió la calidad como *el grado en el que un producto cumplía con unas especificaciones*, posteriormente evoluciono hasta *el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o explícitas*, más recientemente el concepto ha trascendido a los ámbitos organizacionales como *la forma a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y la sociedad*. Podemos ver entonces que cada vez más se tiene en cuenta el entorno donde la calidad participa y los actores implicados en ella para su alcance y culminación¹.

En los últimos 50 años el concepto de calidad ha demostrado que debe ser integrado desde la gestión organizacional y visto desde todos los puntos de vista, no solo desde la

¹Referencias tomadas de: La Calidad y su evolución. Disponible en la URL: http://www.euskalit.net/nueva/images/stories/documentos/calidad_total.pdf. Marzo 18 de 2014. 17:21.

producción y los mecanismos de control sino desde la perspectiva global de la Gestiona Integral de la Calidad.

Ilustración 1: Etapas de la Evolución del Enfoque de Calidad.



Fuente: http://www.euskalit.net/nueva/images/stories/documentos/calidad_total.pdf

Esta evolución del concepto de calidad se ha presentado debido al crecimiento en los sistemas productivos, a las exigencias del cliente con relación al grado de satisfacción que ofrecen los productos, pero sobre todo a la expectativa que le genera al cliente saber que el producto o servicio que adquiere está diseñado para suplir necesidades, unos a mayor grado que otros y vinculados directa y proporcionalmente al precio o al entorno de desarrollo.

Sistemas de Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad².

¿Qué beneficios trae para las organizaciones un Sistema de Gestión de la Calidad?

- ✓ Mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos
- ✓ Mejoramiento en la atención a los usuarios.
- ✓ Mejoramiento en el desarrollo de las actividades y procesos.
- ✓ Cumplimiento de objetivos previstos.
- ✓ Reconocimiento de la importancia de procesos e interacciones.
- ✓ Mejoramiento del trabajo enfocado a los procesos.
- ✓ Adquisición de insumos realmente necesarios.
- ✓ Segregación de funciones.
- ✓ Mejoramiento en el nivel de satisfacción del cliente.
- ✓ Aumento de la eficiencia interna.
- ✓ Reducción del costo de operación.
- ✓ Mejoramiento en los canales de comunicación.
- ✓ Creación de ventaja competitiva.

²Definición tomada de: Instituto Nacional del Emprendedor. Disponible en la URL: <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=9&g=7>. Marzo 19 de 2014. 07:56.

¿Qué significa ISO?

Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional de Estandarización, la cual se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de las normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones (Yañez, 2008).

¿Qué es la Norma ISO 9001?

Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que la empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar la calidad de sus productos o servicios (Yañez, 2008).

Ilustración 2: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado por Procesos



Fuente: Norma ISO 9001:2008.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad en Entidades sin Ánimo de Lucro

El proceso de gestionar la calidad de forma eficiente y orientada a los resultados, es una tarea de las empresas altamente productivas, pero cuando se habla de entidades sin ánimo de lucro (que no están en el mercado por generar utilidades para sus socios) con pensamiento altruista y de ayuda humanitaria, se tiene que el concepto de calidad es orientado a mejorar los procedimientos que contribuyen al objeto social por medio del cual se realizan acciones de bienestar y mejora de las calidades de vida.

Para las entidades sin ánimo de lucro la estructura de la norma ISO 9001:2008 aplica de forma eficiente como si fuera en una empresa productiva, ya que siempre se busca es el dinamismo de los procesos sea el resultado que fuere producto o servicio.

En el caso particular del presente trabajo, la Corporación Elena y Juan se encuentra presta a recibir de forma autónoma las recomendaciones tanto documentales como estructurales que le permitan mejorar sus procesos internos y partiendo de allí, mejorar la percepción de las personas que hacen sus contribuciones y donaciones a la corporación, para consolidar su proceder en cuanto a la adquisición de bienes y elementos para ofrecerlos a quienes lo necesiten.

Dentro del presente proyecto será común encontrar algunas palabras que se relacionan directamente con el desarrollo del mismo, a continuación se expresan sus definiciones:

Calidad: Es el grado de satisfacción que generan las características inherentes a un producto o servicio.

Sistemas de Gestión: Es el conjunto de acciones orientadas al mejoramiento de los procesos internos con el fin de que estos contribuyan a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Flujograma: Estructura secuencial que muestra desde el inicio hasta el final las actividades que comprenden un proceso.

Indicador: Es un instrumento que sirve para mostrar o indicar el comportamiento de alguna actividad o proceso con relación a un periodo igual o similar.

Misión: Es la declaración de lo que la empresa es. Es la forma como se narra o cuenta a sus lectores las intenciones de la empresa y la forma de alcanzar su objeto social.

Visión: Es la declaración de lo que la empresa quiere y pretende ser en un periodo de tiempo determinado y a su vez declara los medios o los resultados que espera lograr.

Política de Calidad: Mecanismo mediante el cual la empresa anuncia a las personas que rodean su entorno la forma como consigue sus recursos y la promesa de hacer las cosas bien.

DISEÑO METODOLOGICO

Referente Metodológico

✓ Tipo de Estudio

El tipo de estudio para el presente proyecto es de tipo descriptivo, ya que comprende la descripción, registros, análisis e interpretación de las causas que relacionan la naturaleza de la empresa, además de la composición de las problemáticas. Este tipo de estudio se hace sobre las conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o cosa. Luego de las indagaciones realizadas en la Corporación Elena y Juan, se toman elementos de la norma ISO 9901:2008 y algunos de los componentes de los Sistemas de Gestión de la Calidad para posteriormente ofrecer a la organización una serie de instrumentos que en caso de ser aplicados serán de gran utilidad para la Corporación en el cumplimiento de su objeto social.

✓ Método de Investigación

El método de investigación que más se aproxima a la realidad del proyecto es el de análisis, debido a que parte de la organización y con la información obtenida se dan a conocer las características que contienen la realidad de la Corporación Elena y Juan, para posteriormente establecer una serie de documentos que contribuirán al mejoramiento continuo de los procesos al interior de la empresa.

✓ Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información

Para el desarrollo del presente proyecto, se utilizan dos tipos de fuentes de información, a su saber: primarias y secundarias:

Como fuentes primarias encontramos la información suministrada directamente por el personal de la Corporación Elena y Juan, Norma ISO 9001:2008, y documentos con referencia directa al funcionamiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Como fuentes secundarias se ubican las revistas, textos, investigaciones y trabajos de grado similares en la Fundación Universitaria San Martín desarrollados por administradores de Empresas en su etapa de Formación.

Referente Práctico

Para efectos de la referencia práctica se toma la norma ISO 9001:2008, en los apartados que se relacionan a los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, conteniendo las consideraciones y los numerales que aplican a este tipo de proyectos.

Dichos requisitos son aplicados desde la identificación de las necesidades de la empresa, para luego ofrecer elementos que hacen parte de la gestión estratégica, un mapa de procesos que concentre las principales actividades de la empresa, posteriormente se recurre a una caracterización detallada del proceso “Donaciones”, en donde se establece sus actividades e

indicadores, y posteriormente se realiza una documentación de procedimiento y la aplicación de una herramienta de mejora continua, para entregar a la organización y que ésta en la medida de lo posible adopte estos elementos entregados y propenda el mejoramiento de sus procesos.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ANÁLISIS PREELIMINAR

Corporación Elena y Juan

Fundada en 1992, con personería jurídica N° 41677 de la Gobernación de Antioquia del 26 de septiembre de 1995, inscrita en la Cámara de Comercio el 30 de julio de 1997, en el libro 1° bajo el N° 2775, se constituyó una entidad sin ánimo de lucro denominada Corporación Elena y Juan. Está ubicada en Envigado Antioquia /Colombia.

La Corporación Elena y Juan, es una Institución privada de carácter social y beneficio común, dedicada a la protección y formación integral de niños(as) y adolescentes del Valle de Aburra (Colombia), que han sido vulnerados de sus derechos fundamentales y desarrollo.

Fundadora y directora: Gracias a la entrega desinteresada, al amor y liderazgo de la Señora María Cristina Calle y a personas como el padre Álvaro Murillo, fundador y director de “Amigos de la Infancia” y muchas otras obras, se ha creado una luz para seguir adelante con una nueva Obra, “Hogar Elena y Juan”.

La corporación Elena y Juan está dedicada a brindarle formación integral a los niños y jóvenes que se encuentran en estado de algún tipo de vulnerabilidad de sus derechos, entre sus actividades para lograrlo están:

- Les asegura un cupo en un colegio cercano para recibir su educación.
- Se prestan brigadas de salud con odontólogos y médicos generales que de forma voluntaria donan sus servicios.
- Les provee de acuerdo a sus donaciones ropa, calzado, juguetes, entre otros.
- Les asigna un espacio donde pueden dormir y programa sus actividades de aseo personal en la mañana y tarde.
- Cuenta con un restaurante donde se elaboran sus comidas diarias de acuerdo a lo que exista de inventario en la despensa y los productos más perecederos.
- Les brinda la oportunidad de compartir los fines de semana con otras familias con el programa plan padrino.
- Cuenta con un espacio para la recreación como un parque y una cancha de futbol y baloncesto, donde ellos pueden jugar futbol todos los días.
- Les provee de acompañamientos con bachilleres que prestan su servicio social ayudándolos todas las tardes con sus tareas.
- En la parte de donaciones ellas reciben todos los productos que sean regalados, que se encuentren en un buen estado y se les entregan a quienes requiera un certificado donde especifique la donación entregada ya que cuentan con personería jurídica.

- El mercadeo es parte fundamental ya que con esto atraen empresas que deseen aportar. la corporación pertenece a la federación de asociados de Antioquia de ONG.

MATRIZ DOFA

Tabla 1: Matriz DOFA de la Corporación Elena y Juan

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Escases en donaciones • Situación difícil para los donantes. • No contar con instalaciones lo suficientemente dotadas. • Falta de estructuración en las actividades propias de la corporación. • Poco personal para el desarrollo de las labores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios estratégicos con empresas • Atraer donaciones a través de programas de disminución de impuestos. • Estrategias de mercadeo por temporadas. • Campañas orientadas a nuevos sectores.
AMENAZAS	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza del donante • Gran cantidad de fundaciones y corporaciones que hacen lo mismo. • Personas inescrupulosas que toman este modelo de negocios para evadir impuestos. • Estafa a los donantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y trayectoria de la corporación por más de 22 años. • Buen uso que se le da a las donaciones. • Participación en la federación Antioqueña de ONG's. • Que sus certificados son validos para las empresas donantes.

Fuente: Autoras del Proyecto

La corporación Elena y Juan, aunque presenta un tiempo en el mercado que la hace fuerte frente a sus principales competidores que son instituciones con el mismo objeto social, también presenta falencias al momento de su operación porque las diversas circunstancias enunciadas en las debilidades y las amenazas causan que en momentos claves no se cuente con los recursos necesarios para la operación. Es fundamental entonces para la corporación incluir en su estructura elementos de los sistemas de gestión de la calidad, para así lograr ser más competitivos y poder generar estrategias que los lleven a contar con los recursos suficientes.

ELEMENTOS DE LA GESTION ESTRATÉGICA

Los siguientes elementos de la gestión estratégica, son construidos para la Corporación Elena y Juan, ya que al interior de la misma no se encuentran construcciones documentales que apoyen la gestión y éstos son los inicialmente propuestos para la aprobación de la organización. Estos son propuestos por las autoras del proyecto.

MISIÓN

Somos un hogar dispuesto a recibir con amor a niños y jóvenes que en sus hogares han sido maltratados, con problemas de desnutrición, en peligro de violación y maltrato entre otras situaciones que atentan contra sus derechos y su desarrollo integral, nuestra misión es incidir sobre estos factores con el fin de disminuir las situaciones negativas antes mencionadas en los hogares en el área metropolitana de Medellín, brindando beneficios de nutrición, salud,

educación, vestuario y promoviendo los valores personales, espirituales y sociales que aporte a la felicidad y esperanza de vida para los niños para ayudar a construir en el futuro una mejor sociedad.

VISIÓN

Nuestra visión para el 2018 ser líder entre las fundaciones certificadas en todos sus procesos y prestar sus servicios de una forma integral con la satisfacción de que el trabajo que se hace con los niños es de una forma individual y con procesos que permitan su mejoramiento constante para desarrollar su personalidad con bases firmes que les aporten un buen lugar en la sociedad.

VALORES

Nuestros valores son la mayor muestra del compromiso que tenemos con los niños. Entre los valores más importantes de la fundación se encuentra:

- ✓ **Unión:** estructurado en todos, como una sola familia con tareas asignadas para que todo funcione bien en el hogar.
- ✓ **Dedicación:** nos preparamos cada día con entusiasmo para salir adelante.
- ✓ **Responsabilidad:** somos conscientes de que con constancia en el desarrollo de nuestras actividades cada uno lograremos la meta.
- ✓ **Disciplina:** siendo obedientes lograremos el buen funcionamiento en la fundación.

- ✓ **Apoyo:** ayudándonos entre todos seremos capaces de trabajar en equipo y ser solidarios.
- ✓ **Respeto:** solo respetando el pensamiento de cada uno podemos convivir en paz

POLÍTICA DE CALIDAD

Estamos enfocados en brindar apoyo en el desarrollo de los niños, gestionando proyectos y actividades encaminadas a causar impacto positivo en la sociedad y en las comunidades atendidas, con el objetivo de tener los mejores resultados en ellos a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos y la aplicación de algunos de los aportes de calidad de la norma ISO 9001:2008.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad son una propuesta desarrollada por las autoras del proyecto y van en plena alineación a la política de calidad, estos se presentan a continuación:

- ✓ Mantener la percepción positiva de los donantes y miembros participantes de la Corporación Elena y Juan por encima del 95% en el año 2014, con la generación de confianza tanto en la utilización de los productos que fueron donados como de los recursos físicos y financieros.

- ✓ Generar en las personas que se ven beneficiadas por las actividades de la Corporación un nivel alto de satisfacción, reduciendo las quejas y reclamos en un 80 % a diciembre de 2014.

- ✓ Capacitar al personal de la corporación en las diferentes actividades que se desarrollan al interior de la misma a diciembre de 2014, con el fin de mejorar los resultados tanto en la operación como en la distribución de los recursos.

- ✓ Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.

MAPA DE PROCESOS


Ilustración 3: Mapa de Procesos




Fuente: Elaboración por parte de las autoras del proyecto

CARACTERIZACION DEL PROCESO – DONACIONES

Tabla 2: Caracterización del proceso Donaciones

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código:	C01
						Version:	01
						Fecha:	Marzo de 2014
PROCESO:	DONACIONES				RESPONSABLES	Lider de proceso	
					ALCANCE:	Inicia: Recepcionar la donacion para la Fundacion Finaliza: Consumo de Donacion.	
OBJETIVO (MISIÓN):	Recibir y distribuir eficientemente los productos que entregan a la corporacion con el fin de dar obras beneficas.						
PROVEEDORES Int/Ext (de QUIÉN se recibe)	ENTRADAS (QUE)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS (Producto o Servicio Obtenido)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CLIENTES Int/Ext (a QUIÉN se entrega)	
Empresa y personas externas.	Productos alimenticios, ropa, dinero y juguetes.	formato especificando cantidad y características	Recepción de donaciones	Certificado de donación	Totalmente diligenciado	Dirección	
Directora	Colocar de foma independiente cada producto	señalarlos independientemente dependiendo el producto	clasificar las donaciones.	Ficha de registro de los productos	Revisado por el Asisntente	Asistente de Dirección	
Asistente de Dirección	Cerciorarse que los productos tengan fecha de vencimiento vigente en los que aplica.	diligenciar formato completo de los productos	revisar el estado de las donaciones.	Dejar formato de constancia del buen estado de los productos.	Revisado por el Asisntente	Asistente de Dirección	
Asistente de Dirección	Después de revisados los productos se seleccionan y se trasladan al almacén respectivo.	Visto bueno al almacenamiento	Almacenar las donaciones.	Dejar las donaciones organizadas en su lugar respðctivo.	Revision del producto almacenado	Asistente de Dirección	
Asistente de Dirección	De acuerdo a la programación de lo que se vaya a utilizar se escoge	Formato de el uso de los alimentos para cada dia.	Establecer uso de las donaciones.	Ficha de registro de los productos	Descartar productos usado	Asistente de Dirección	
Asistente de Dirección	Organizar de acuerdo al producto.	Formato de la distribucion de los productos.	Distribuir las donaciones	Ficha de registro de los productos	Producto distribuido.	Asistente de Dirección	
Asistente de Dirección	Recibir el producto.	Formato de las cantidades de productos.	Consumir las donaciones.	Satisfacción de los niños.	Producto terminado.	Niños y jóvenes	
RIESGO DEL PROCESO				DOCUMENTOS DE APOYO			
Productos Proximos a vencerse Realizar un inadecuado almacenamiento. Involucrar personas que desconozcan las actividades.				fecha de vencimientos de los productos , formatos y fichas de recibimiento de productos. REGISTROS (FORMATOS) Formato y Fichas para los productos . Certificado de donación.			
REQUISITOS LEGALES		INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO					
		NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE		
N.A.		Oportunidad en Donaciones	(No. de Donaciones recibidas por cliente / No. De clientes visitados) * 100	Mensual	Dirección		
NORMATIVOS		Uso de las donaciones	(No. De donaciones recibidas mes / Un. De donaciones entregadas mes) * 100	Mensual	Dirección		
NTC numerales:norma iso 9001:2008. Numerales 4,5,6, y 8.		Averías	(No. De donaciones Averías / No total de Averías) * 100	Semanal	Asistente de Dirección		
CARGOS INVOLUCRADOS			RECURSOS				
DIRECTORA			COMPUTADOR				
ASISTENTE DE DIRECCION			IMPRESORAS				
			TRANSPORTE				
			OFICINA				
			ARCHIVO				

Fuente: Elaboración por parte de las autoras del proyecto

	CORPORACION ELENA Y JUAN	Fecha:
	DOCUMENTACION DEL PROCESO DONACIONES	Revisión:

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO – DONACIONES




a. Objetivo

Recibir y distribuir eficientemente los productos que entregan a la Corporación con el fin de dar obras benéficas.

b. Alcance

Inicia: Recepcionar la donación para la Corporación

Finaliza: Consumo de Donación.

	CORPORACION ELENA Y JUAN	Fecha:
	DOCUMENTACION DEL PROCESO DONACIONES	Revisión:

c. Glosario

- ✓ Donación: Transferencias de bienes de un individuo a otro sin remuneración alguna.
- ✓ Acción Benéfica: Relativo a la beneficencia o ayuda gratuita y desinteresada a los necesitados.
- ✓ Descartar producto: Retirar del inventario los productos que se encuentren en mal estado.
- ✓ Almacenamiento: Archivar, acomodar o almacenar productos en bodega.
- ✓ Satisfacción: Grado de cumplimiento de un elemento con relación a una necesidad.

d. Registros y Formatos

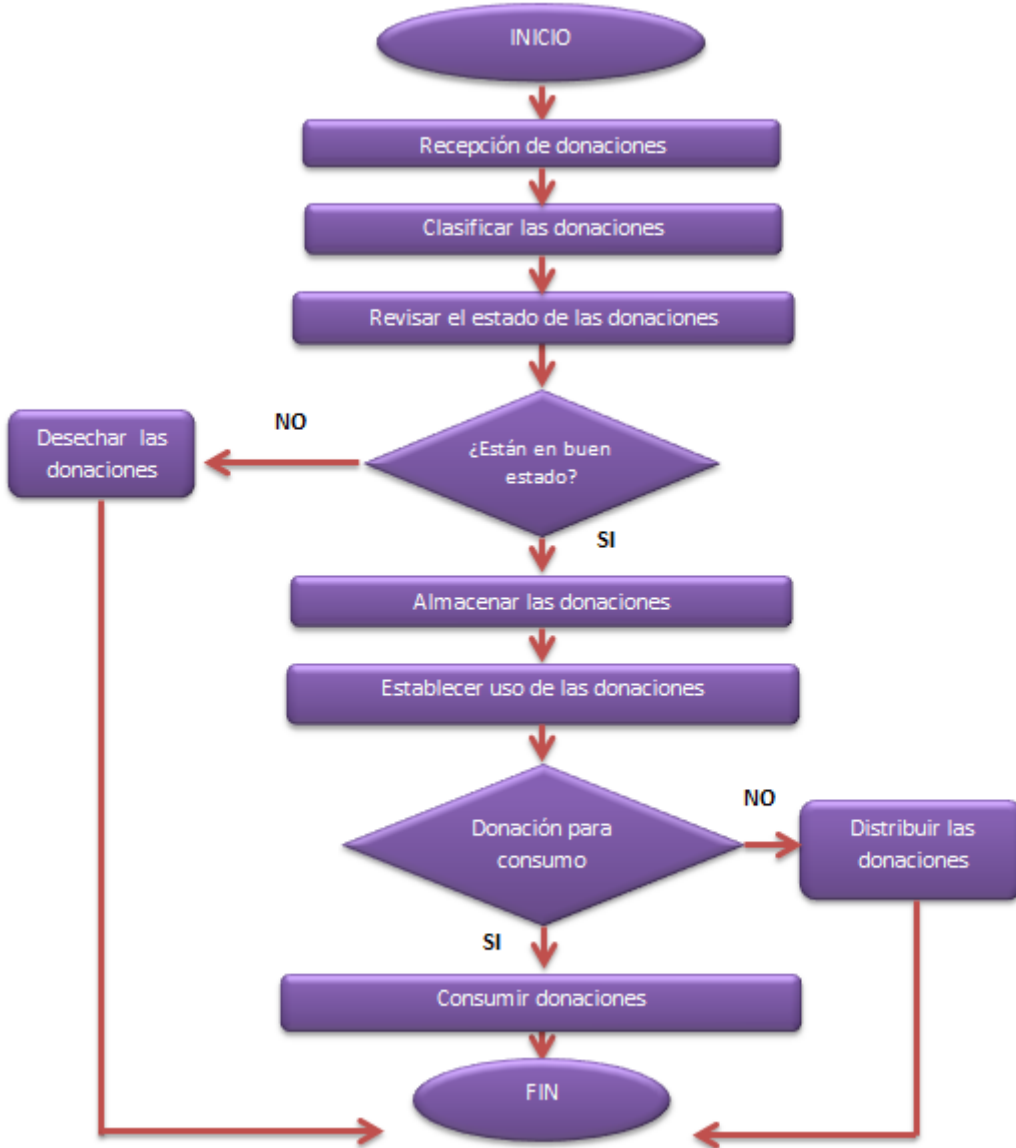
- ✓ Certificación de donación
- ✓ Formatos para la recepción de los productos
- ✓ Ficha de inventario de productos

e. Flujograma


A continuación se relacionan las actividades del proceso de forma gráfica para su mejor interpretación:

	CORPORACION ELENA Y JUAN	Fecha:
	DOCUMENTACION DEL PROCESO DONACIONES	Revisión:

Ilustración 4: Flujograma Donaciones




Fuente: Elaboración por parte de las autoras del proyecto

	CORPORACION ELENA Y JUAN	Fecha:
	DOCUMENTACION DEL PROCESO DONACIONES	Revisión:

f. Descripción de Actividades del Proceso

Tabla 3: Descripción de Actividades de Proceso

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Recepción de donaciones:	Dirección	Empresas y personas externas que desean donar se comunican para pedir información de cómo hacerlo o depositar.
Clasificación de Donaciones:	Asistente de Dirección	Al recibir la donación se clasifica por producto en alimentos perecederos, duraderos y de mayor utilización
Revisar el Estado de donación:	Asistente de Dirección	Se revisa si los productos tienen fecha de vencimiento vigente para que no vaya a causar problemas de intoxicación o sea perjudicial para los niños
Almacenar las donaciones:	Asistente de Dirección	Seleccionar por productos y llevarlos hasta la bodega

	CORPORACION ELENA Y JUAN	Fecha:
	DOCUMENTACION DEL PROCESO DONACIONES	Revisión:

		correspondiente.
Establecer uso de la donación:	Asistente de Dirección	De acuerdo a la edad y sexo se entregan para su uso y en cuanto al dinero y alimentos lo que se vaya necesitando
Distribuir las donaciones :	Asistente de Dirección	Se distribuye la ropa en tallas por sexo, igual que los juguetes, alimentos y dinero.
Consumir las donaciones :	Asistente de Dirección	Se entregan finalmente de acuerdo a la necesidad requerida.

Fuente: Elaboración por parte de las autoras del proyecto

g. Indicadores del Proceso

✓ Oportunidad en Donaciones


(No. de Donaciones recibidas por cliente / No. De clientes visitados) * 100

✓ Uso de las donaciones

(No. De donaciones recibidas mes / Un. De donaciones entregadas mes) * 100

✓ Averías

(No. De donaciones Averiadadas / No total de Averías) * 100

	CORPORACION ELENA Y JUAN	Fecha:
	DOCUMENTACION DEL PROCESO DONACIONES	Revisión:

h. Control de Cambios

FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE

Elaboró

Aprobó

Revisó

HERRAMIENTA DE MEJORAMIENTO CONTINUO



Al ser el proceso de donaciones uno de los más importantes dentro de la operación de la Corporación Elena y Juan, se toma como punto de referencia para realizar la aplicación de una de las herramientas de mejora. A continuación se presenta la información encontrada partiendo de las visitas que realizaron las autoras del proyecto a las instalaciones de la corporación.

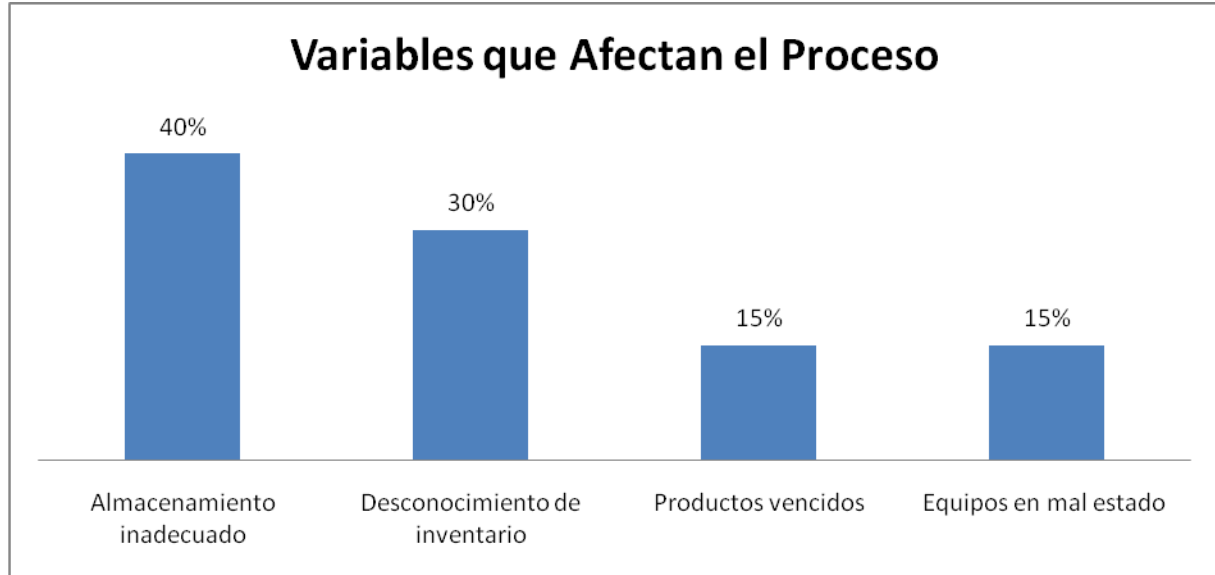
A través de la indagación el personal de la Corporación Elena y Juan hacen referencia a una *Disminución en la Cobertura en Alimentación para los Niños de la Fundación*. Por lo que se hizo un seguimiento a las variables encontradas arrojando los siguientes resultados:

Tabla 4: Variables Asociadas al Proceso

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Almacenamiento	El almacenamiento que se presenta al interior de la corporación para los alimentos que reciben como donación, no es el más indicado ni organizado, ya que este espacio es compartido para otras actividades y las condiciones de salubridad no son suficientes para garantizar el buen estado de estos.
Productos	En ocasiones la Corporación se ve abocada por donaciones primero de productos que no son aptos para el cumplimiento de la labor como picantes o productos preparados, y como segundo muchas empresas realizan donaciones de productos los cuales su fecha de vencimiento ya expiro.
Equipos	Existen equipos descompuestos, a los que no se les ha hecho mantenimiento preventivo ni correctivo, otros equipos almacenan productos que ya se encuentran vencidos pero siguen siendo almacenados para otras labores. Hay insuficiencia de equipos y de materiales para la confección de alimentos.
Personal	El personal a cargo de las actividades de almacenamiento, rotación e inventario no posee la capacitación suficiente para ello, al mismo tiempo que acarrean una serie de actividades extras a su rol que les impide desarrollar sus funciones apropiadamente.

Fuente: Elaboración por parte de las autoras del proyecto

Ilustración 5: Variables que Afectan el Proceso de Donaciones



Fuente: Elaboración por parte de las autoras del proyecto

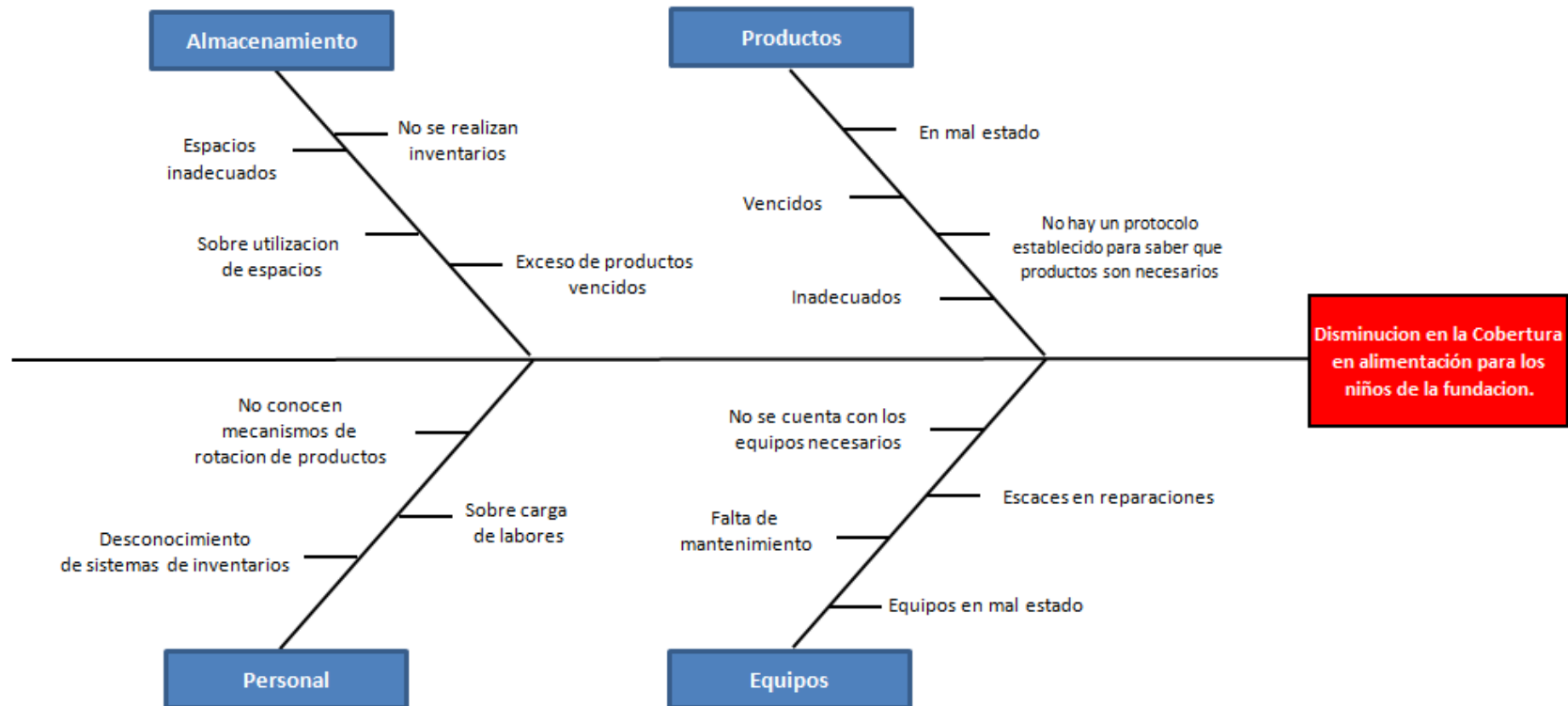
Descripción:

Como se puede observar en la gráfica existen cuatro aspectos de suma relevancia que afectan el proceso de donaciones en su recepción, almacenamiento y utilización como lo son: El almacenamiento inadecuado con un porcentaje de afectación del 40%, el desconocimiento de lo que se tiene en inventario con un 30%, la existencia de productos vencidos con un 15% y equipos en la estado con un 15%, esto mirando la incidencia de dichas variables sobre un 100%.

Con base en ésta información se plantea la siguiente espina de pescado que muestra de forma clara cuales son las principales causas que están llevando a que no haya la cobertura esperada de alimentación para los niños de la Corporación.

ESPINA DE PESCADO

Ilustración 6: Espina de Pescado



Fuente: Elaboración por parte de las autoras del proyecto

ESTADO ACTUAL

Se encuentra que el punto crítico en las donaciones de alimentos es en el almacenamiento, ya que es notorio el desorden en la clasificación de productos en perecederos y no perecederos, mal manejo de inventario, distribución del espacio, espacio ocupado muerto, es decir con aparatos electrónicos que no se utilizan, productos vencidos y productos donados como la salsa picante que no se usa nunca. Productos vencidos refrigerados en la nevera, comida congelada vencida.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

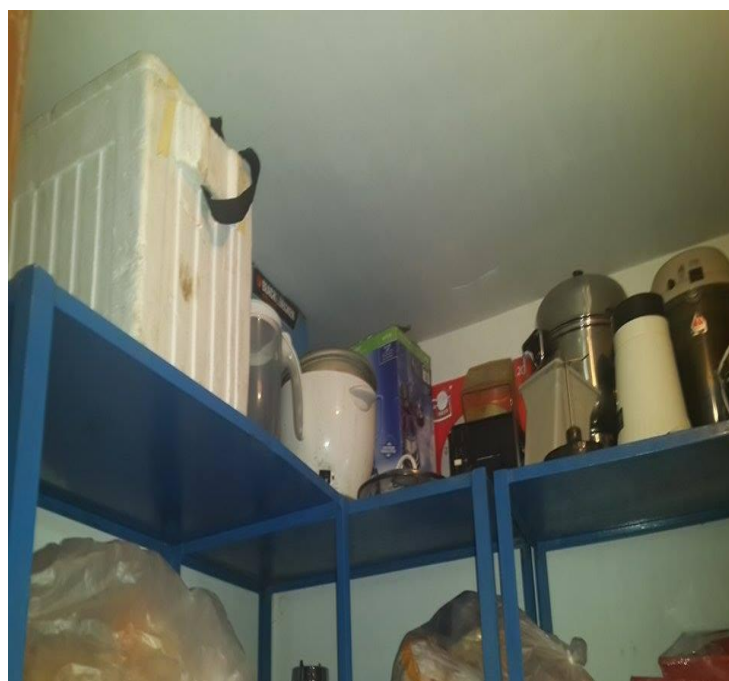
Evidencia: Panes para Consumo Rapido o Alimentos Perecederos



Evidencia: Desorden de Productos no Especificados



Evidencia: Aparatos que no se Usan Archivados



Evidencia: Cajas Guardadas con Servilletas y Productos de Aseo Personal



Evidencia: Loza y Utensilios de Cocina Guardados en el Salón de Almacén la Comida



Evidencia: Bienestarina vencida



Evidencia: Donaciones de productos guardados



Evidencia: Alimentos congelados



Evidencia: Almacenamiento de pan vencido



REVISION EN DETALLE DEL PLANTEAMIENTO DE LAS CAUSAS RAICES

Con la aplicación de la herramienta “Los cinco por qué” se pretende encontrar las causas a cada una de las variables que se presentan al interior de procesos de donaciones, específicamente en la bodega:

Tabla 5: Detalle de las Causas Raíces

Causa raíz	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	Solución
Personal	Desconocimiento de sistemas de inventarios.	No se ejecutan inventarios al interior de la organización.	No se cuenta con un proceso de inventario definido.	Establecer un sistema de inventarios y capacitar al personal implicado en este.
	No se conocen mecanismos de rotación de productos.	Porque el proceso siempre se ha realizado sin ningún estándar definido.	Hay desconocimiento de las técnicas que son utilizadas para que los productos roten de acuerdo a su naturaleza y caducidad.	Capacitar al personal en estrategias para la rotación de productos.
	Sobre carga de labores.	No se cuenta con el personal necesario para todas las funciones de la	No se cuenta con los recursos para la contratación de personal.	Realizar una adecuada segregación de las funciones con el personal que se cuenta.

		empresa.		
--	--	----------	--	--

Equipos	Falta de Mantenimiento.	No se cuenta con el personal para mantenimiento.	No existe un presupuesto asignado.	Hacer un cronograma de actividades y capacitar a los jóvenes de la corporación para que se encarguen del mantenimiento.
	No se cuenta con los equipos necesarios.	Algunos de los existentes no son manejados adecuadamente.	Falta de capacitación.	Programar capacitación a los encargados del manejo de los equipos.
	Equipos en mal estado.	No hay un plan de mantenimiento correctivo.	No existe un presupuesto asignado.	Asignar presupuesto, buscar recurso a través de donación, reparar equipos.
	Escases en reparaciones.	Los equipos están archivados.	No saben con qué material cuentan.	Sacar todos los equipos que necesitan reparaciones y programar en un lugar donde quieran ayudarlos y repararlos sin generar costo.

Almacenamiento	Productos vencidos.	No tienen señalización del tiempo en que vencen.	Tienen todos los productos juntos.	Clasificar los productos de vencimiento más rápido.
	Productos inadecuados.	Aceptan productos que no tienen rotación.	No hay una política establecida para las donaciones.	Hacer una lista de productos que necesitan y los que no necesitan donarlos a un lugar que les den mejor uso.
	Productos en mal estado.	Se reciben sin revisión alguna	Confían en que los productos llegan en buen estado	Revisar apenas lleguen los productos y clasificar de los buenos y malos.
	No hay protocolos establecidos para saber que productos son necesarios.	El encargado de almacenar no gestiona la necesidad de los productos que más requieren	Se reciben sin ninguna restricción ,ya que son donados	Gestionar que productos son más necesarios

Productos	Espacios inadecuados.	No se cuenta con vitrinas ni estanterías adecuados	Porque no se sabe los productos que puedan llegar de acuerdo al tamaño o formas.	Conseguir más vitrinas o estanterías para obtener los espacios que se requieran
	Sobre utilización de espacios.	No se están utilizando para lo que es necesario	No llevan un orden en sus alacenas	Repartir como es debido los espacios teniendo en cuenta la clase de producto
	No se realizan inventarios.	No maneja nada físico de productos que ingresan	Porque no tienen implementado el formato de inventarios	Crear un formato sencillo para el manejo de todos los productos que ingresen
	Exceso de productos vencidos.	Porque no maneja señalización de acuerdos a los productos ingresados	De este modo no saben las fechas de caducidad de los productos	Señalizar los productos en las estanterías o alacenas para evitar el exceso de vencidos.

Fuente: Elaboración por parte de las autoras del proyecto

PLANTEAMIENTO DE SOLUCIÓN

Por medio de la implementación de las 5S que se trata de: Seleccionar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Distribuir se hace del espacio de almacenamiento un lugar óptimo para las donaciones de los alimentos y así su consumo será mejor y de una forma más eficiente. Esta herramienta busca dar soluciones para aprovechar más el tiempo y tener solo los productos necesarios a tiempo en el inventario.

¿COMO SE VA A IMPLEMENTAR CADA UNA DE LAS 5S?

Ilustración 7: Modelo de Implementación de las 5S



Fuente: <http://www.ingenierojorgejuan.com/listados.asp?apartado=230&page5>

IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S

En visita realizada el pasado 8 de Mayo de 2014, las autoras del proyecto visitaron la Corporación Elena y Juan, con el objetivo de implementar un proceso de mejora a través de la herramienta 5S, en el área de la bodega, donde se almacenan las donaciones y los alimentos con los que cuenta la institución para la atención de los beneficiarios.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

✓ Seleccionar

En la etapa de selección se recurrió a ubicar un mejor lugar para el almacenamiento de las donaciones, para ello se destinó un espacio de 35 m², en el cual se armaron los estantes favorecidos por la ventilación y la cercanía a las áreas donde estos van a ser procesados.

De igual forma se seleccionó un área un poco más pequeña en donde se almacenan a partir de la fecha implementos, útiles y ropas donadas.

✓ Ordenar

Se realizó un ordenamiento de los productos perecederos y no perecederos, también estableciendo un formato para el inventario de los recursos y que este se haga de manera periódica con el fin de detectar necesidades, cambios en los productos, entre otros.

✓ **Limpieza**

En dicha jornada se realizó un aseo profundo al lugar y se programó un control de plagas para evitar la presencia de insectos y roedores ya que éste fue uno de los principales problemas detectados en la primera visita.

✓ **Estandarización**

Se señalará con letreros los espacios destinados para cada producto y se colocará en los perecederos las fechas de vencimiento, es decir con títulos como “vencimiento en 15 días”, “vencimiento de 1 a 2 meses”, “vencimiento de 2 a 6 meses”. Esta actividad requiere de la asignación de un recurso por parte de la Corporación el cual ha sido destinado para el mes de junio del año 2014.

Al mismo tiempo en esta estandarización se protocolizo la ubicación de los productos según su funcionalidad, similitud e igualdad, es decir se organizaron estantes con los productos de mayor rotación, de mayor acceso, entre otros.

✓ **Distribución**

Los alimentos fueron organizados en empaques como cajas con títulos que indiquen el producto que tiene adentro para distribuir mejor los espacios y tener los productos recogidos en

el lugar asignado. Esta distribución indicara alimentos perecederos y no perecederos, por fechas de vencimiento, utensilios de cocina, entre otros.

REGISTRO FOTOGRÁFICO DESPUÉS DE LA MEJORA

Nueva distribución de los productos de mayor consumo al lado de herramientas con mayor frecuencia de utilización:



Otros productos de mayor utilización:



Almacenamiento por nivel de uso:



Rotulación y ubicación estratégica en cajas de productos según su función y rotación:



PLAN DE CONTROL

Para que las soluciones planteadas permanezcan en el tiempo se propone el siguiente plan de control, el cual deberá ser ejecutado por el personal implicado en el proceso y requerirá de un apoyo constante a las actividades que presenten variaciones:

Etapas de Selección: Constantemente el personal de la corporación deberá revisar cuales son los espacios que más se adaptan a las necesidades, tanto en la recepción de insumos como en su almacenamiento, aunque dichos espacios ya se encuentran definidos éstos podrán ser objeto de modificación interna con el fin de ser aprovechados de la mejor manera.

Etapas de Ordenar y Limpiar: Es un reto para la Corporación que estas dos etapas hagan parte de un cronograma semanal de actividades, ya que factores como la acumulación de elementos o residuos y la aparición de mugre y suciedades son muy factibles por la dinámica de la misma institución, ya que la atención de un alto flujo de beneficiarios hace que los procedimientos deban ser elaborados de forma rápida. Para ello se propone concientizar y capacitar al personal de la Corporación para que al mismo tiempo que se haga un trabajo eficiente se propenda siempre por dejar los espacios y los estantes en las mejores condiciones para actividades posteriores.

Etapas de Estandarización y Distribución: Para esta etapa es fundamental que la Corporación haga estos dos procedimientos una vez se reciba la donación, debido a que si se deja para posteriormente realizarse se incurre en la oportunidad de acumular y desconocer con que elementos se cuenta para la operación. Es necesario también que se aproveche el orden que se entrega a la corporación y que este lo siga replicando en cada una de las recepciones de donaciones para así no dejar aventajar los problemas antes encontrados, sino que por el contrario el orden se convierta en una de las políticas de funcionamiento de la organización.

Evaluación Permanente: Esta dependerá en todo momento de la persona que se encuentra encargada del proceso de donaciones, y es quien a través de una evaluación permanente de las acciones le indique al personal del proceso cuales son los principios establecidos para conservar el orden, la limpieza y la distribución eficiente de los recursos. También esta persona deberá liderar las estrategias para cuando se reciban grandes cantidades de productos con fechas de vencimiento próximas y establecer un plan de rotación de los productos.

PERCEPCION FINAL

Una vez realizados los cambios propuestos se estableció comunicación con los miembros de la Corporación para conocer el grado de satisfacción que estos hayan experimentado con las mejoras, la percepción fue muy positiva con relación a lo que esperaban, para ellos fue de gran agrado ver como los espacios fueron bien utilizados, como se liberaron otros espacios que pueden ser utilizados para el almacenamiento de otros productos o servir de aulas de clase, pero sobre todo el mayor impacto de esta organización recae en la no pérdida de productos por vencimiento por desconocer su ubicación y cantidades en existencia.

CRONOGRAMA

Tabla 7: Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Inicio del curso de Profundización																
Selección de la Corporación																
Diagnosticar la estructura estratégica																
Construcción de elementos misionales																
Construcción del mapa de procesos																
Diseño de procedimiento																
Aplicación de herramienta de mejoramiento																
Sustentación de proyecto a jurados																
Entrega de la propuesta a la organización																

Fuente: Autoras del Proyecto

Nota: Las semanas 1 a la 16 están comprendidas entre el 03 de Febrero de 2014 y el 26 de Mayo de 2014.

PRESUPUESTO

A continuación se hace una descripción de elementos que son necesarios para el desarrollo del proyecto desde los aspectos Financieros, de Materiales e Institucionales:

Financiero

Tabla 8: Costo de Personal del proyecto

COSTO DE PERSONAL			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UND	TOTAL
Autores del Proyecto	150	\$20.000	\$3.000.000
Asesor Externo	20	\$ 30.000	\$ 600.000
TOTAL			\$ 3.600.000

Fuente: Autoras del Proyecto

Materiales

Tabla 9: Costo de los Materiales

COSTO DE LOS MATERIALES			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UND	TOTAL
Equipo de computo	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000

Transporte	50	\$ 1.700	\$85.000
Papelería	1	\$250.000	\$250.000
TOTAL			\$ 1.335.000

Fuente: Autoras del Proyecto

Institucionales

Tabla 10: Costo de Desarrollo

COSTO INSTITUCIONAL			
CONCEPTO	CANTIDAD	CONTO UND	TOTAL
Capacitación	1	\$ 400.000	\$ 400.000
Información al personal	1	\$ 200.000	\$ 200.000
Implementación de la Herramienta de mejora.	1	\$ 250.000	\$ 250.000
TOTAL			\$850.000

Fuente: Autoras del Proyecto

CONCLUSIONES

Con la aplicación de los conceptos adquiridos en el curso de profundización Sistemas de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001, se accedió a una institución que por su naturaleza no cuenta con muchos recursos para su operación, lo que permitió conocer de manera amplia los pormenores con los cuales debe acarrearse una empresa para cumplir con su objeto social.

Bajo la visión de la calidad fue de gran aporte comprender como aplicar cada una de las herramientas seleccionadas a este tipo de organización y el aporte que esto generará para el futuro de la misma.

Es de gran importancia que para los estudiantes en su etapa final, puedan llegar a instituciones como la Corporación Elena y Juan y puedan aplicar sus conocimientos a fin de contribuir al mejoramiento de las operaciones y actividades que harán posible desarrollar los objetos de negocio, esto por dos razones: la primera el beneficio que se brinda y la segunda para confrontar conceptos teóricos en una realidad.

El trabajo aportó a sus autoras la sensibilidad hacia la situación que viven los niños y jóvenes en la Corporación Elena y Juan, y se adquiere un compromiso de expandir lo aprendido y lo conocido para que otras personas se vean igualmente beneficiadas por este tipo de trabajos.

RECOMENDACIONES

A la corporación Elena y Juan se recomienda principalmente, darle una correcta utilidad a todos los elementos que en conjunto se han entregado para que ello permita en mejoramiento de los procesos que se ejecutan en su interior y una vez esto se vea relegado positivamente accedan a los beneficios que necesitan para continuar con su modelo de negocio.

Interiorizar en todos y cada uno de los diferentes colaboradores de la corporación ELENA Y JUAN los beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad, tanto para la institución como para ellos mismos, generando un cambio positivo en la cultura organizacional que permita que los niños y jóvenes adolescentes se vean beneficiados por el resultado obtenido.

Implementar la mejora continua, basados en los hallazgos obtenidos, a través de las herramientas que existen para ello, con el fin de optimizar el almacenamiento de las donaciones y productos alimenticios para así disminuir los desordenes causados por el mal manejo de inventarios a la hora de recibir o ingresar esta donaciones generando así una mayor satisfacción.

Generar una consciencia de cambio con sus colaboradores, en su entorno y con sus propios donantes, en donde se referencia como primera medida el orden, la correcta utilización de los recursos y la idoneidad de su personal para su ejecución.

BIBLIOGRAFÍA

Yañez, Carlos M. (2008). Artículo: SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD BASADOS EN LA NORMA IO 9001:2008. Área de Gestión.

Rios Giraldo, R. M. (2010). Evaluacion Integral de la Gestion Corporativa. un enfoque para la revision de un sistema de gestion por parte de la direccion. Bogota: Kimpress Ltda.

Lerma Gonzalez, H. D. (2009). Metodologia de la investigacion, propuesta ante proyecto y proyecto (cuarta ed.). Bogota: Ecoe ediciones.

Deming, W. E. (1989). CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD: LA SALIDA DE LA CRISIS. DIAZ DE SANTOS.

Corpracion Cyga. (2009). Implementar, un sistema de gestion de la calidad segun ISO 9001, guia basica para las empresas comprometidas con la competitividad y la generacion de valor (Tercera ed.). Bogota: Imagenes IPD Ltda.

Moreno-Luzón, M.D.; Peris, F.J.; Gonzalez, T. (2001). Gestión de la calidad yDiseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid: Prentice Hall.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (1999): Gestión de la calidad orientada a los procesos. Madrid: Esic

Rosander. A.C (1995): Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. Madrid: Díaz de Santos.

Velasco, J. A. (1996). Gestión por procesos. Madrid: Esic.

CIBERGRAFÍA

La Calidad y su evolución.

Referenciado de: http://www.euskalit.net/nueva/images/stories/documentos/calidad_total.pdf.

Marzo 18 de 2014. 17:21.

Instituto Nacional del Emprendedor.

Referenciado de: <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=9&g=7>.

Marzo 19 de 2014. 07:56.

Concepto de Calidad

Referenciado de: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/marco-teorico-para-la-generacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-una-empresa.htm>

Marco Histórico de la Calidad

Referenciado de: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-calidad-historia-conceptos-y-terminos-asociados.htm>

Sistema de gestión de la calidad – ISO 9001

Referenciado de: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

Sistemas de Gestión de la calidad

Referenciado de: <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems.aspx>

Las Ventajas de Implantar un Sistema de Gestión de la Calidad son las Siguietes.

Referenciado de: <http://www.emagister.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/que-es-sistema-gestion-calidad-19/02/2013>