

**FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: “Atribución no comercial No Derivada 2.5 (Colombia)”.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2016

TÍTULO: Propuesta de mejora en tiempos para la aprobación de un crédito de libranzas en una entidad financiera en la ciudad de Bogotá d.c.

AUTOR (ES): González Beltrán, Hibeth Alejandra.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): Manota Rodríguez, Nelson.

MODALIDAD: Práctica empresarial

PÁGINAS: 51 **TABLAS:** 3 **CUADROS:** 0 **FIGURAS:** 5 **ANEXOS:** 0

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. DIAGNOSTICO DE INFORMACIÓN
3. CONCLUSIONES
4. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

DESCRIPCIÓN:

En este trabajo de grado se hace el planteamiento de una propuesta de mejora para el proceso de estudio y aprobación de un producto financiero en un tiempo menor a ocho horas con el fin de cumplir con la satisfacción de los clientes de las diferentes organizaciones. El planteamiento se hizo identificando las causas raíces que generan atrasos, reproceso y demoras en el proceso de aprobación de un producto financiero.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Analizando los resultados que cada una de la causas se realizó el planteamiento de la metodología para minimizar o eliminar los resultados generados por cada una de ellas, la metodología planteada contempla cambio de ejecución del proceso, plan de capacitación, definición de tiempos, implementación de aplicativos o herramientas de optimización para el proceso, revisión de documentación requerida en la entrada con el fin de revisar cómo se pueden optimizar para dejar este proceso más álgido pero cumpliendo con todos los requisitos, se propone hacer estudio de capacitys ajustados para la ejecución de las actividades, planteamiento de un modelo de trabajo en línea de producción de manera que el tiempo se aproveche de mejor manera., diseño de los kpis para poder medir el desempeño del proceso y con base en esto hacer el planteamiento de los objetivos que ayuden a mover los resultados de los definidos en el cuadro de mando integral de cada organización.

Por último se hace el planteamiento del impacto que se generaría con la optimización en los tiempos de respuesta tanto para la organización como para los clientes externos.

METODOLOGÍA:

El planteamiento de la propuesta de mejora se inició realizando la identificación de las principales causas raíces que generan actualmente atrasos, reproceso y demoras en los tiempos de respuesta al momento del estudio y aprobación para la obtención de un producto financiero.

Una vez identificadas se realizó el planteamiento de la metodología y cambios que se deben generar con el fin de minimizar o eliminar los efectos generados.

La metodología implementada en la identificación de las principales causas raíces se elaboró un diagrama de Pareto con el fin de evidenciar el comportamiento y así poder tener claridad sobre cuál causa se debía efectuar la acción de mejora que contribuyera al objetivo planteado, así mismo con base en los resultados obtenidos se hizo el planteamiento por cada uno de los aspectos a mejorar y se elaboro los respectivos procesos y tablas de resultados.

PALABRAS CLAVE: PRODUCCIÓN, CALIDAD, ESTRATEGIA, TIEMPOS.

CONCLUSIONES:

- Del primer objetivo se diagnosticaron e identificaron las posibles causas raíces que actualmente generan reproceso y atrasos o demoras en el tiempo de ejecución permitiendo tener un foco para el análisis de estas y con base en ellas el diseño de la metodología para reducir los efectos generados.
- Es muy importante y relevante la identificación precisa de cada una de las causas raíces con el fin de poder dar el enfoque adecuado a la toma de decisiones que cada organización tiene planeado según sus objetivos trazados.
- En el segundo objetivo de acuerdo a los resultados obtenidos con la identificación de las causas que afectan los procesos se realizó el planteamiento de nuevas metodologías y cambios en la forma de hacer las cosas para así minimizar o posiblemente eliminar aquellos aspectos que generan que los resultados no fluyan de forma eficiente en las organizaciones y contribuyendo a los niveles adecuados de competencia en el mercado.
- El diseño de indicadores que midan el desempeño de un proceso es fundamental en las organizaciones para revisar si los resultados están alineados con los objetivos definidos en el cuadro de mando integral.
- En el último objetivo se analiza los posibles resultados que se obtienen con la ejecución de la propuesta de optimización.

FUENTES:

Libro Administración Total de la Calidad de Kaoru Ishikawa

Disponible en internet:

<URL:<http://ezproxyucdc.ucatolica.edu.co:2058/download/la-mejora-continua-de-los-procesos-que-incluye-un-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9000-2000.pdf>>

Disponible en internet: <URL: <http://ati-simo.ati.es/IMG/pdf/Num1Vol5Abr09-2.pdf#page=20>>

Disponible en internet:

<URL:http://www.altagestion.com.co/boletines/mailling2015/redes_sociales/doc/07>

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



02_DOCUMENTO_RelevanciaGPP_20150708.pdf>

Disponible en internet: <URL:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v17n1/v17n1a04.pdf>

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7942/1/AC-SI-ESPE-047750.pdf>>

Disponible en internet: <URL:

<http://repository.ucatolica.edu.co/jspui/handle/10983/2366>>

Disponible en internet:

<URL:<http://www.eumed.net/rev/cccsc/2015/04/motivacion.html>>

Disponible en internet:

<URL:https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cr3WTuK8mn0C&oi=fnd&pg=PA1&dq=que+es+un+estudio+de+tiempos+y+movimientos&ots=acOppOzK0v&sig=PmUH3edvv9_w3zKd00dfRdugLmc#v=onepage&q=que%20es%20un%20estudio%20de%20tiempos%20y%20movimientos&f=false>

Disponible en internet: <URL:<http://planuba.orientaronline.com.ar/wp-content/uploads/2009/10/20c-el-cuadro-de-mando-integr-l-antonio-davila-iese.pdf>>