

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL REALIZADA EN LA EMPRESA  
CENTRAL DE COBRANZAS LTDA EN EL AREA DE CALIDAD**

**Autor:**

**Omar Andrés Utria Salazar**

**presentado como prerrequisito para la obtención de grado de  
Tecnólogo en Logística Empresarial**

**Director(a):**

**Ing. Leidy Mora**

**Facultad de Ingeniería**

**Programa de Tecnología Logística Empresarial**

**Barranquilla**

**2021**

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL REALIZADA EN LA EMPRESA  
CENTRAL DE COBRANZAS LTDA EN EL AREA DE CALIDAD**

**Autor:**

**Omar Andrés Utria Salazar**

**Director(a):**

**Ing. Leidy Mora**

**Facultad de Ingeniería**

**Programa de Tecnología Logística Empresarial**

**Barranquilla**

**2021**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

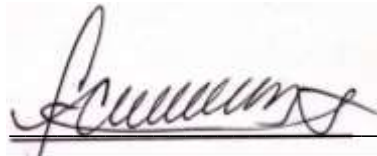
---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**



**Jefe a Cargo**

## **PAGINA DE DEDICATORIA**

*A Dios, por ser el autor de este trabajo, fue el dador de la fortaleza, sabiduría y templanza  
para emprender todo esto.*

*A mis padres Viviana Salazar y Xader Utria, por darme la fuerza, el amor, por su ejemplo  
de templanza, nobleza y vigor, hoy puedo decir que soy lo que soy es gracias a ustedes.*

*Mi hermana Xiomara Utria , por su infaltable complicidad y amor, por ser mi motor para  
seguir adelante.*

*A mi Abuela Candelaria Corro, por ser mi apoyo incondicional, por ese infinito amor que  
siempre me demuestra, por siempre estar para mí.*

*A mis mejores amigos Marelis Mariotis y Sebastián Lapeira, por ser mi apoyo  
incondicional, por ese cariño que siempre me demuestra, por siempre estar para mí.*

## AGRADECIMIENTOS

*El autor expresa sus agradecimientos a:*

*A Dios por traerme a este mundo, me dio una hermosa familia, me dio salud, comprensión y dedicación, y me permitió completar una etapa de mi carrera universitaria.*

*A mi Familia, por su comprensión, amor y confianza. Por darme la fuerza y el aliento para siempre seguir adelante.*

*Gracias a la Corporación Universitaria Reformada, agradecerles por brindarme los conocimientos necesarios y de alta calidad, para que pueda hacer más logros en este camino que conduce al clímax de mi carrera.*

*Quisiera agradecer a la empresa Central de Cobranzas LTDA, por brindarme la oportunidad de realizar prácticas laborales, demostrando así mis habilidades y virtudes como técnico experto, brindándome apoyo en cada tarea propuesta y realizando fácilmente mis actividades sin accidentes.*

*A mi jefe directo Frank Caballero, por facilitarme todo aquello lo requerido para este estudio, por su paciencia y calidez humana, y por ser uno de los generadores del insumo de lo desarrollado en ese trabajo.*

*A mis compañeros del grupo de calidad Carlos Fajardo, Javier Cantillo, Sergio Silvera, Roberto Fernández, Miguel Mendoza y Aldair Ibáñez, por ser mi apoyo en el proceso de aprendizaje dentro de la empresa.*

*Agradezco a todos los que me motivaron para completar mi informe de práctica, no hay duda de que todo aporte es fundamental para condensar el trabajo que entregué hoy, creo que será útil para muchas generaciones.*

## **PRESENTACION DE LISTA DE FIGURAS**

**Figura 1:** “Diseño de la Metodología”

**Figura 2:** “Diagrama del Proceso Propuesto de Inducción y Evaluación del proceso de Aprendizaje del Analista de Calidad”

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>MISION.....</b>	<b>10</b>
<b>VISION.....</b>	<b>11</b>
<b>VALORES.....</b>	<b>12</b>
<b>POLITICAS.....</b>	<b>13</b>
<b>0. INTRODUCCION.....</b>	<b>14</b>
<b>1. JUSTIFICACION.....</b>	<b>16</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>3. DELIMITACION.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 DELIMITACION ESPACIAL.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 DELIMITACION TEMPORAL.....</b>	<b>18</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>19</b>
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>19</b>
<b>4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</b>	<b>19</b>
<b>5. MARCOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>20</b>
<b>5.1 MARCO TEORICO-CONCEPTUAL.....</b>	<b>20</b>
<b>5.2 MARCO LEGAL.....</b>	<b>22</b>
<b>6. LIMITACIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>6.1 DE TIEMPO.....</b>	<b>23</b>
<b>6.2 DE ESPACIO.....</b>	<b>23</b>
<b>7. DESARROLLO (Actividades específicas y desarrollo de proyecto de mejoramiento propuesto).....</b>	<b>24</b>

<b>8. CONCLUSIONES</b> .....	34
<b>9. ANEXOS</b> .....	35
<b>10. REFERENCIAS</b> .....	36

## **PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN**

Central De Cobranzas Limitadas, empresa constituida y consolidada desde abril de 2003, con amplia y reconocida trayectoria en la gestión de cobranzas de cartera administrativa, cartera prejudicial y castigada, con operación a nivel nacional. Nuestros socios trabajadores, se destacan por emplear técnicas y métodos eficaces que garanticen una recuperación real y oportuna de su cartera.

Mantenemos relaciones comerciales con solidas entidades del sector financiero y real, que han depositado en nosotros la confianza para llevar a cabo en el sistema outsourcing, sus labores de cobranza administrativa – prejudicial , jurídica y de negociación de su cartera morosa.

## MISION

Somos una empresa encargada de administrar y recuperar ágilmente su cartera administrativa, pre – jurídica y jurídica de Entidades financieras y del sector real. Contamos con equipos de última tecnología que nos permiten desarrollar de manera eficiente nuestra labor. Valoramos el talento humano por ser base fundamental de nuestra estrategia, garantizamos en ellos habilidades, competencias y oportunidades de aprendizaje que contribuyen al cumplimiento efectivo de los objetivos de la empresa.

## **VISION**

Central de Cobranzas Limitada, será una empresa reconocida a nivel nacional por su liderazgo, excelencia y desempeño en la calidad de sus servicios.

## VALORES

- **Excelencia:** En la atención al cliente, en el tiempo de ejecución del trabajo realizado en la presentación personal de nuestros trabajadores.
- **Honestidad:** Con nuestros clientes, con nuestra empresa, con nuestros valores, con nuestra familia, al hablar, al trabajar, al actuar y asesorar a nuestros clientes.
- **Lealtad:** Con la empresa, con nosotros mismos, con nuestra familia y lealtad con lo que hacemos y actuar siempre transparente buscando realizar las metas propuestas.
- **Compromiso:** Pensar, ser y actuar con el nombre de nuestra empresa, es ver en nuestra empresa el camino para ver cumplidos nuestros sueños
- **Respeto:** como base a nuestras relaciones con los clientes y trabajadores
- **Trabajo en equipo:** Fomentar el sentido de pertenencia, la participación y el desarrollo integral de las personas
- **Sentido de pertenencia:** El compromiso y la responsabilidad espontánea son los integrantes indispensables para ser parte de la solución

## **POLITICAS**

Actualmente la empresa no cuenta con una política de calidad publicada oficialmente

## **0. INTRODUCCION**

Para una empresa como Central de Cobranzas LTDA, es muy importante contratar practicantes debido a dos factores muy importantes como es la mejora y la renovación de los procesos en este caso en el área de calidad, proyecto que un poco reciente que implemento la empresa en busca de la mejora de las actividades en la operación de cobro que se lleva a cabo en este casa; otro de los factores por los que la empresa considera importante contratar practicantes o pasantes es que con esto las empresas pueden aprovechar la inquietud, motivación y conocimientos técnicos de los jóvenes universitarios en cuanto a la creatividad, tan necesaria para la renovación empresarial. Esto es solo una de las ventajas más importantes por las que la empresa considera contratar practicantes debemos tener en cuenta que el mundo avanza y los conocimientos crecen y cada día surgen nuevas ideas innovadoras ideas de cambio, siempre en busca de mejorar la calidad de vida que tenemos. Para nosotros como estudiantes de pregrado, es muy importante conocer, visualizar, experimentar la rutina que impera en el ámbito profesional, para una vez graduados, ya poder tener entre los soportes prioritarios para nuestra hoja de vida profesional o currículum, la experiencia en las competencias que se llevaran a cabo. De esta forma podemos decir que la importancia de las prácticas profesionales en la educación superior reside en ser el primer paso para la formación de futuros profesionales.

La globalización de la economía ha llevado a la empresa a realizar cambios internos y a una incesante introducción de un nuevo conjunto de técnicas en la mayoría de las partes encargadas de la logística de las empresas, ya sea en el área de manufactura o en el área administrativa. Cambios que a su vez han promovido transformaciones internas y la evolución de las Competencias Laborales necesarias para el perfeccionamiento oportuno de los espacios de trabajo. Como sabemos cada día nacen nuevas competencias los mercados se vuelven más rigurosos, las empresas inician planes estratégicos y la calidad en el servicio se vuelve un fator determinante.

Como sabemos que el factor determinante de las empresas es tener la mejor materia prima, entre estas una mano de obra muy capacitada y preparada, para esto algunas empresas tienen

estrategias para obtener la mejor calidad humana de parte de sus empleadas, ya que de esta forma la empresa será más productiva y logrará alcanzar mejores resultados.

La estandarización de procesos tiene como objetivo agrupar las operaciones de las organizaciones que manejan diferentes habilidades para el mismo proceso. Por tanto, la posible combinación no es más que la reutilización de un proceso establecido como componente (o subproceso) de otro proceso, que en ocasiones se ubica en otro departamento o departamento de la empresa.

En la compañía Central de Cobranzas LTDA, La calidad del servicio juega un papel muy importante debido a la alta competitividad de otras casas de cobranza y las relaciones que esta maneja con grandes empresas. Dentro de esta compañía en el área de calidad se manejan ciertos aspectos tales como el rendimiento y la productividad de los asesores y la calidad total del servicio brindado por la compañía.

Actualmente el área de calidad no cuenta con un documento que regule el proceso de preparación de estos analistas de calidad.

A continuación, encontraras la idea del diseño de Estandarización del Proceso de Inducción y Evaluación del Analista de Calidad de Central de Cobranzas LTDA junto con las funciones que esta desempeña.

## **1. JUSTIFICACION**

La práctica empresarial es una oportunidad para adquirir experiencia en el lugar de trabajo porque permite que los conocimientos adquiridos en el curso de formación profesional en la Corporación Universitaria Reformada, se ejercita en un entorno adecuado para demostrar estas habilidades adquiridas. A través del trabajo realizado en la práctica, nos referimos a un entorno fortalecido Personal y profesional, el objetivo es cooperar en el departamento de calidad de la empresa Central de Cobranzas LTDA y poder a través de mis conocimientos aportar una propuesta como un plan de mejora o proyecto que la empresa pueda utilizar con el buscando de esta manera la mejora continua. Habilidades desarrolladas de trabajo en equipo interdisciplinario debe cumplir con los requisitos medioambientales presentados actualmente. La preparación para completar esta etapa es satisfactoria, pues la estancia en la empresa es muy buena beneficios de por vida y contribuciones integrales.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En cualquier empresa es importante optimizar los procesos de manera constante, buscando oportunidades de mejora para así garantizar un buen manejo en cada una de las áreas y al mismo tiempo cumplir con los objetivos, requerimientos y metas que la empresa haya fijado a corto y mediano plazo.

Actualmente la empresa CENTRAL DE COBRANZAS LTDA solicita apoyo en el área de calidad para realizar control y seguimiento al proceso de llamadas que realizan los asesores a los clientes, debido a que ellos deben seguir una estructura y lineamientos dentro las llamadas a partir de esta situación surge la necesidad de crear un equipo de trabajo encargado de analizar, planear, verificar y realizar un plan de acción para mitigar los errores encontrados en las llamadas y al mismo tiempo capacitar al asesor para mejorar sus habilidades para aumentar la probabilidad de realizar un acuerdo de pago con el cliente, lo cual impacta de manera directa en el proceso de cartera (DINERO). El cual está siendo ejecutado y es dirigido por el coordinador del área, el cual realiza el proceso de aprendizaje del analista o monitor de calidad, proceso el cual no se encuentra documentada o planteado dentro de las matrices de calidad de la empresa. Por lo cual se me ha solicitado establecer dicho documento para la empresa, ya que la idea es fundamentar el proceso de aprendizaje de los monitores de calidad el cual es un proceso de cuidado puesto que un analista de calidad debe cumplir con ciertos conocimientos y debe tener ciertas capacidades que le permitan la comunicación con los asesores quienes son el material con el cual estos trabajan.

### **3. DELIMITACION**

#### **3.1 DELIMITACION ESPACIAL**

El diseño y la investigación para la elaboración del documento del proceso de aprendizaje de los analistas de calidad se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa que lleva como nombre CENTRAL DE COBRANZAS LTDA la cual está situada en la Carrera 43 número 95-20 en el sector de Miramar de la ciudad de Barranquilla, capital del departamento del Atlántico. La otra parte de este proceso de estandarización se llevará a cabo en la entidad educativa de donde pertenezco que es la Corporación Universitaria Reformada ubicada en la carrera 38 número 74-179, de la ciudad de Barranquilla.

#### **3.2 DELIMITACION TEMPORAL**

El diseño y la investigación para la elaboración del documento del proceso de aprendizaje de los analistas de calidad se llevará a cabo en un periodo semestral contando a partir de la fecha de inicio de práctica.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la aplicación, desarrollo y expansión de conocimientos, actitudes y comportamientos. Habilidades adquiridas previamente en el Programa de Tecnología Logística Empresarial. Esto es para complementar la formación integral y cumplir con los requisitos de formación a través del mercado laboral; a través de prácticas empresariales en Central de Cobranzas LTDA y de esta forma, brindar una propuesta como plan de mejora o proyecto que la empresa pueda utilizar para buscar la mejora continua.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Aplicar los conocimientos teóricamente adquiridos en mi formación académica para lograr mis objetivos en Central de Cobranzas LTDA.
- Realizar el proceso de aprendizaje, que puede enriquecer la práctica.
- Adquirir experiencia en el desarrollo y ejecución de actividades designadas.
- Adquirir experiencia en el desarrollo de procesos de calidad, aplicando mi formación académica universitaria.
- Fortalecer la ética profesional.
- Realizar el diseño de una propuesta a través de mis conocimientos que la empresa pueda utilizar para buscar la mejora continua y estandarizar procesos, Realizando una propuesta de Estandarización del Proceso de Inducción y Evaluación del Analista de Calidad de Central de Cobranzas LTDA

## **5. MARCOS DE REFERENCIA**

### **5.1 MARCO TEORICO-CONCEPTUAL**

los estándares son puntos de referencia respecto de los cuales se mide el desempeño legítimo o esperado. En condiciones operativas simples, un administrador podría ejercer el control mediante una cuidadosa observación individual del trabajo que se realiza; sin embargo, en la mayoría de las operaciones esto no es posible por su complejidad y el hecho de que tiene muchas más cosas que hacer que observar personalmente el desempeño del día. (Koontz et al., 2012)

Un proceso es cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza insumos, les agrega valor y entrega un producto o servicio a clientes internos o externos. Es decir, en otras palabras: “Un proceso es simplemente una serie de actividades que juntas producen un resultado valioso para el cliente”. (Castillo, 2017)

La estandarización es el proceso de unificar la funcionalidad de un producto, servicio, procedimiento, etc. Esto a menudo implica redactar estándares regulatorios que deben seguirse para lograr el objetivo de la compañía (Llueu, 2011).

Los estándares representan la condición de ejecución deseada, en realidad no hay más que los objetivos definidos de la organización. La equidad, en este momento son los manuales y tarjetas de los procesos. Los manuales sirven para especificar cómo deben realizarse las cosas, es decir, son métodos para seguir. Del mismo modo, los mapas de proceso indican que las actividades que deben estar en un lugar de trabajo y por las cuales deben hacerse. (Castillo, 2017)

Calidad: Calidad significa hacer cosas buenas, hacer las cosas con eficacia y tomar las medidas necesarias para garantizar la excelencia de los productos o servicios (Scarnati y Scarnati, 2002).

La productividad se define como la producción por unidad de producto o servicio por unidad de entrada de cada elemento utilizado por unidad de tiempo. ... El objetivo es establecer una combinación ideal de maquinaria, trabajadores y otros recursos para maximizar la producción total de productos y servicios. (Álvarez, 2009)

El analista de calidad, que también se conoce por su nombre en inglés, como analista de calidad o QA, es la persona responsable de la planificación, ejecución y garantía durante y después de los procesos de producción. (UNIVERSIA, 2019)

El Enfoque Basado en Procesos consiste en la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9000:2000).

La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general) (Peteiro, 2006).

Los manuales de procedimiento "forman un documento técnico de, que contiene información sobre la sucesión cronológica y 444 actividades secuenciales que se combinan entre sí en un dispositivo para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización". (Vivanco, 2017).

## 5.2 MARCO LEGAL

Estado:

Ley 789 de 2002 Art. 30-39: Ley que contiene las normas para ampliar la protección social apoyar el empleo, entre estos, la de los contratos aprendizajes.

Decreto 933 del 2003 Art. 7: En el cual se define el concepto, las características y las limitaciones de un contrato o proceso de pasantías.

Ley 1295 de 1994: Ley que contiene el sistema general de riesgo, normas y procedimientos de las empresas la cual está destinado a prevenir proteger y atender a los trabajadores de estas. Sin dejar de lado que esta cobija a la seguridad social que estas deben prestar.

Universidad:

Reglamento de Practicas Institucionales Art. 15-16: En el cual se definen los derechos y deberes de los estudiantes que realizan el proceso de prácticas y/o pasantías como requisito de grado.

Empresa:

Reglamento interno de la empresa Central de Cobranzas LTDA: En este documento se encuentran los derechos y deberes de los empleados de la empresa, además donde de igual forma se estipulan los comportamientos no aceptados por la empresa las sanciones, los horarios de trabajo. En la empresa central de cobranzas la seguridad de la información es muy importante debido a esto los empleados deben firmar un documento de protección de datos el cual contiene las consecuencias si se llegara a presentar un filtro de información no autorizado entre otras reglas que se deben acatar.

## **6. LIMITACIONES**

### **6.1 DE TIEMPO**

- El estudio no abarco las fases de implementación y evaluación de lo propuesto en el documento.
- Datos auto informados, debido a que todos los datos expuestos en el documento no fueron verificados independientemente.

### **6.2 DE ESPACIO**

- Dificultad para entrevistar a determinadas personas importantes para realizar los análisis adecuados de los procesos de la formación actuales.

## **7. DESARROLLO (Actividades específicas y desarrollo de proyecto de mejoramiento propuesto)**

En el periodo de prácticas se realizaron las siguientes actividades:

- Asistencia a Capacitaciones

Durante mi proceso en la empresa estuve en dos capacitaciones, una de estas fue al inicio de mi proceso para el conocimiento de los procesos de calidad de servicio de la empresa y otra tuvo como tema “Indicadores de Calidad” donde alimenté mi conocimiento en temas de Calidad del servicio y donde de igual forma pude aportar mi conocimiento para el desarrollo de actividades, debido a que el propósito de las capacitaciones era la implementación de la metodología “Six Sigma”.

- Monitoreo y Seguimiento a los procesos de cobranza realizados por los asesores.

Central de cobranzas LTDA tiene un formato de evaluación que actualmente es un software el cual fue diseñado por la gerencia de operaciones de la empresa en el cual se plasma las calificaciones que se les da a las llamadas escuchadas, dicho formato es una herramienta que nos ayuda a consolidar las calificaciones y así poder analizar el rendimiento de los asesores y con base a esa información poder elaborar un plan de acción con las medidas correctivas pertinentes

- Solicitudes de llamadas de los clientes.

Las solicitudes de llamadas de los clientes eran él envió de una cantidad de audios que se solicitaban con el fin de medir la calidad de estas y de igual forma la calidad de servicio prestado por la empresa.

- Ejecución de clínicas preventivas a los asesores que no muestran un comportamiento adecuado en la operación

Las clínicas son un proceso realizado por los analistas de calidad y los supervisores, proceso que tiene como objetivo identificar las falencias que presente un asesor y crear un plan para mejorar esta, este proceso se realiza a través de la escucha de una llamada con el asesor en la

cual este puede identificar sus aspectos negativos y positivos, y de esta forma se conversa con esta para poder determinar las acciones de mejora.

- Consolidado de Gestión:

El consolidado de gestión es un archivo en el cual se consolida toda la información referente a las gestiones de llamadas realizadas cada día por los asesores, dicha información se puede filtrar por algún carácter en específico dependiendo de lo que la persona este buscando.

A continuación, se describen como resultados de la propuesta de Estandarización del proceso de Inducción y Evaluación de los analistas de calidad de la empresa Central de Cobranzas LTDA.

Esta propuesta se basó en la siguiente metodología:

### **Diseño Metodológico Propuesto**

<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Insumos</b>	<b>Productos</b>
Recolección y Revisión mediante fuentes documentales de la información requerida para el análisis del cargo de “Analista de Calidad” de la empresa Central de Cobranzas.	-Recolección de información previa que permita conocer los procesos actuales para el desarrollo del cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas a las personas encargadas del proceso actualmente y a los Analistas actuales.</li> <li>• Herramientas Ofimáticas</li> </ul>	Análisis de la Información y opiniones de la situación actual de la empresa y los procesos llevados a cabo en la empresa, además de las funciones realizadas por un analista de calidad.
Diagnosticar los procedimientos actuales del proceso de inducción y evaluación	-Realizar observación directa en el área de calidad de las operaciones y funciones realizadas por la persona del cargo de Analista de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del sentido de la vista.</li> <li>• Herramientas Ofimáticas</li> </ul>	Análisis de la situación actual de los procesos y las funciones llevadas a cabo en el área a desempeñar por el analista
Proponer herramientas que permitan el diseño de procedimientos estandarizados del cargo de Analista de Calidad	-Caracterización de los procedimientos actuales evidenciados mediante los soportes físicos del cargo de Analista de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información recolectada de la entrevista y los documentos</li> <li>• Herramientas Ofimáticas</li> </ul>	Propuesta de las herramientas a utilizar en el proceso teniendo en cuenta las utilizadas actualmente
Aplicar técnicas de Métodos y tiempos y control	-Realizar propuesta del proceso de aprendizaje que demandan las nuevas actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de Calidad y</li> </ul>	Propuesta de mejora para el proceso actual.

de calidad para establecer mejoras en el procedimiento.	aplicables al cargo dentro de la empresa, a través de la herramienta de Flujograma de procesos. -Interpretar los resultados y realizar la debida validación de la información.	Métodos y tiempo. • Herramientas Ofimáticas	Gráficas y cuadros del análisis de la información realizado.
Presentar una propuesta de Estandarización de los Procesos de Inducción y Evaluación del Cargo del Analista de Calidad en la Empresa Central de Cobranzas LTDA que permita el inicio de un desarrollo de mejora continua.	-Plantear estrategias de mejora para las actividades de los procesos -Radicar la propuesta del documento realizado.	• Información total recolectada. • Herramientas Ofimáticas • Herramientas de estandarización	Documento estandarizado de los Procesos de Inducción y Evaluación del Cargo del Analista de Calidad en la Empresa Central de Cobranzas LTDA

**Figura 1**

Fuente: Elaboración Propia

Con base a la metodología planteada y teniendo en cuenta los objetivos anteriormente mencionados se plantea un análisis operacional y situacional de la empresa teniendo en cuenta lo proyectado en cada fase:

**Análisis de las operaciones y las situaciones actuales de la empresa.**

Los procesos llevados a cabo en la empresa son procesos transparente y éticos, como se menciona anteriormente la entidad se dedica a la operación de cobro de carteras, el proceso de cobro llevado a cabo por los asesores es un proceso totalmente estandarizado y estructurado, en el cuál el asesor o analista de cobro juega un papel muy importante pues este es el conector principal de la casa con el cliente, es el encargado de llevar a cabo la operación de cobro este cuenta con una serie de herramientas de negociación las cuales son establecidas por la empresa en conjunto con el cliente, la operación de cobro debe estar basada en las regulaciones de los procesos de cobro llevados a cabo por el cliente ya que de esta manera se mide el porcentaje de calidad de los asesores, Los procesos llevados a cabo en el área de calidad de la empresa Central de Cobranzas LTDA se soportan bajo una matriz rigurosa la cual vela porque se cumplan los objetivos dentro de esta, en este proceso se ven

involucrados muchas de las piezas claves de la empresa tales como lo son los Analistas de cobro (Asesores), Los Supervisores, Formadores, Coordinadores y por su puesto los Analistas o Monitores de Calidad; el proceso llevado a cabo actualmente por la empresa para asegurar la calidad del servicio e ir en pro de la mejora continua de las operaciones realizadas, está basado en una metodología que propone cosas grandes a futuro

La entidad no ve como objetivo principal recaudar por recaudar la empresa desea que sus analistas cuenten con la formación necesaria para llevar a cabo la operación de la mejor forma posible, en mi proceso en central puedo resaltar que la empresa está comprometida con el avance y la mejora continua de todos los factores y elementos presentes en la empresa. Al entrevistar a mis compañeros de calidad y conocer el proceso de ellos identifique una serie de factores que juegan un factor crucial en el proceso que deseo estandarizar, cabe destacar que el área de calidad dentro de la empresa es un área nueva que se proyecta grandes cosas a futuro y está nació de la necesidad de la empresa de garantizar procesos de calidad y competentes, procesos de acción inmediata y análisis. El área de calidad actualmente está compuesta de ingenieros Industriales y estudiantes de la misma, los cuales son la fuente de nuevas ideas y estrategias que puedan mejorar la calidad de servicio prestada por la empresa a través de los analistas de cobro. A pesar de ser un área nueva, actualmente cumple uno de los papeles más importantes de la empresa que es velar que el servicio brindado por los agentes de cobro o analistas de cobro sea lo más eficiente posible, además el área de calidad cumple con una función muy importante al momento de tomar cualquier decisión en la empresa que con lleve a cambios en la operación e incluso a cambios de personal puesto que son los encargados de determinar los porcentaje de calidad de servicio brindado por un agente.

Al indagar con mis compañeros de la experiencia vivida en su proceso de Inducción y evaluación pude identificar que este era de una u otra forma diferente al que recibí, ya que al ser ellos las primeras analistas de calidad contaron un proceso de preparación más elaborado y del cual todos hicieron participe a través de sus ideas lo cual me hace determinar que uno de los factores que más puede afectar este procesos es el tiempo, puesto que el área de calidad como se mencionaba anteriormente es un área requerida en todos los procesos de la organización.

El área de calidad se caracteriza por ser un área eficiente al momento de responder las solicitudes realizadas por los clientes esto gracias al compromiso de todos los involucrados dentro de esta, en mi experiencia en esta área identifique valores como el trabajo en equipo, la solidaridad hacia a otros, el respeto, la responsabilidad de todas y con cada una de sus obligaciones entre otros que de una u otra forma me impulsan a ser un mejor profesional en la vida laboral.

La empresa Central de Cobranzas LTDA se encuentra bajo un Gerencia sólida y comprometida con sus empleados; desde mi punto de vista la empresa Central de Cobranzas LTDA es una empresa que se proyecta, una empresa que escucha a sus trabajadores un empresa que permite la involucración de las voces de todos para crear nuevas estrategias, planes, caminos que conduzcan al avance a la innovación esto con el fin de volverse una empresa competitiva en el mercado y que a su vez esta sea reconocido por su compromiso de formación con sus empleados porque si hay algo que no puedo dejar de lado de esta experiencia de práctica es el compromiso de la empresa con la formación de sus trabajadores en temas del área de cobro y formación profesional.

### **Perfil del Analista de Calidad.**

El analista de Calidad de central de cobranzas debe contar con la capacidad de proponer nuevos ideales que mejoren las operaciones realizadas, debe ser inteligente, maduro y apasionado por su labor y profesión, debe tener valores y principios, debe ser una persona transparente y comprometida al momento de tomar decisiones puesto que este se verá enfrentado a situaciones que ameriten la toma de decisiones que puedan de una u otra forma mejorar la operación.

### **Funciones del Analista de Calidad:**

El analista de calidad de la empresa central de cobranzas actualmente tiene determinadas las siguientes funciones esto teniendo en cuenta que el proceso de calidad de la empresa es un proceso que se lleva en conjunto con otros elementos de la misma como se menciona anteriormente de tal forma se identifican las siguientes funciones en base a mi experiencia y a los métodos utilizados en esta investigación:

- **Levantamiento de Alertas:**

Esta es una de las funciones primordiales debido a que en esta el analista debe informar a su coordinador de la situación de un asesor que no esta cumpliendo o no está realizando el proceso adecuado de la operación, lo cual puede estar afectando el nombre de la empresa u otras cosas mas delicadas aun, este proceso se realiza a través de la actividad de seguimiento de los asesores, una vez la alerta es enviada al coordinador este analiza lo sucedido y toma decisiones en conjunto con los supervisores y el área de recursos humanos y de esta forma se le comunice al asesor la situación acontecida y debido a la infracción realizada por el agente se emite un acta de compromiso la cual debe ser firmada por los elemento involucradas en el proceso.

- **Seguimiento o Monitoreo:**

Central de cobranzas LTDA tiene un formato de evaluación que actualmente es un software el cual fue diseñado por la gerencia de operaciones de la empresa en el cual se plasma las calificaciones que se les da a las llamadas escuchadas, dicho formato es una herramienta que nos ayuda a consolidar las calificaciones y así poder analizar el rendimiento de los asesores.

- **Análisis del seguimiento:**

con base a la información recolectada en el proceso de seguimiento se realiza un análisis de los agentes de tal forma que se puedan identificar los errores o falencias cometidas por este en la operación.

- **Ejecución de Clínicas.**

Las clínicas son un proceso realizado por los analistas de calidad y los supervisores, proceso que tiene como objetivo las falencias que presente un asesor y crear un plan para mejorar esta, este proceso se realiza a través de la escucha de una llamada con el asesor en la cual este puede identificar sus aspectos negativos y positivos, y de esta forma se conversa con esta para poder determinar las acciones de mejora.

- **Desarrollar un plan de acción:**

Una vez identificadas y analizadas las acciones que pueden estar afecta el proceso de cobro realizado por el agente se debe poder elaborar un plan de acción con las medidas correctivas pertinentes, el cual debe estar sujeto a una serie de actividades en pro de la mejora de las falencias encontradas.

- **Consolidar el Informe de Calidad:**

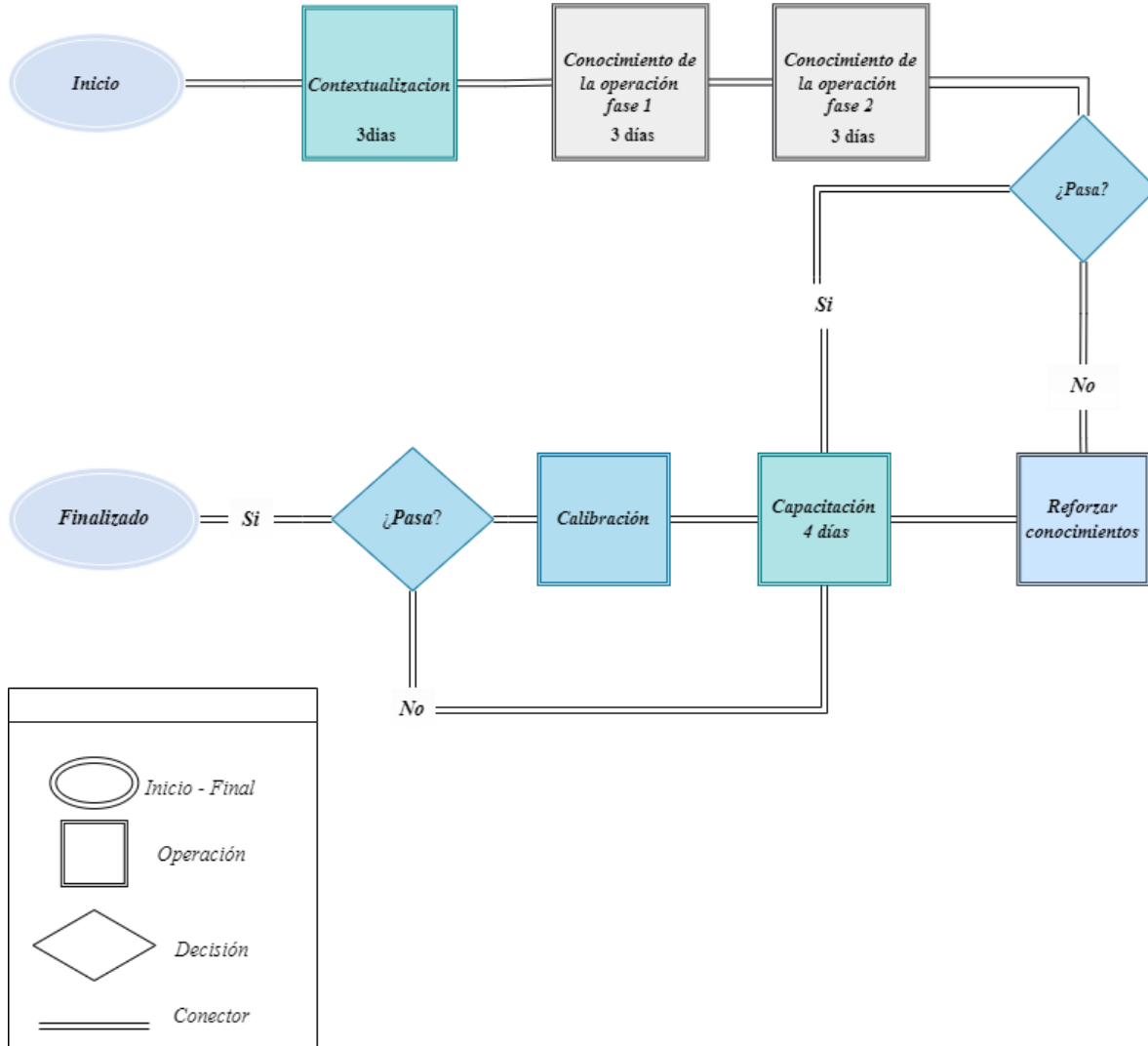
Proceso realizado mensualmente en el que se determina en un documento las notas de los asesores y la funcionabilidad de las actividades realizadas por los analistas dentro del mes de igual forma se indica el porcentaje de calidad total de la empresa en dicho mes con respecto a la operación de cobro.

Estas son algunas de las funciones mas destacadas realizadas por los analistas de calidad de la empresa central de cobranzas.

Teniendo en cuenta lo anterior y basándome en mi experiencia personal dentro de la entidad en el proceso preparación pude identificar que actualmente el proceso de inducción y evaluación de un analista de calidad que apenas ingresa a la empresa Central de Cobranzas LTDA no se encuentra sostenido dentro del panorama y la matriz manejada, por lo tanto vi la necesidad de estandarizar dicho proceso ya que la estandarización de los proceso dentro de las empresas permite tener guías de actuación y unas pautas que podrían facilitar las gestiones de las actividades de las empresas y lo cual trae con beneficios en pro de los tiempos de trabajo y de preparación.

Debido a la necesidad anteriormente mencionada se realizó una propuesta de “Estandarización del Proceso de Inducción y Evaluación del Analista de Calidad de Central de Cobranzas LTDA”, esto fue realizado a través de mis conocimientos adquirido en mi proceso de aprendizaje dentro de la facultad de Ingeniería Industrial de la CUR, gracias a esto pude demostrar mis capacidades dentro de la empresa, capacidades que fue fortaleciendo durante el proceso de prácticas. A continuación a través de la herramienta de Métodos y tiempos "Flujograma de Procesos" que consiste básicamente en la representación gráfica de cada paso de un proceso para comprender cómo funciona este en detalle, el cual a su vez refleja de una mejor manera las características del proceso, de esta forma y teniendo en cuenta el objetivo de este informe en sostuve mi propuesta del diseño del modelo de evaluación e inducción del proceso de aprendizaje del analista de Calidad en base a mi experiencia personal y a las opiniones de mis compañeros del área, quedando representado de la siguiente manera:

**“Diagrama del Proceso Propuesto de Estandarización del Proceso de Inducción y Evaluación del Analista de Calidad de Central de Cobranzas LTDA”**



**Figura 2**

**Autor:** Elaboración Propia

**Descripción del diagrama**

- El proceso empieza con la entrada del nuevo analista, una vez haya sido presentado y contratado por la empresa
- Contextualización: En esta fase el analista deberá estar en un proceso de contextualización de las actividades realizadas en la empresa y de la estructura de la misma, a través de la documentación de la entidad., Tales como: visión, misión, entre

otros. Este proceso también involucra la operación realizada por el formador a los nuevos agentes de cobro ya que es vital que el analista conozca estructuras y guiones de las llamadas. Este proceso se llevará a cabo en un lapso de tiempo de 3 días.

- Los conocimientos de la operación: es un proceso que se divide en 2 fases las cuales tienen un lapso de tiempo de 3 días en los que el analista podrá conocer la operación en sí, de forma detallada por medio de los supervisores, por lo tanto, en la fase 1 el supervisor deberá explicar los conocimientos básicos de la campaña como, por ejemplo: El tiempo máximo de la llamada  
Fase 2: En esta fase el supervisor hará una profundización de las herramientas que se pueden utilizar en cada franja, tales como; los procesos, las solicitudes, las condonaciones y el uso correcto de los sistemas utilizados en la empresa.
- Examen de conocimiento: En esta actividad el analista será sometido a una prueba para poner en práctica lo aprendido
- Si el analista pasa la prueba este continúa a la fase de capacitación, dado el caso no pase la prueba este pasará una operación donde se resolverán sus dudas e inquietudes, una vez resueltas se dirigirá a la fase de capacitación.
- Capacitación: en este proceso el analista en conjunto con el área de calidad podrá conocer los formatos y las herramientas utilizadas en dicha área para garantizar e identificar calidad en el servicio prestado, este se llevará a cabo en un lapso de tiempo de 4 días y estará a cargo del coordinador del área
- Calibración: el proceso de calibración consiste en poner a prueba a el analista a través de la escucha de una llamada que será auditada por el coordinador y el analista evaluado, esto con el fin de ver el balance entre ambas calificaciones de la llamada, las cuales son ingresadas en el formato actual y teniendo en cuenta la matriz de calidad y la estructura actual de la llamada.
- Si el analista pasa la prueba de calibración finaliza con su proceso de inducción y evaluación.

<< Nota >>

La prueba de calibración se deberá seguir realizando semanalmente con los analistas de calidad con el fin de evitar un mal monitoreo en las llamadas.

## **Recursos**

Los recursos que se necesitan para llevar a cabo la propuesta en cuanto a materiales son:

- Documentos tales como: Matrices de los procesos llevados en la empresa, Información de la empresa, Matrices de Calidad y los Documentos donde se estructuran las funciones de los monitores.
- Pruebas de Calibración que actualmente la empresa contiene.

## **Personas involucradas**

Coordinador de calidad: aprueba

Analista de calidad: Apoyo en el diseño

## **8. CONCLUSIONES**

Estas pasantías son mi primera experiencia laboral en el campo de la ingeniería y se puede decir que son muy satisfactorias. Este es un ejemplo de desafío personal y aprendizaje continuo que me impulsó a realizar actividades que combinan los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de mi carrera con otras habilidades y herramientas complementarias. Es muy gratificante participar en nuevos proyectos de esta envergadura en el campo de la calidad, porque después de tres años de conocimientos teóricos, Fue muy gratificante participar en un proyecto nuevo de tal envergadura en el área de calidad, ya que luego de tres años de adquisición de conocimientos teóricos, ver como se materializan en obra es vivamente grato. Es importante destacar que siempre se me consideró como un par, teniendo en cuenta mi opinión y criterio.

Como todo desafío, debe enfrentar nuevas dificultades, como no solo cooperar con ingenieros industriales, sino también con profesionales de otros campos, creo que esto es lo más importante que aprendí en esta etapa. Otro desafío es entender que lo que toda la universidad aprende de la teoría a veces es difícil de poner en práctica, así que encontrar la mejor manera de coordinar lo que dice la "teoría" con las condiciones y restricciones que se presenten en el área de Calidad.

A partir de la propuesta diseñada y teniendo en cuenta la variación que en los procesos se puedan dar por la implementación de esta, se puede decir que se podrían lograr cambios significativos en el desarrollo del proceso estandarizado en este documento y que este podría tener beneficios para la empresa puesto que podría evitar reprocesos dentro de la operación. Además, como primera medida es importante mencionar la utilidad de haber realizado la caracterización de este proceso. Esta información se podría utilizar como base para la construcción de un nuevo párrafo dentro del manual de calidad que actualmente presenta la empresa. Mediante el flujograma de procesos se logró determinar el tiempo estándar de cada acción y las actividades realizadas dentro de los mismos, lo cual permitirá al Coordinador del área cuantificar la duración de este proceso, y realizar una mejor planeación basada en el análisis planteado y en los datos que este tenga a su disposición por la experiencia.

## **9. ANEXOS**

**Anexo 1:** Documento de la Propuesta de Estandarización del Proceso de Inducción y Evaluación del Analista de Calidad.

## 10. REFERENCIAS

- Álvarez-Moro, O. (2009, 20 agosto). ¿Qué es la productividad? El Blog Salmón. <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad#>:
- Castillo, M. (2017, enero). *“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FOTO ESTUDIO PROAÑO.* Repositorio.pucesa.edu.ec. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1840/1/76343.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M., Díaz, M. J. H., & Staines, M. O. (2012). *Administración: una perspectiva global* (13.<sup>a</sup> ed., Vol. 2). McGraw-Hill Education.
- Lluen, J. (2011, 12 septiembre). Tipos de estándares. BLOGSPOT. <http://lluenjoel.blogspot.com/2011/10/tipos-de-estandares.html>
- Peteiro, D. (2006). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I) | Sinapsys Business Solutions.* Recuperado 12 de septiembre de 2021, de <https://www.sinapsys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>.
- Scarnati, J.T. and Scarnati, B.J. (2002), "Empowerment: the key to quality", The TQM Magazine, Vol. 14 No. 2, pp. 110-119. <https://doi.org/10.1108/09544780210416720>
- UNIVERSIA. (2019). Ocupaciones tecnológicas: qué hace un Analista de Calidad *Red de Portales News Detail Page*; <https://www.universia.net/co/actualidad/empleo/ocupaciones-tecnologicas-que-hace-analista-calidad-1153458.html>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>