

# El diagnóstico y la aplicación de la información documentada en los sistemas de producción

## **Breve descripción:**

En la planificación general de producción, el diseño de diagnósticos empresariales valida la información y establece si es coherente, efectiva y veraz para el diseño de estrategias y actividades en los procesos de producción y/o servicios; esto, en virtud de que busca establecer objetivos claros, empleando técnicas como el PHVA para orientarse y dirigirse.

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| Introducción.....   | 1  |
| 1. El diagnóstico .....   | 4  |
| 1.1. Clasificación .....  | 10 |
| 1.2. Aplicación de técnicas.....  | 16 |
| 1.3. Plan de acción y categorización de los resultados y estrategias..... | 19 |
| 2. Información documentada .....  | 27 |
| 2.1. Ciclo PHVA.....  | 34 |
| 2.2. Documentar procesos y procedimientos.....                            | 38 |
| 2.3. Registro de la información .....                                     | 42 |
| Síntesis .....  | 48 |
| Material complementario.....  | 49 |
| Glosario.....   | 50 |
| Referencias bibliográficas .....  | 52 |
| Créditos.....   | 54 |

## Introducción

En la actualidad, las empresas deben realizar un proceso de gestión de calidad constante que les permita identificar posibles fallos en cualquier momento de su producción. Es así como definen, mediante el diagnóstico empresarial, el área o departamento en el cual se está presentando el problema y al cual se le diseña un plan de mejora continua, partiendo siempre de un conjunto de herramientas que ofrecen información documentada.

Tenga un acercamiento a los temas de estudio de este componente, chequeando el siguiente video, el cual contextualiza sobre los elementos generales y claves que se desarrollarán:

**Video 1.** El diagnóstico y la aplicación de la información documentada en los sistemas de producción



[Enlace de reproducción del video](#)

## **Síntesis del video: El diagnóstico y la aplicación de la información documentada en los sistemas de producción**

Una empresa como un sistema debe ser visto como un elemento que tiene entrada de insumos, en el interior se producen unos procesos y una salida de resultados que pueden ser productos en el caso de empresas manufactureras o servicios.

En las empresas dedicadas a labores de manufactura y servicios, vemos que gana importancia, en los últimos tiempos, la forma como disponemos de los puestos de trabajo y la sostenibilidad de los recursos empleados, ambos deben aportar a la obtención de resultados de bajo costo y de óptima calidad, por lo que se usan herramientas tan valiosas como la elaboración de diagnósticos organizacionales, que muestran las necesidades sentidas de los procesos y hacen más fáciles su solución; por otro lado, el ejercicio de hacer uso racional de la información documentada, interviene directamente con los sistemas de producción, la productividad y, por supuesto, los costos, lo que se ve reflejado en las finanzas de la empresa.

El tema diagnóstico de los procesos logísticos, y demás actores de la producción, ha sido sujeto de mucha atención de parte de las personas encargadas de implementar acciones de mejoramiento en las organizaciones, a tal punto, que se considera parte de la estrategia gerencial para lograr éxitos.

El aprendiz integrará conocimiento completo de procesos y procedimientos de un sistema de gestión que estructure un completo diagnóstico empresarial, que dé

como resultado la elaboración de base de datos con soporte en información documentada para la estabilidad productiva y de servicios de la empresa.

Por lo que la calidad en la comunicación debe contar con herramientas de medición como metodología, cuyo propósito fundamental es lograr que un servicio o producto se ajusten cada vez más a los requerimientos del cliente, basado en la aplicación permanente de pequeñas mejoras que agrupan técnicas para hacerlo con un óptimo y sostenible ritmo que potencie la competitividad y reduzca costos.

Como puede ver, es indispensable formar las competencias para poder diseñar, hacer y sacar resultados de un diagnóstico empresarial con el fin de que al obtener información pueda usarla para la toma de decisiones de alta calidad en la empresa.

## 1. El diagnóstico

La elaboración de un diagnóstico empresarial es un elemento clave y significativo en la exploración de la infraestructura tecnológica, digital y procedimental; es así como se logran resultados positivos a la hora de tomar decisiones de cambio en una organización o elaborar juicios evaluativos de un proceso logístico.

Los conceptos, tiempos, términos, técnicas y demás herramientas de diagnóstico usados, son directamente proporcionales a la efectividad del mismo.

Desde el punto de vista organizacional, el diagnóstico se estructura así:

**Figura 1.** El diagnóstico empresarial



### Descripción de la figura: El diagnóstico empresarial

Según la figura inmediatamente anterior, el diagnóstico de la organización deberá ser planeado y programado; contando con información documentada, es

decir, considerará el análisis técnico de datos con el cual se tomarán, posteriormente, decisiones.

Montalvo (2010), en Diagnóstico empresarial (análisis integral) señala que “es importante hacer el diagnóstico de la estrategia de una empresa...” (p. 29).

Entre algunos aspectos clave que sobre el diagnóstico se deben tener, están:

- **Propósito.** Su propósito es descubrir las dificultades de infraestructuras tecnológicas operacionales y digitales a partir de acciones investigativas, de registro y acciones predictivas que se logran documentar.
- **Calidad.** Mediante el diagnóstico efectivo, se contribuye a eliminar las causas de deterioro acelerado de procesos y procedimientos y se avanza hacia el logro de las metas e implementación de un excelente sistema de gestión de la calidad.

En Latinoamérica las empresas solían, en los últimos años, tener ciclos de acción y producción repetitivos que, por tanta repetición y no identificación de dónde, cuándo o quién producía la falla o el problema, condujeron a la documentación de cada actividad u operación del proceso productivo.

Esta realidad de las empresas trajo consigo algunas realidades como:

- Con el paso del tiempo, fue necesario documentarlo todo.
- Con la documentación de los procesos, se llegó a implementar un sistema de gestión de calidad.
- Este proceso ya había sido probado en varios países y por varias empresas.

- Las pruebas exitosas del sistema de gestión de la calidad, permitió que se fuera generalizando en la región.
- Esto estaba fundamentado en la teoría de la fiabilidad.

La teoría de la fiabilidad surge a partir de actividades de información documentada que se realizan a los equipos de trabajo, procesos y procedimientos, buscando reducir la posibilidad de que se omitan detalles relevantes durante su exploración.

El diagnóstico garantiza la calidad en la información documentada, que ha sido recopilada del proceso logístico de la manufactura del producto o la prestación del servicio, por parte de la organización. Tal información enmarca la reducción de la variabilidad a partir del control de las condiciones de los equipos y los procesos que están directamente relacionados e impactan la calidad.

Para diseñar e implementar un diagnóstico de infraestructuras tecnológicas, logísticas, digitales y procedimentales es necesario establecer los siguientes pasos:

- Definir el proceso logístico de producción al que se le va a ser lectura.
- Definir la información documentada que se procesa.
- Elaborar un listado de actividades u operaciones, la naturaleza de ellas, las rutas, los estándares y la ubicación geográfica de los puestos de trabajo, asociando tareas, actividades, procesos, procedimientos información importante para construir un excelente diagnóstico.
- Establecer la infraestructura tecnológica y digital que se empleará.
- Calcular económicamente los costos directos relacionados.



- Relacionar el factor humano, líderes y colaboradores participantes en el proceso logístico.
- Dimensionar el espacio físico para cumplir con las actividades del proceso.
- Determinar qué cuadros de control e indicadores de gestión se llevan.

Por otro lado, la elaboración de diagnósticos permite:

- **Aplicar y definir.** Aplicar y definir políticas, estrategias, metas, objetivos y enrutar los nuevos procesos a elevados índices de productividad, efectividad, eficiencia y cumplimiento de metas.
- **Suavizar rutas críticas.** Suavizar las rutas críticas, controles y registros, a partir de la secuencia operacional reajustada, luego de aplicar teorías provenientes de un diagnóstico.
- **Hacer seguimientos.** Hacer los seguimientos pertinentes que permitan identificar situaciones susceptibles de ser mejoradas e implementar acciones de mejoramiento continuo.

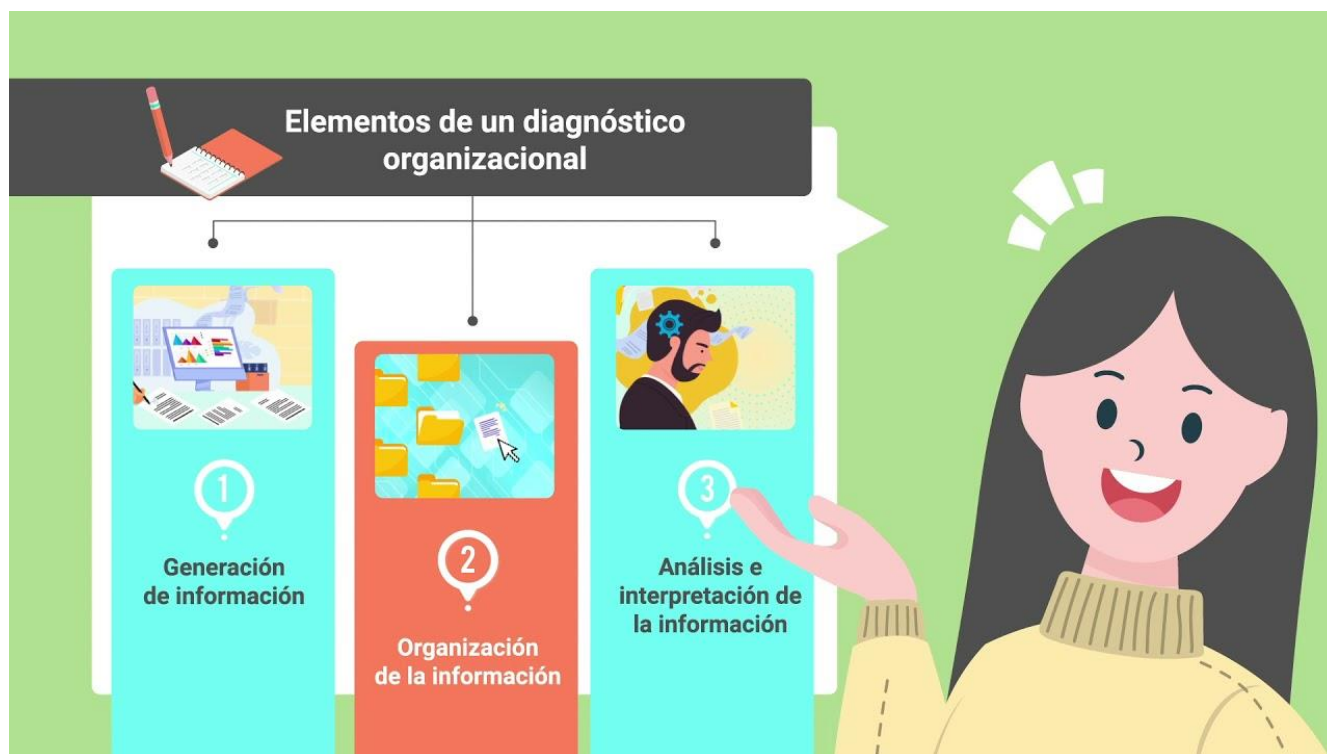
En adición, los resultados del control permiten liderar estructuras operacionales más organizadas y mejorar los consumos de recursos, tales como:

- Las materias primas.
- Los insumos.
- El factor humano, entre otros.

Como parte de su aprendizaje autónomo se invita a revisar los siguientes videos sobre diagnóstico en diferentes temas, los cuales le sirven para conceptualizar el tema:

## Diagnóstico organizacional

### Video 2. Diagnóstico organizacional



### [Enlace de reproducción del video](#)

#### Síntesis del video: Diagnóstico organizacional

Las organizaciones continuamente toman decisiones que afectarán su rumbo futuro. Sin embargo, existen diferentes modelos o enfoques. Entre los más utilizados se encuentra el diagnóstico organizacional.

¿Cómo funciona ese modelo? Es un conjunto de evaluaciones especializadas para conocer una situación estratégica de la empresa y poder determinar si es

necesario algún cambio para que la organización funcione mejor, pero ¿cuáles son sus elementos?. Los elementos son:

- Generación de información: es la forma de recolectar la información, utilizar una metodología para recopilar información desde el cliente y tener una frecuencia de recolección de la información.
- Organización de la información: es el diseño del procesamiento de la información, el almacenamiento apropiado de los datos y un ordenamiento adecuado de la información.
- Análisis e interpretación de la información: separar los elementos básicos de la información y examinarlos y establecer directrices a seguir.

### **Diagnóstico empresarial**

#### **Video 3. Diagnóstico empresarial**



### [Enlace de reproducción del video](#)

#### **Síntesis del video: Diagnóstico empresarial**

Videotutorial en el que se explica que un diagnóstico empresarial se mueve en función del tiempo y el nivel de éxito que tiene el dominio de una actividad con el objetivo de determinar el estado de competitividad y las condiciones que pueda tener como desventajas una empresa en el bien, producto y/o servicio que presta.

## **1.1. Clasificación**

En el entorno organizacional, la empresa que desee proyectarse en el medio competitivo y en un ambiente altamente demandado, debe implementar estrategias diferenciales para enfrentar las evolutivas condiciones del medio ambiente en el cual realiza sus acciones logísticas.

Para ser eficaz y eficiente, periódicamente se deben realizar diagnósticos organizacionales, que consiste en un análisis profundo de sus procesos, esto con enfoque gerencial y administrativo de cada área.

¡Importante! El diagnóstico debe ser diseñado, evaluado, ejecutado, planificado y constantemente ajustado para beneficiar a la empresa y reorientarlo cuando sea necesario.

En relación con el proceso de clasificación de los diagnósticos organizacionales, tenga presente:

- **Relevancia de la información.** Si la logística del diagnóstico es seguida cuidadosamente, no hay garantía de que el diagnóstico o la planeación estratégica por sí misma, corrobore la relevancia de la información documentada recopilada en la corporación.
- **Implementación y puesta en marcha.** Por lo anterior, la implementación de la estrategia y de su puesta en marcha, realizada por líderes de la empresa o por externos independientes, es una necesidad relevante.
- **Diagnóstico funcional.** Por tanto, el análisis del desempeño debe realizarse con base en un trabajo diligente, el cual se denomina diagnóstico funcional.
- **Evaluación del diagnóstico.** Para que, estratégicamente, la evaluación del diagnóstico sea eficiente y productiva, la implementación estratégica del diseño debe ajustarse a la realidad del proceso y que no cause revuelo e incertidumbre entre los ejecutores.
- **Evolución y sentido.** La evaluación del diagnóstico debe ser evolutiva y siguiendo una serie de pasos, metódicamente estructurados, cuyos objetivos y fines deben ser transmitidos continuamente para cumplir con las indicaciones de los entes administrativos de la corporación.

Para afianzar el tema, se invita a explorar la información contenida en el siguiente video sobre clasificación de los diagnósticos organizacionales:

#### Video 4. Clasificación de diagnóstico empresarial



[Enlace de reproducción del video](#)

#### Síntesis del video: Clasificación de diagnóstico empresarial

Toda organización debe cumplir con un diagnóstico organizacional para identificar sus falencias y definir sus acciones en un plan de mejora continua; por lo anterior, se mencionan dos de las clasificaciones más importantes.

**Diagnóstico funcional.** Se relaciona con el diseño de las diferentes herramientas de comunicación, diversificación constante y el montaje de estructura de los canales y diversos medios de comunicación que emplea la empresa entre líderes, colaboradores, secciones y departamentos dentro de la misma infraestructura empresarial, utilizando efectivamente procesos de comunicación

orales y escritos al igual que digitales, en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden procedimental, logístico, social, personal y productivo para documentar efectivamente la información.

Todo esto con el fin de analizar los componentes de la comunicación según sus características de intencionalidad, funcionalidad, expresados en los diagnósticos y su contexto, como formalismo vital en la aplicación de las mejoras argumentadas de forma oral, escrita y digital, atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones en el comportamiento procedimental, comunicando falencias mediante los distintos sistemas de transferencia de información.

**Diagnóstico cultural.** Busca documentar los parámetros éticos que descubrimos en el equipo de colaboradores y líderes empresariales desde una estructura organizacional, propende en el carácter convencional y función social del factor humano, la opinión de conceptos culturales, religiosos, el accionamiento cliente interno y externo y diversidad de género. Establece canales de comunicación en el contexto de emplear elementos básicos para la mejora continua de los procesos y procedimientos.

Refuerce los conceptos, procedimientos y elementos estudiados hasta este punto; para ello, analice con atención la información contenida en los dos videos que se presentan a continuación. En ellos, se muestran generalidades de las estrategias usadas por el Estado colombiano para el análisis de la información de las empresas y para diagnosticar el uso de dineros en la gestión financiera del proceso empresarial:

## Gestión de Sarlaft

### Video 5. Gestión SARLAFT: Introducción



#### [Enlace de reproducción del video](#)

#### **Síntesis del video: Gestión SARLAFT: Introducción**

El sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, Sarlaft, permite ser flexibles, realizar modificaciones y hacer adecuaciones para cada organización, compartiendo esta información con todos los agentes relacionados como son acreedores, proveedores, socios, contratistas y empleados. Es por ello que la adecuada información suministrada de forma bilateral debe permitir realizar informes, verificar datos, suministrar o reportar información adecuada de los entes de control y vigilancia, mejorando el proceso cuando sea necesario y reportar



cuando se encuentren situaciones sospechosas, pero todo basado en una buena información y un adecuado cumplimiento de requisitos. Dichos requisitos son solicitados por el sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, Sarlaft, y serán aprobados una vez sean realizados por los entes de control necesario.

Como en todo sistema, hay un debido proceso de afiliación para poder ejecutar el debido sistema, garantizando que ha sido debidamente ejecutado. El objetivo de este sistema es describir los parámetros de control para evitar que las entidades sean utilizadas como mecanismos de actividades ilícitas de lavados de activos y financiación del terrorismo.

### **Los clientes y el Sarlaft**

#### **Video 6. Los clientes y el Sarlaft: introducción**



### [Enlace de reproducción del video](#)

#### **Síntesis del video: Los clientes y el Sarlaft: introducción**

El sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, Sarlaft, al ser una herramienta que ayuda a las entidades a prevenir los acontecimientos que se pueden desarrollar con el lavado de activos y la financiación al terrorismo para lograr prevenir estos riesgos, establece una serie de controles y etapas que requiere este sistema.

Las entidades deben estar alerta manteniendo una vigilancia y una buena organización para no ser utilizadas como instrumento de una aparente legalidad con actividades provenientes de actos ilícitos. Por lo anterior, con el fin de cumplir el sistema Sarlaft, las entidades deben crear y ejecutar su propio manual con los respectivos criterios de evaluación de procesos y recursos. En este manual deben estar explícitas las políticas que se deben cumplir junto con todos los procedimientos.

Implementar este sistema trae muchos beneficios para las empresas, no solo por mejorar sus sistemas de calidad y acreditación, también le garantizará a sus clientes que sus solicitudes sean gestionadas de manera oportuna, correcta y veraz, teniendo en cuenta los requerimientos necesarios para cumplir con el sistema.

## **1.2. Aplicación de técnicas**

La apropiación del conocimiento, en los sistemas de gestión de la calidad en procesos sostenibles empresariales, es clave para generar confiabilidad en los equipos de producción y poder alcanzar las metas generales de productividad.

Por lo anterior, se deben incluir todos los tipos de tareas programadas y las demás técnicas modernas de asignación de actividades, según la infraestructura tecnológica digital y operacional que se tengan a cargo, por parte de líderes de proceso y colaboradores.

Sobre la aplicación de técnicas de asignación de actividades, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- **Andon.** Emplear ayudas visuales de asignación de actividades (denominado Andon), se convierten en medios que indican las condiciones óptimas de operación e información relevante para los puestos de trabajo.
- **Canales efectivos de comunicación.** Es responsabilidad directa del equipo, realizar la tarea eficaz de agendas visuales; estas ayudas son facilitadoras de canales efectivos de comunicación, limpieza de áreas y chequeo permanente del cumplimiento de actividades, permitiendo que cualquiera realice y este enterado de dicho proceso.
- **Actividades.** Las actividades entonces se constituyen en la columna vertebral de los procesos. El enfoque dado a los procesos, promueve la adopción de rutas a desarrollar e implementar y mejorar la eficacia de un sistema logístico.
- **Satisfacción del cliente.** Para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, el reconocimiento, el empoderamiento y la mejora continua de las competencias laborales, facilitan al aprendiz el compromiso de lograr los objetivos de la calidad propuestos por la organización.

El enfoque en las técnicas de aplicación en los procesos, ayuda a alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente. Esto, cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados, los cuales funcionan como un sistema engranado.

Otros aspectos clave que se deben considerar y tener presentes, son:

- **Cadena de suministros.** El sistema de cadena de suministros que utilizan las empresas, como regla de oro, debe constar de procesos conectados, entender cómo estos producen los resultados y permiten a una organización optimizar su desempeño.
- **Niveles de competitividad.** La mejora en infraestructura procedimental, es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de competitividad y desempeño, reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externas y crear nuevas oportunidades es vital en las organizaciones con éxito.
- **Análisis - Decisiones – Resultados.** Lo anterior facilita que la empresa tenga un enfoque estratégico hacia la toma de decisiones, basadas precisamente en esas evidencias. Las decisiones soportadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.
- **Objetividad – subjetividad.** La toma de decisiones puede ser un proceso complejo y siempre implica cierta incertidumbre y temor; con frecuencia puede ser asertivo y generar múltiples opciones de solución y convertirse

en fuente de entrada económica extra. Así mismo, su interpretación también puede ser subjetiva y crearle más aristas a un problema.

También es importante entender las reacciones de causa-efecto y las consecuencias no previstas, porque el análisis de los hechos, las evidencias y los datos, conducen a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

### **1.3. Plan de acción y categorización de los resultados y estrategias**

La caracterización es la interpretación de eventos en los procesos; la participación de las personas consiste, eventualmente, en identificar el rol que cumple cada uno en la cadena logística de suministros para realizar ajuste a su comportamiento y participación en acciones que interesan al sistema de mejora continua y a la gestión gerencial y administrativa.

El diagnóstico empresarial es la fuente de información de eventos que muestra procesos y situaciones donde las personas, mediante sus acciones o falta de ellas, afectan cada tarea o actividad, impactando directamente el trabajo de otros. Por eso se debe caracterizar cada elemento y registrarlos permanentemente.

Por lo anterior, se hace necesario aprender a elaborar una subestructura de caracterización de procesos; por lo que, en la mayoría de los casos, trabajar el tema de caracterización de áreas logísticas y departamentos es una de las situaciones más significativas, ya que puede elaborar una herramienta para mejorar eventualidades en cada caso.

A continuación, se mencionan los eventos más importantes:

- **Subestructura de entrada.** Solicitud de un servicio o producto por parte del cliente.
- **Proceso.**
- **Subestructura de salida.** Cotización/presupuesto del producto o servicio

El total de las logísticas de proceso poseen eventos de entrada y de salida. En otra instancia de estos eventos de entrada y salida, con un análisis característico de logística de procesos, también se deberán manejar los siguientes elementos:

- **Objetivo.** Determinar la característica del objeto del proceso; expresar claramente por qué se diseña esta lógica.
- **Responsables.** Determinar colaboradores y administrativos de la logística del proceso.
- **Elementos de entrada y salida.** Identificar las áreas intervinientes en la logística del proceso.
- **Personas que intervienen en el proceso.** Identificar cada una de las personas que intervienen en los procesos y sus roles.
- **Controles de proceso.** Definir filtros en cada uno de los procesos que arrojen información clara.
- **Registros asociados al proceso.** Establecer qué información documentada se maneja.
- **Establecer qué información documentada se maneja.** Determinar la trazabilidad e indicadores de gestión para el control preciso del proceso.
- **Descripción de actividades del proceso.** Diseñar procesos, procedimientos, acciones y tareas correlacionadas o reestructurarlas.

- **Riesgo de fallas.** Definir qué riesgos pueden existir, que suponen fallas en el proceso. Establecer una matriz de riesgo del proyecto.

Es importante saber que una logística de caracterización de procesos repercute de manera directa en el cronograma de flujo, por lo que su uso como soporte administrativo de esta se puede expresar según el siguiente listado:

- Escudriñar un proceso a profundidad.
- Analizar de forma más rápida.
- Exponer factibilidades de automatizar parte o todo el proceso.
- Detectar riesgos y necesidades.
- Intervenir fases innecesarias.
- Integrar fase de trazabilidad.

Cuando se caracteriza la logística interna de suministro, se implementa un enfoque de 360º de lo que sucede cerca de ese proceso; por ello, es una estrategia tan severa y fuerte a la vez.

Se experimenta todo: cómo inicia, cómo termina, quién y/o qué da las instrucciones para que se ponga a rodar la estructura o termine, qué control documental existe para trazabilidad y análisis, entre otros aspectos. Por lo tanto, una caracterización de procesos es una herramienta básica para realizar un diagnóstico empresarial.

Pero, ¿cómo se hace una caracterización de una logística de suministro? El pilar, generalmente empleado para caracterizar la logística de procesos, es la matriz de proceso. Esta plantilla de producto-servicio o área, se puede diseñar mediante una hoja de cálculo o un formato de Word.

Sencillamente se anexa cada columna o fila, acorde con las necesidades. El siguiente ejemplo puede serle muy útil:

**Figura 2.** Caracterización logística de un suministro

|  |                    |  |                   |               |
|--|--------------------|--|-------------------|---------------|
|  | NOMBRE EMPRESA     |  | Ficha del Proceso |               |
|  | Nombre del Proceso |  | Código:           |               |
|  |                    |  | REV 0             | Página 2 de 4 |

| FICHA DE PROCESO                   |         |  |
|------------------------------------|---------|--|
| Objeto:                            |         |  |
| Responsables:                      |         |  |
| Alcance                            | Inicio: |  |
|                                    | Final:  |  |
| Elementos de Entradas              |         |  |
| Elementos de Salidas               |         |  |
| Partes interesadas                 |         |  |
| Controles al proceso               |         |  |
| Registros asociados a este proceso |         |  |
| Indicadores del proceso            |         |  |
| Descripciones de actividades       |         |  |
| Riesgo de que falle el proceso     |         |  |

Se debe tener presente que cuando se elabora una caracterización deben incluirse los siguientes elementos:

- Seleccionar proceso a estudiar.



- Establecer comunicación directa con líderes y administrativos de proceso.
- Tomar medidas para diseñar la matriz de logística de proceso.
- Documentar información relevante.
- Establecer, secuencialmente, fases de ejecución.

Teniendo claros los criterios de elaboración de una caracterización, es fundamental, además, realizarla en las siguientes fases:

- **Fase 01.** Diseñar el objetivo que supla la necesidad sentida a solucionar.
- **Fase 02.** Determinar las áreas físicas de intervención.
- **Fase 03.** Especificar el inicio y el final del proceso; esto es relevante porque es ahí donde se delimita el proceso.
- **Fase 04.** Anotar los eventos de Entrada y Salida.
- **Fase 05.** Focalizar las partes relevantes que están comprometidas en este proceso.
- **Fase 06.** Contar los pasos o actividades que se llevan a cabo durante el proceso.

Por lo general, al finalizar la descripción de todos los eventos del proceso, se comprende con detalle evento por evento; así mismo, se da pie a implementar mejora continua en él.

La identificación de eventos en la logística del proceso es un instrumento táctico que facilita la descripción de cómo funciona el proceso a través de la caracterización de compendios primordiales, que permiten la gestión y control del proceso.

En relación con la caracterización, se destacan los siguientes aspectos:

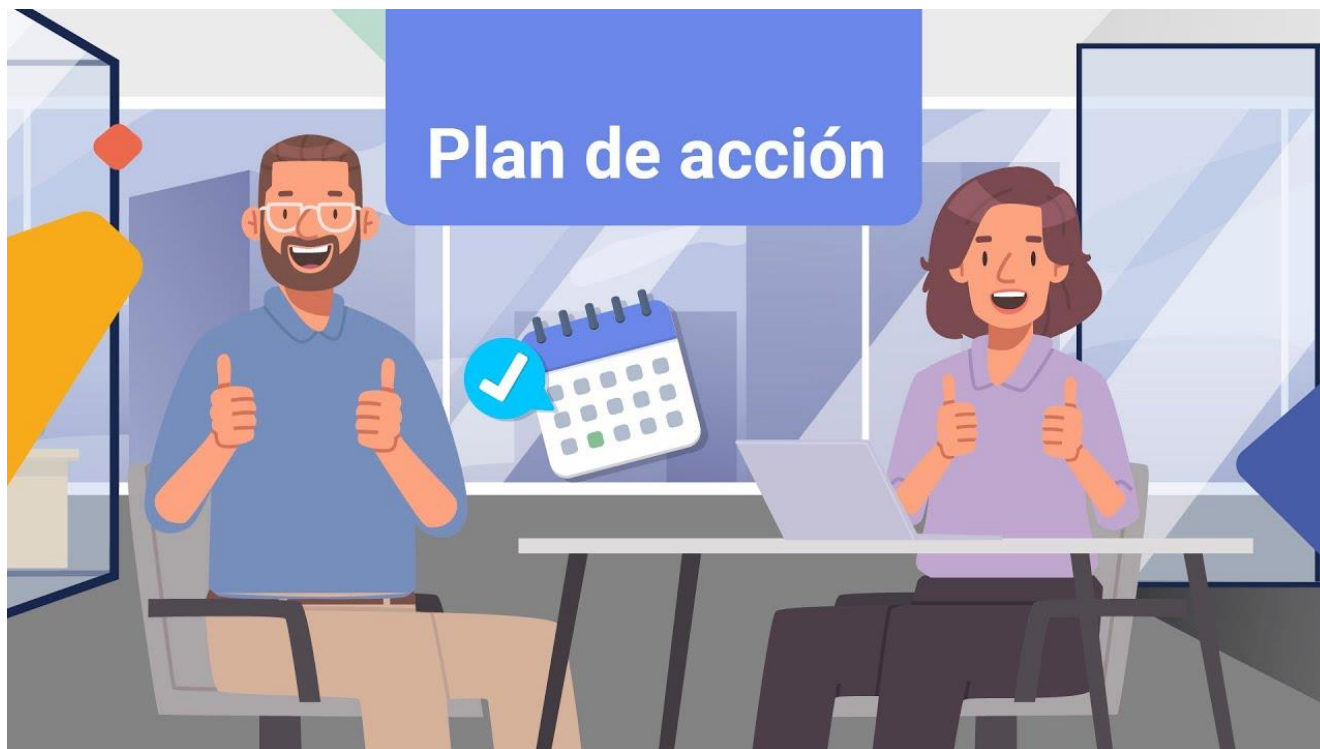
**Protocolos.** La caracterización permite diseñar protocolos de estrategias aplicables para el corto y largo plazo que, cronológicamente, den solución a necesidades detectadas en el diagnóstico: tiempo de ejecución, responsables, evidencias, indicadores de gestión (estos se plasman en un plan de acción).

**Variabilidad y trazabilidad.** Con base en garantizar la calidad de la información de toda la gestión administrativa y logística, enmarcada en la reducción de la variabilidad y trazabilidad de los indicadores de gestión, se elaboran listas de chequeo, permanentemente, para verificar el cumplimiento de los objetivos.

**Plan de acción.** El plan de acción se presenta como el pilar donde se condensan las mejores prácticas de la gerencia, de los diferentes departamentos administrativos y de los diferentes líderes de soporte.

**Recomendaciones y toma de decisiones.** Con el plan de acción, se busca generar elementos para brindar recomendaciones que aporte al recurso humano la posibilidad de tomar decisiones para mitigar acciones, gastos, eliminar eventualidades y mejorar la calidad.

## Video 7. Plan de acción



### [Enlace de reproducción del video](#)

#### **Síntesis del video: Plan de acción**

El plan estructural de acción está presente en absolutamente todos los conceptos teóricos funcionales organizacionales, que gracias a la experiencia de un vasto número de empresas del sector productivo, se presenta de una manera práctica, incluyendo casos de éxito con herramientas de soporte que han sido probadas en otras empresas de manufacturas y de servicios.

Las recomendaciones, consejos y la metodología que lleva el sistema de gestión de calidad presentada a lo largo de este documento corresponde a estándares de la formación y capacitación que se brindan por diferentes actores en el medio.

No obstante, el colectivo administrativo de las industrias integra sistemas de costos a los planes de acción, números que individualizan en secciones o centros de costos, las necesidades sentidas en las áreas como una base estructural de control del dinero invertido y soporte funcional para que los procesos no se detengan y no causen el desequilibrio económico de estos.

Es el pilar basado en que las mejores prácticas de la gerencia y de los diferentes departamentos administrativos están allí plasmados en los planes de acción, direcciona a los líderes de soporte técnico con el objetivo que generen elementos para que brinden recomendaciones y colaboren con el recurso humano en tomas de decisiones para mitigar acciones costosas e innecesarias, eliminar eventualidades y mejorar la calidad, partiendo del equilibrio entre las actividades primarias de la cadena de valor y las actividades de soporte.

Lo anterior son las mejores prácticas, por lo que permite diseñar una serie de acciones de corto y largo plazo que cronológicamente den solución a responsabilidades detectadas en el diagnóstico, tiempo de ejecución, responsables, evidencias e indicadores de gestión que se plasman en un plan de acción; siendo esta su estructura para garantizar la calidad de toda la gestión administrativa y logística, enmarcada en la reducción de la variabilidad y trazabilidad de los indicadores de gestión, además de elaborar listas de chequeo de permanente cumplimiento de los objetivos.

## 2. Información documentada

La recopilación de datos soportados y documentados queda a disposición para integrarse al sistema estructurado de la calidad de la información, donde cuente con herramientas de medición como metodología, cuyo propósito fundamental es lograr que un servicio o producto se ajusten cada vez más a los requerimientos del cliente.

Lo anterior se basa en la aplicación permanente de pequeñas mejoras que agrupan técnicas para hacerlo con un óptimo y sostenible ritmo, que potencia la competitividad y reduce costos globales (especialmente indirectos), manteniendo estándares alineados con la planeación estratégica de la empresa y disminuyendo los tiempos de ciclo de fabricación o prestación del servicio.

El sistema de gestión de la calidad que se fundamenta en el concepto de documentar la información como cimiento principal y entendido como: todas aquellas acciones o actividades que clasifican operaciones, procesos o procedimientos ociosos, o superfluos que no son significativos para el buen desarrollo de la productividad en la empresa.

Aplicar un sistema de gestión de la calidad implica realizar trazabilidad a toda la infraestructura técnica en la empresa, con base en el uso de indicadores de gestión, tema vital para eliminar los residuos de información que no se requiere.

Inicialmente, la identificación de situaciones que generan valor no agregado al proceso lleva a pleno convencimiento de la aplicación del sistema de gestión de la calidad y, luego de identificar los puntos neurálgicos y aportar evidencias documentadas sobre la importancia de planear y planificar, se logran los cambios

organizacionales en los procesos de diseño, desarrollo y manufactura (a partir de las prácticas amigables de trabajo).

- Implementar acciones basadas en la metodología de la gestión de la calidad, lo cual evidencia interacción entre las áreas, también genera algunos beneficios como:
- Facilita la cultura de mejoramiento continuo, donde la reiteración de eventos se traduce en competitividad.
- Asegura menores costos.
- Genera mayor competitividad y procesos más flexibles y eficaces de productividad.

¡Importante! El reto en la implementación de matrices de recopilación de información es generar una cultura organizacional que suscite la generación de ideas, la reestructuración, ajuste en los procesos y de continuidad a sistemas de capacitación con tecnologías futuras a cada uno de los integrantes de la organización.

La implementación de algunas herramientas de un sistema de gestión de la calidad como, por ejemplo, la gestión integral de la gerencia de calidad, la cual conserva el buen estado de la planeación estratégica de la compañía, sus políticas, estrategias, misión, visión, limpieza de los procesos y procedimientos de trabajo, obtiene como resultado la estandarización del trabajo. Así mismo, la implementación de dichas herramientas favorece la creación de procesos y procedimientos simplificados y el flujo continuo de manufactura y servicios; ello hace que este sistema de calidad sea uno de los más llamativos en el entorno de los sectores productivos.

Este es un avance vertiginoso de soporte para la industria en general, en la búsqueda de tecnologías limpias y sostenibles de los sectores productivos; por lo tanto, el reto es implementar y concientizar al recurso humano de entrar en un proceso de cambio permanente y mejora continua.

Lo anterior se refiere a una cultura de relacionamiento de conceptos, centrada en determinar cómo se recopiló información evolutiva, y que permanentemente hacen flexibles los procesos y sistemas de una empresa, buscando optimizar la productividad mediante:

- La reducción de tiempo
- Estandarización de protocolo
- La mejora en el sistema de comunicación interna y externa.

El siguiente video, detalla conceptos organizacionales integrados a la información documentada. Preste atención al mismo y amplíe sus conocimientos:

#### **Video 8. Información documentada**



### [Enlace de reproducción del video](#)

#### **Síntesis del video: Información documentada**

Una empresa en el presente siglo requiere manejar muchos datos, por lo que necesita hacer un manejo adecuado de esta con el fin de recopilarla, clasificarla, almacenarla, convertirla en información y esta última, en herramientas claves para la toma de decisiones para la empresa. A continuación se muestran algunos conceptos que se deben conocer:

**Documento:** texto escrito, digital o físico, donde se plasma el testimonio de la Información relevante de un proceso, procedimiento, actividad o tarea que cumple con un objeto específico.

**Especificación:** documento que establece requisitos y observaciones acerca de una temática importante para un proceso o procedimiento, es una herramienta guía para brindar información y ayudar a construir un producto o prestar un servicio.

**Guía:** plantilla o documento que establece recomendaciones o sugerencias para llevar a cabo una actividad.

**Información:** datos que poseen significados relevantes para ser empleados en procesos o procedimientos en cualquier tipo de actividad.

**Información documentada:** información que una organización mantiene en bases de datos manuales o digitales y que se documenta para estandarizar procesos logísticos de producción y servicios, importantes para la toma de decisiones estratégicas y gerenciales.



**Manual de calidad:** documento corporativo que especifica el sistema de gestión de la calidad en la organización para dar cumplimiento a las exigencias del cliente.

**Procedimiento:** forma secuencial y especificada en registros para llevar a cabo una actividad o tarea.

**Plan de calidad:** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico para el cumplimiento de requisitos.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Teniendo en cuenta lo anterior, las empresas deben estar a la vanguardia para ser competitivas hoy día, por lo que es prioridad tomar decisiones basadas únicamente en datos o información que ha sido almacenada cuidadosamente y que se ha ido organizando para ser filtrada para que cuando se requiera se puedan usar.

Los conceptos organizacionales, integrados a la información documentada, son una terminología de gestión de recopilación de datos que genera cambios y pequeñas mejoras en la productividad, en la infraestructura tecnológica (operacional y digital), que permite reducir a métodos fáciles procesos y procedimientos que, en

consecuencia, mejoran el rendimiento del trabajo. Esto lleva a la organización hacia una espiral de innovación gradual y a condiciones requeridas por el cliente.

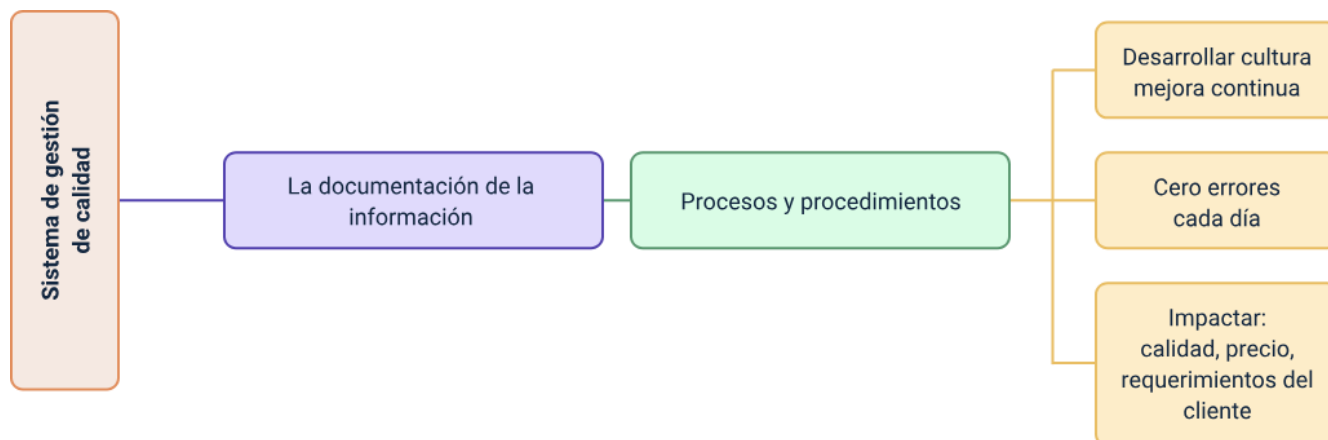
Cuando se trata de documentar procesos y procedimientos, es importante realizar una serie de pasos como los consignados a continuación:

- a. **Análisis.** Partir desde el análisis de la empresa define aquella situación que requiere la mejora continua a través de áreas, procesos o temas específicos como son: requerimientos del cliente (calidad), mejora de tiempos (productividad), entre otros.
- b. **Conocimiento empresarial.** Partir del conocimiento y experiencia de cada área de trabajo y de la organización de un equipo multidisciplinario.
- c. **Hacer el diagnóstico.** Diagnosticar las causas principales del problema.
- d. **Participación.** Definir los objetivos de manera que involucre a todos los colaboradores.
- e. **Planeación.** Formular el plan de acción priorizando aquellas acciones basadas en los puntos críticos para la mejora del proceso.
- f. **Acción.** Implantar la mejora haciendo seguimiento y evaluando los resultados.
- g. **Seguimiento y estandarización.** Estandarizar y expandir la información documentando buenos resultados para implementarlos en otras áreas.

La documentación es una metodología incluyente que se implementa dentro de los sistemas de calidad total internos, busca potenciar una cultura de mejores prácticas de manufactura en las organizaciones. Su punto de acción está enmarcado en el desarrollo de un ambiente eficiente, agradable y saludable de trabajo, a partir del desempeño correcto y organizado de las operaciones diarias, logrando así influir

significativamente en los estándares de calidad, de precio y condiciones requeridos por el cliente.

**Figura 3.** Documentación de la información en los sistemas de gestión de la calidad



**Descripción de figura: Documentación de la información en los sistemas de gestión de la calidad**

La figura inmediatamente anterior propone que, dentro de los procesos y procedimientos propios de la documentación de información en los sistemas de gestión de la calidad, tres elementos clave son:

- El desarrollo de una cultura de mejora continua.
- La reducción de errores, con posibilidad de llegar a cero.
- El impacto positivo al cliente con calidad, precio y atención a sus requerimientos.

La documentación de la información se concibe como un conjunto de instrucciones o recursos utilizados para documentar una actividad específica o determinada; en especial cuando se requieren datos precisos u oportunos y de buenas

prácticas investigativas. La documentación responsable de la información se apoya en el trabajo colaborativo para conservar y mejorar la confianza en la información que brinda el equipo involucrando, con acciones de respeto hacia las condiciones de la operación y conservación de las áreas de trabajo. Ello favorece una cultura de áreas libres de desorden, suciedad y libres de contaminación en todos los sentidos.

Con la documentación de la información se busca integrar las acciones de los líderes y colaboradores, contribuyendo, articuladamente, a la eficacia del equipo.

## **2.1. Ciclo PHVA**

### **¿Qué es el ciclo PHVA?**

Es una estrategia de mejora continua elaborada por el ingeniero Deming, que fundamenta sus acciones en un ciclo de cuatro secciones: planificar, hacer, verificar y actuar.

Es frecuente emplear esta estrategia en la incorporación de las infraestructuras logísticas, tecnológicas y digitales procesos en los procesos de gestión de la calidad, de tal forma que, al incluirla en la planeación estratégica y en los objetivos de calidad, mejora ostensiblemente los resultados, así como la posibilidad alta de eficacia.

Cada área con la asignación de actividades cumple un papel específico que compacta el sistema de mejora de la calidad y se integra a un cronograma, que es un elemento fundamental dentro del estatus de planificación.

Con base en él, se programa la capacitación integral, en la medida que constituye el primer acercamiento del gestor que elaboró el diagnóstico.

Posteriormente se realiza el diseño del plan de acción, que centraliza la solución de eventos encontrados en el diagnóstico que se aplica a toda la infraestructura humana, tecnológica digital y ocupacional de la compañía. Mediante este se brindan pautas importantes en cuanto a las condiciones de conveniencia, marco disciplinario y normativo para aplicar mejoras.

De igual forma, se fortalece el sentido de pertenencia de todo el equipo de líderes y colaboradores para con el protocolo que empieza cree una cultura de cambio con el que se reciben cada una de las acciones, de ello dependerá que resulte un factor de éxito a la hora de disminuir los índices de variabilidad del proceso para el desarrollo de las actividades planteadas en los cronogramas.

Por lo anterior, el equipo de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), debe impartir una buena inducción, se recomienda recurrir a diversas estrategias didácticas activas que permitan trabajar adecuadamente el desarrollo de todos los ítems establecidos en él.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una subestructura de un sistema integral de gestión administrativa, que facilita cumplir con todos los servicios que ofrece una empresa y contempla implementar mejores protocolos y prácticas de manufactura sostenible y sustentable de planificación, control y mejora continua; y con ello, aquellos eventos que influyen en la prestación de un servicio o en la elaboración de un producto.

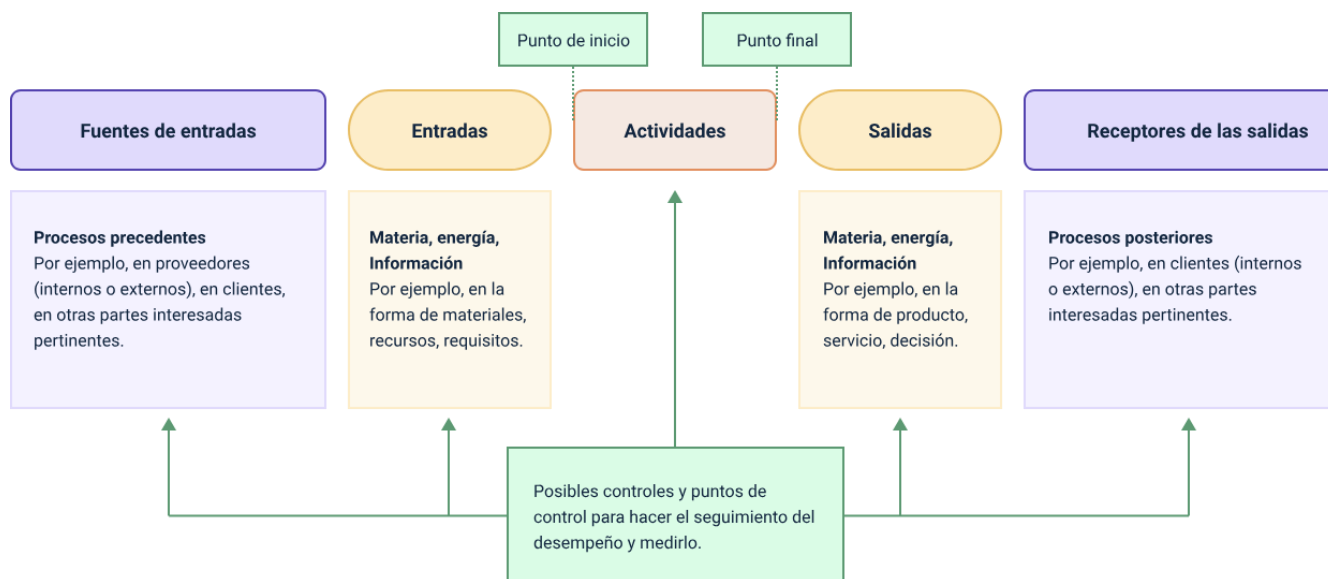
Para los sectores productivos, hablar de recopilación de información diagnóstica y sistemas de gestión de la calidad, significa intentar reducir costos de la producción,

haciendo referencia a la columna vertebral de la infraestructura operacional, es decir, al valor monetario de sus recursos esenciales, como es:

- El factor humano.
- Materiales y recursos auxiliares.
- Mantenimiento de la maquinaria.
- Infraestructuras tecnológicas.
- Herramientas digitales, que proveen de servicios o productos de óptima calidad a la demanda del mercado.

A continuación, se invita a prestar la atención en los procesos y las actividades que allí se dan:

**Figura 4.** Recopilación de información diagnóstica



Nota. Tomada de Gómez (2017).

### Descripción de figura: Recopilación de información diagnóstica

Según la figura inmediatamente anterior, los aspectos clave de la recopilación de información diagnóstica son:

- Fuentes de entrada
- Entradas
- Actividades
- Salida
- Receptores de las salidas

Ahora bien, enmarcado en la tesis de Castillo (2019) expresa que el ciclo PHVA puede describirse brevemente de la forma descrita a continuación:

- **Planificar.** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- **Hacer.** Implementar lo planificado.
- **Verificar.** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.
- **Actuar.** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

## 2.2. Documentar procesos y procedimientos

En las plataformas industriales de una empresa sostenible de bienes y servicios se deben de atender una serie de aspectos de vital relevancia para el desarrollo de esta, entre los cuales se puede destacar:

- Diseñar un organigrama completo que no omita ninguna de las funciones que se desarrollan en la compañía.
- Documentar con precisión los métodos de trabajo y racionalizar el proceso productivo, eliminando operaciones y empleando tecnología de punta constantemente: recursos humanos, técnicos y tecnológicos, serán mucho más eficientes.
- Estandarizar operaciones empleando material fílmico.
- Estandarizar la medición del trabajo, empleando herramientas digitales técnicas y científicas.
- Aplicar plan de acción estratégico para la distribución en planta, con espacios de soporte técnico para un perfecto balance de la estructura logística y productiva.
- Máximo beneficio de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos que conforman la infraestructura logística.
- Distribución equilibrada y apropiada de las obligaciones funcionales.
- Profesionalización de los puestos de trabajo, encaminado a la flexibilización de los procesos.
- Crear líderes de procesos competitivos y que guíen al factor humano hacia la eficiencia.
- Planeación estratégica y financiera de alto valor.



En la actualidad, son muchas las estrategias, en relación con el comportamiento de una corporación industrial y de servicios, para que los líderes de opinión especializados las tengan en cuenta. Sin embargo, siempre se debe partir de un estudio profundo desde el interior de esta.

A continuación, se desglosan algunos puntos clave que deben conocerse para una apropiada incorporación en la labor profesional:

- **Verificar liderazgo.** La principal estrategia de estudiar los módulos estructurados de una industria es corroborar si poseen un líder para guiar convenientemente las distintas ocupaciones de la misma.
- **Revisar actividades.** Luego se examinan las actividades que tienden a ejecutarse al interior de las áreas de la corporación y qué otras debemos diseñar o reestructurar en el organigrama funcional con su respectivo detalle y su correlación.
- **Evaluación de colaboradores.** Posteriormente, reemplazamos las actividades utilizando los propios nombres de los colaboradores que ejecutan su labor en el ejercicio de cada una de esos oficios y de esta forma, instalaremos imágenes gráficas que, al cotejarlas entre sí, muestran un símbolo claro de las insuficiencias de los colaboradores de nuestra entidad y de la correcta distribución del mismo de acuerdo con las funciones propias de la misma.
- **Planeación estratégica de la gerencia.** Como se vio anteriormente, los diversos procesos y procedimientos se combinan, dando vía a la producción logística de bienes y servicios sostenibles, los cuales colaboran en la estructuración del organigrama de la corporación, por lo que cada

departamento concreta una serie de ocupaciones con base en la función que desarrolla, su productividad y eficacia financiera, entonces dependen en gran medida de la participación en la planeación estratégica de la compañía.

- **Desarrollo de funciones.** Como se vio anteriormente, los diversos procesos y procedimientos se combinan, dando vía a la producción logística de bienes y servicios sostenibles, los cuales colaboran en la estructuración del organigrama de la corporación, por lo que cada departamento concreta una serie de ocupaciones con base en la función que desarrolla, su productividad y eficacia financiera, entonces dependen en gran medida de la participación en la planeación estratégica de la compañía.

Estas son algunas funciones estándar, realizadas en las organizaciones, relacionadas con la documentación de procesos, en la cuales se debe participar activamente:

#### **Ejercicio de actividades financieras:**

- Gerencia Financiera.
- Gerencia administrativa.
- Gerencia general.
- Gerencia de operaciones.

#### **Ejercicio de actividades comerciales:**

- Gerencia financiera.
- Gerencia administrativa.
- Gerencia general.

- Gerencia de operaciones.

#### **Ejercicio de actividades administrativas:**

- Junta de accionistas.
- Gerencia general.
- Gerencia de operaciones.
- Gerencia Administrativa.

#### **Ejercicio de actividades de producción:**

- Gerencia de producción.
- Gerencia de calidad.
- Ingeniería industrial.

#### **Ejercicio de las actividades de creación y diseño:**

- Área de diseño.

#### **Ejercicio de las actividades de gestión humana:**

- Gerencia de recursos humanos.

Para el desarrollo de la temática, es clave que el personal en proceso de aprendizaje sea lo suficientemente ingenioso para crear su propia estructura organizacional. Es fundamental que reconozcan la necesidad de acoplar sus conocimientos a las fallas actuales de la empresa donde trabajan o que asesoran, ya que, idealmente, son idóneos para diseñar estrategias corporativas eficiente y eficaces: organigramas, operaciones, procesos, procedimientos, actividades, elementos (acoplados a la sostenibilidad).

## 2.3. Registro de la información

Acumular datos en una compañía ya no es un privilegio, sino una necesidad sentida que tienen las empresas; emplear infraestructuras tecnológicas de vanguardia, permitirá una medición con indicadores de gestión. Esto aportará información clave y entregará resultados que serán soporte en la toma de decisiones.

Las actuales condiciones de aumento de negocios por estructuras digitales, obligan a las empresas a contar con medios de registro de la información, como las bases de datos que resguardan de espías informáticos. La información documentada relevante en el diario actuar de las corporaciones y el registro de la información, son un protocolo de infraestructura tecnológica que se guarda en medios magnéticos: imágenes, formatos de Office y diferentes herramientas clave.

Por otro lado, existen emprendimientos emergentes que almacenan cualquier cantidad de datos en la nube, lo cual se convierte en soporte técnico y de servicio para las corporaciones. Igual de efectivo, es guardar información en medios magnéticos, hardware ópticos o envío de información por red, infraestructuras que tienen el mismo funcionamiento que un cerebro humano, las cuales se soportan en dos formas estructurales de archivar, con la complejidad que amerita.

Los siguientes, son dos tipos de sistemas clave:

- **Sistemas primarios.** Se encargan de tener la información de manera temporal; estas alternativas se dan mientras esté en funcionamiento el servicio eléctrico. Los mismos, archivan datos de forma efímera. Un ejemplo vivencial es las llamadas memorias (RAM) de un equipo de cómputo.

- **Sistemas secundarios.** De mucha mayor complejidad, son recomendados para tener en sus memorias la información de forma permanente. Estas alternativas se dan, aunque no esté en funcionamiento el servicio eléctrico; pueden archivar cualquier cantidad de datos por el tiempo que se requiera. Un ejemplo vivencial son los discos duros (SSD, HDD) de un equipo de cómputo.

Archivar información implica la utilización de distintos receptores de datos; estos deberán integrar, eficientemente, todas las áreas generales de la empresa. Así mismo, deben ser reconocidos y entendidos como soporte técnico, permanentemente empleados por todo el equipo de líderes y colaboradores de la compañía para unificar criterios en el manejo de la información; ello supone hablar el mismo lenguaje y alcanzar metas propuestas.

El acopio de información hace parte, a largo plazo, de la estructura logística de una empresa. Con ello, se tiene acceso a la información cuando se le necesitare. Uno de los objetivos más relevantes es garantizar a los negocios el uso de bases de datos en tiempo real, consultar fichas técnicas de materiales e insumos, contar con un stock de inventarios, generar ordene de compras, consultar base de datos de precios de venta, separar pedidos, administrar procesos, etc.

Otro elemento de gran ayuda en la gestión administrativa de la información es que esta se puede transportar, administrar, transformar, distribuir y compartir en tiempo real, con altos protocolos de seguridad. Las entidades, de forma genérica, facilitan claves de seguridad para sus usuarios, quienes mediante estas pueden tener acceso a información general como:

- **Utilizar bases de datos de la empresa.** Encierra utilizar todas las actividades que tienen que ver con las obligaciones diarias para el cumplimiento de las funciones propias del puesto de trabajo.
- **Base de datos con información financiera.** Recabar en la utilización de datos financieros relevantes para su puesto de trabajo, balances, precios de ventas, valor de inventarios, entre otros.
- **Caracterización de clientes.** Fuente de información de clientes internos, externos, códigos de identificación, correos electrónicos, redes sociales, datos telefónicos, entre otros.

También es importante tener en cuenta en la logística de almacenamiento y registro de datos con otros elementos que son claves y que puede conocer a continuación:

- **Subir datos a la nube.** Es el protocolo emergente de moda en el medio digital la información está en sitio seguro y se archiva en los servidores de una entidad externa, no copan los espacios de tus equipos, pero si puedes acceder a ella, 24 horas del día 7 días de la semana.
- **Empleo de datos de red.** Uso comercial de datos de red, cuentas de servicio que brindan gran velocidad.
- **Empleo de archivo de datos de objeto.** Se brinda el uso de carpetas, no es condición suficiente y necesaria darle jerarquía u ordenar los datos, omiten la creación de niveles de información.
- **Empleo de datos de archivo.** Contrario al dato anterior, este jerarquiza y ordena la información, funciona como organizador de archivos.

- **Organizador de datos por bloque.** Caracteriza los datos por áreas, para mayor facilidad de uso por los diferentes departamentos en las empresas.
- **Guardar datos por intermedio de “software” especializados.** Cuando la empresa cuenta con el archivo de la información personalizada, construye sistemas que se acoplan a las necesidades logísticas de la empresa.

Cualquier elemento empleado en recopilar datos de interés para su uso en procesos logísticos de producción o servicios o investigativo.

El objetivo siempre es que el registro de la información sea confiable, seguro, que brinde garantías y que sea válido para la toma de decisiones, aunque se puede optar por enrutar la temática con miras a donde se obtenga alta cantidad de datos, para fortificar el abordaje de una solución de una necesidad o problema determinado a tratar.

El fundamental, en las compañías, el uso de protocolos en el almacenamiento de datos; los cuales se emplean estratégicamente en la trazabilidad logística de los procesos, los indicadores de gestión y como instrumentos para:

- Gerenciar alto porcentaje de efectividad, empleando la información documentada en bases de datos.
- Favorecer la toma de decisiones.
- Finiquitar procesos, mostrar infografías con base en datos archivísticos, ilustrar siempre resultados confiables.
- Centrar las mediciones y enfocarlas a la muestra de la eficacia y eficiencia del proceso.
- Culturizar al equipo humano en la muestra de resultados.

- Acompañar la planeación estratégica de la compañía.
- Genera trazabilidad e integralidad en los procesos.
- Articular, alinear conceptos y organizar el engranaje de todas las áreas de la organización, en concordancia con los objetivos propuestos desde la planeación estratégica.

Preste atención al contenido del siguiente video y refuerce los contenidos estudiados hasta este punto:

#### **Video 9. Diagnóstico PHVA**



[Enlace de reproducción del video](#)

**Síntesis del video: Diagnóstico PHVA**

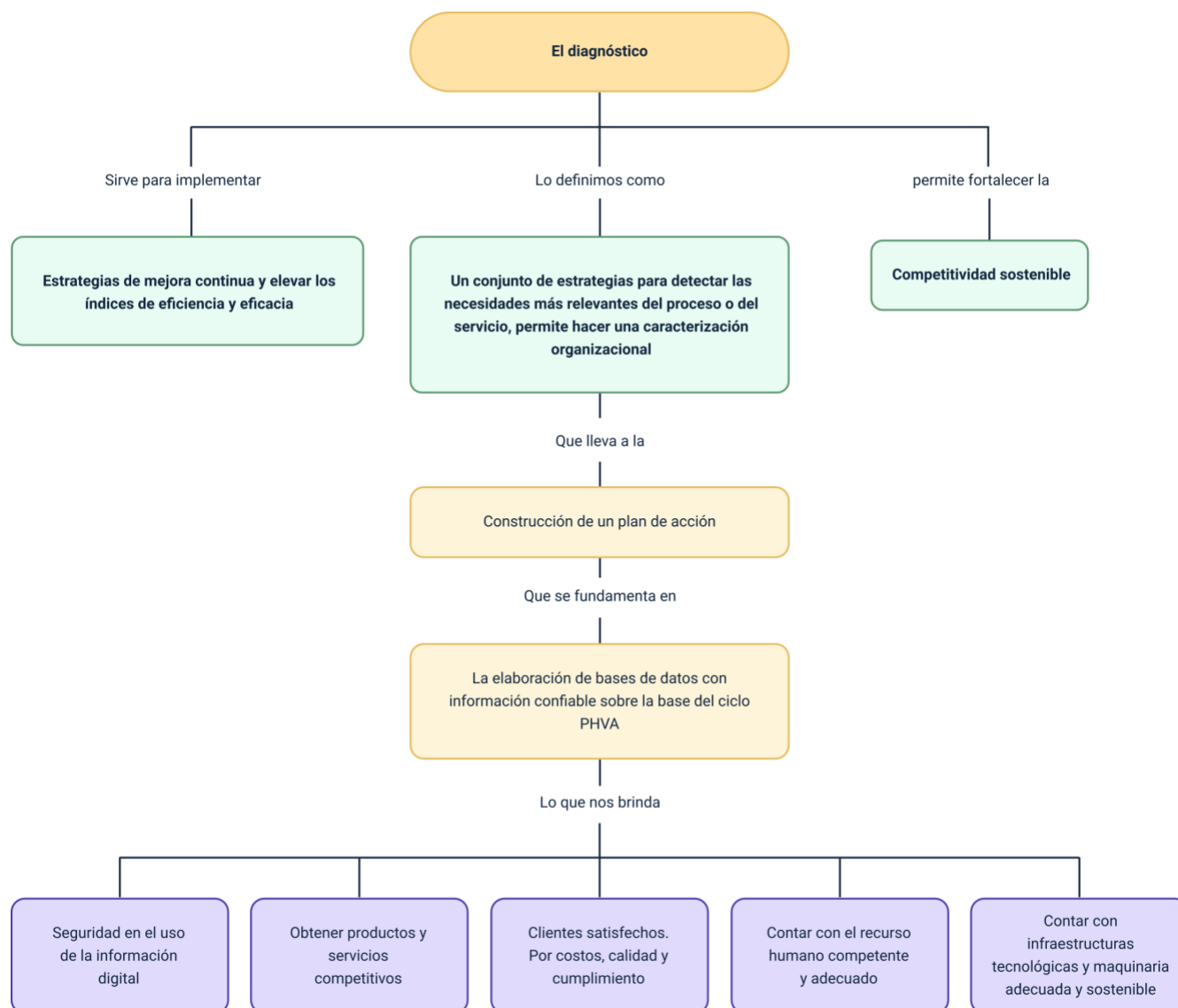


Videotutorial de experto en el que se amplían los conceptos sobre el diagnóstico empresarial, teniendo en cuenta su estructura formal de presentación, y la información documentada, soportada por el ciclo PHVA, para la implementación de cambios estratégicos en las áreas de la empresa y así solucionar problemas de raíz.

En la actualidad son muchas las estrategias para que los líderes de opinión especializados profundicen en el comportamiento de una corporación industrial y de servicios.

## Síntesis

Aquí finaliza el estudio de este componente formativo. En este punto, haga un análisis del mapa conceptual que se muestra a continuación y realice su propia síntesis de los contenidos estudiados.



## Material complementario

| Tema                 | Referencia  | Tipo de material | Enlace del recurso  |
|----------------------|---|------------------|---|
| 1.1<br>Clasificación | Superintendencia de Sociedades. (2021). Elementos y etapas del Sagrilaf.  | Video            | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=OFVrTMPQi5c">https://www.youtube.com/watch?v=OFVrTMPQi5c</a>   |
| 1.1<br>Clasificación | Montalvo, O. G. (s. f.). Diagnóstico empresarial (análisis integral). Universidad Mayor de San Andrés.  | Libro            | <a href="https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7322/124365.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7322/124365.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a> |
| 2.1 Ciclo PHVA       | Montesinos, G., S., Vázquez C. de L., C., Maya, E., I., y Gracida, G., E. B. (2020). Mejora continua en una empresa de México. Estudio desde el ciclo Deming. | PDF              | <a href="https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/29065286036.pdf">https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/29065286036.pdf</a>   |

## Glosario

**Actividad económica:** actividad para satisfacer necesidades y expectativas, se requiere hacer ciertos procedimientos que permitan la producción y el intercambio de bienes y servicios.

**Andon:** sistema de gestión visual en planta de producción que indica el estado de esta, avisa cuando se necesita ayuda y permite a los colaboradores, parar el proceso de producción.

**Área de trabajo:** espacio o sitio destinado para que se realicen funciones de transformación de materiales en productos, o para prestar un servicio.

**Flujo continuo:** proceso equilibrado donde el flujo de las prendas sigue una secuencia operacional con cambios rápidos de referencia, contando siempre con los mínimos recursos para obtener la producción deseada.

**Información documentada:** información que una organización tiene que documentar y mantener.

**Liderazgo:** conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.

**Manual de calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad en la organización.

**Perfil:** conjunto de datos o características que definen propiedades o facultades específicas para ser seleccionado con un fin.

**Plan de mejora:** actividad centrada en realizar una propuesta para mejorar el método actual de producción.

**Sistema de gestión de calidad:** gestión de servicios que se ofrecen y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización.

**Talento humano:** son las personas que participan en la ejecución y coordinación de las actividades empresariales en una organización.

## Referencias bibliográficas

Castillo, P., L. (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realizar el potencial administrativo. (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Ediciones Díaz.

Gómez, R., M. A. (2017). Gestión de la información documentada y por procesos en la organización O y G Construcciones S.A.S. según la norma ISO 9001:2015 Santos de los Díaz. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/9740/T07408.pdf;sequence=>

Gómez, M., J. (2017). Guía para la aplicación de la NTC-ISO 9001:2015. Aenor Ediciones.

Guevara, D., K. N. (2020). Guía para elaborar la información documentada para un Sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para la empresa B & Z Ingeniería S.A.S. (Tesis de grado). Universidad Católica de Colombia.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25345/1/GUIA%20PARA%20ELABORAR%20LA%20INFORMACION%20DOCUMENTADA%20PARA%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20BASADO%20EN%20LA%20NTC%20ISO%209001-2015%20PARA%20LA%20EMPRESA%20B%20%26%20Z%20INGENIERIA%20SAS..pdf>

López, L., D. C. (2018). Calidad para la productividad y la competitividad.

Universidad Católica de Pereira.

[https://www.researchgate.net/publication/330938180\\_Calidad\\_para\\_la\\_Productividad\\_y\\_la\\_Competitividad](https://www.researchgate.net/publication/330938180_Calidad_para_la_Productividad_y_la_Competitividad)

Montalvo, O. G. (2010). Diagnóstico empresarial (análisis integral). Universidad

Mayor de San Andrés.

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/7322/124365.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Portugal, V. (2017). Diagnóstico empresarial. Universidad del Área Andina.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1489/Diagn%C3%B3stico%20Empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, I. (s.f.). Cómo hacer una caracterización de procesos paso a paso. IVE

Consultores. <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>

## Créditos

| Nombre                         | Cargo                                       | Regional y Centro de Formación                                     |
|--------------------------------|---|--|
| Claudia Patricia Aristizábal   | Líder del Ecosistema                        | Dirección General  |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes   | Responsable de Línea de Producción          | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Víctor Manuel Isaza Córdoba    | Experto temático                            | Centro del Diseño y la Metrología - Regional Distrito Capital      |
| Fabían Leonardo Correa Díaz    | Diseñador Instruccional                     | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Miroslava González Hernández   | Diseñadora Instruccional                    | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Fabian Zarate                  | Diseñador de Contenidos Digitales           | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Camilo Bolaño                  | Desarrollador Full-Stack                    | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Wilson Andrés Arenales Cáceres | Storyboard e Ilustración                    | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Carmen Alicia Martinez Torres  | Animador y Productor Audiovisual            | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Daniela Muñoz Bedoya           | Animador y Productor Audiovisual            | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Camilo Andrés Bolaño Rey       | Locución                                    | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Camilo Bolaño                  | Actividad didáctica                         | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Zuleidy María Ruiz Torres      | Validación de Recursos Educativos Digitales | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |



| Nombre                         | Cargo  | Regional y Centro de Formación  |
|--------------------------------|--|---|
| Luis Gabriel Urueta<br>Alvarez | Validación de Recursos<br>Educativos Digitales       | Centro Industrial del Diseño y la<br>Manufactura - Regional Santander |
| Daniel Ricardo Mutis<br>Gómez  | Evaluador para Contenidos<br>Inclusivos y Accesibles | Centro Industrial del Diseño y la<br>Manufactura - Regional Santander |