



Propuesta de mejora para integrar la gestión de tesorería y operaciones en los procesos de taquillas de la fundación parque Jaime duque

Ana Cristina Correa Tordecilla

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Zipaquirá (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2023

Integración Gestiones de Tesorería y Operaciones Mejorando Proceso de Cuentas (Taquillas)

Ana Cristina Correa Tordecilla

Sistematización Presentado como requisito para optar al título de Administrador de  
Empresas

Asesor(a)

Carlos Eduardo Donoso

Título académico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Zipaquirá (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2023

### **Dedicatoria**

¡Dedico esta sistematización a mi familia, por ser mi motivación en este camino lleno de retos y aprendizajes, a mis amigos por ser mi apoyo incondicional, a mis profesores por su dedicación y compromiso, siempre recordaré su guía y apoyo en este camino hacia la graduación este logro también es suyo! ¡Gracias por ser parte de mi vida y por ayudarme a alcanzar mis metas!

## **Agradecimientos**

Agradezco a mi tutor Carlos Eduardo Donoso por su contribución a mi formación académica, sus enseñanzas y orientación. También agradezco profundamente al Profesor Leonardo Cardona Gómez por su dedicación, paciencia, su guía y todos sus consejos. Agradezco a la Fundación Parque Jaime Duque por brindarme la oportunidad de crecer personal y profesionalmente.

## Contenido

Lista de figuras .....	11
Lista de anexos.....	12
Resumen .....	13
Abstract.....	14
Contextos y antecedentes de la empresa.....	15
Contexto social y empresarial de la empresa .....	15
Contexto económico de la empresa .....	15
Antecedentes de la experiencia de práctica.....	16
Formulación del problema.....	17
Descripción del área y funciones de la experiencia de práctica.....	17
Descripción de procesos relacionados a su práctica como Supervisora de zona recepción.....	18
Caracterización del problema u oportunidad de mejora .....	19
Entrega y devolución de bases y brazaletes al líder o supervisor .....	20
Entrega y devolución de bases y brazaletes al patinador.....	20
Arqueos .....	21
Entrega y devolución de tarjetones para grupos.....	21
Incidencia del problema u oportunidad de mejora en el desempeño organizacional.....	22
Pregunta de sistematización.....	22
Objetivo general.....	22

Objetivos específicos. ....	22
Fundamentación teórica.....	23
Categorías teórico conceptuales identificadas en el ejercicio de la práctica. ....	23
Identificación teórico conceptual del objeto de sistematización.....	23
La gestión de tesorería.....	23
La gestión de operaciones de servicio .....	23
Definición teórica-conceptual del problema u oportunidad de mejora del objeto de sistematización. ....	24
Algunas características importantes de la gestión de tesorería son:.....	24
<i>Planificación:</i> .....	24
<i>Monitoreo:</i> .....	24
Control: .....	24
Gestión de riesgos:.....	24
Algunas características importantes de la gestión de operaciones de servicio son: .....	25
Enfoque en el cliente: .....	25
Intangibilidad: .....	25
Variabilidad: .....	25
Participación del cliente:.....	25
Proceso continuo: .....	25
Gestión del personal: .....	25

Planeación y metodología.....	25
Etapas del proceso de intervención (reconstrucción de la experiencia).....	25
Primera fase .....	25
Actividad 1. ....	25
Actividad 2. ....	26
Actividad 3. ....	26
Segunda fase.....	26
Actividad 4. ....	26
Actividad 5. ....	27
Actividad 6. ....	27
Tercera fase.....	27
Actividad 7. ....	27
Actividad 8. ....	27
Actividad 9. ....	28
Caracterización de actores involucrados .....	28
Recursos humanos .....	28
Recursos financieros .....	28
Recursos técnicos y/o Tecnológicos .....	28
Métodos, técnicas y herramientas de investigación empleadas.....	28
Diagrama de causa y efecto .....	31
Resultados.....	32

Resultado 1 .....	32
Análisis del diagrama Causa y efecto.....	32
Ausencia personal de apoyo.....	33
Falta de delegación de labores .....	33
Falta de sistematización.....	33
Uso de procesos tradicionales .....	34
Falta de control de tiempos:.....	34
Falta de comunicación asertiva .....	34
Falta de interés en mejorar los procesos.....	34
Resultado 2 .....	35
Arqueo taquillero.....	35
Descripción.....	35
Entrega de Arqueo a Tesorería .....	37
Descripción.....	37
Base y Brazaletes .....	39
Descripción.....	39
Mejora de proceso de arqueo implementando herramienta tecnológica.....	41
Implementación de maquina contadora de dinero en el arqueo .....	41
Descripción.....	42
Resultado 3 .....	44
Análisis de resultados .....	44

Análisis en relación con la situación problema.....	44
Análisis en relación con el desempeño organizacional .....	45
Análisis en relación con el desempeño de los actores .....	45
Aprendizajes de práctica profesional .....	45
Aprendizajes significativos de la experiencia en lo profesional .....	45
Aprendizajes significativos de la experiencia en lo humano .....	46
Recomendaciones para el aprovechamiento de las prácticas profesionales.....	46
Referencias.....	47
Anexos.....	48
Cronograma .....	48
Resultados de la propuesta por cada proceso.....	49
Propuesta 01 - Entrega y devolución de tarjetones para grupos.....	49
Propuesta 02 – Arqueo .....	50
Propuesta 03 - Entrega de base y brazaletes – Patinador .....	51
Propuesta 04 - Entrega de bases y brazaletes – líder o supervisor .....	51
Propuesta 05 – Cuentas .....	52

**Lista de tablas.**

Tabla 1 <i>Recolección de Tiempos proceso de cuentas</i> .....	29
Tabla 2 <i>planillas de inspección de cuentas</i> .....	30
Tabla 3 <i>Formato recolección de tiempos – Arqueo</i> .....	41
Tabla 4 <i>Formato recolección de tiempos – cuentas</i> .....	52

## Lista de figuras

Figura 1 <i>Estructura organizacional fundación parque Jaime Duque</i> .....	17
Figura 2 <i>Organigrama de Operaciones, Zona Recepción</i> .....	18
Figura 3 <i>Diagrama causa y efecto del proceso de cuentas</i> .....	31
Figura 4 <i>Flujograma arqueo taquillero</i> .....	36
Figura 5 <i>Flujograma entrega de arqueo a tesorería</i> .....	38
Figura 7 <i>Flujograma Base y Brazaletes</i> .....	40
Figura 9 <i>Flujograma implementación maquina en el arqueo</i> .....	43
Figura 11 <i>Bitácora</i> .....	49
Figura 12 <i>Entrega y devolución de tarjetones para grupos</i> .....	50
Figura 14 <i>Arqueo</i> .....	51
Figura 16 <i>Entrega de base y brazaletes – Patinador</i> .....	51
Figura 18 <i>Entrega y devolución de bases y brazaletes – líder o supervisor</i> .....	52
Figura 19 <i>Cuentas</i> .....	53

**Lista de anexos**

anexo 1 .....	48
---------------	----

## Resumen

Al evidenciar las falencias entre la gestión de operaciones y la gestión de tesorería, que ocasionan demoras de tiempo en el proceso de recepción, venta, registro y control de las entradas de la Fundación Parque Jaime Duque (Taquillas), se toman medidas para la implementación de políticas y procedimientos más claros, que permiten una mejora al proceso de cuentas diarias de cada una de las taquillas, optimizando tiempos, recursos y métodos.

Se presenta el plan de trabajo para la resolución y el mejoramiento de las falencias encontradas, dejando un reporte secuencial desde el comienzo de la investigación hasta la ejecución.

Se diseñó una estructura en donde se implementaron tres secciones procedimentales para los objetivos propuestos, analizando los procesos y encontrando las fallas que se presentan, estableciendo las posibles rutas de interacción entre las gestiones de tesorería y operaciones, definiendo que procesos son convenientes para cada una de las gestiones y planificando la implementación de las distintas propuestas de mejora en el proceso de cuentas.

Mediante la investigación del proceso, el estudio, control, análisis y la medición de tiempos, se crea la ruta adecuada para la realización de las cuentas de cada taquilla, estableciendo espacios, equipos, número de personas para realizar cada labor y los tiempos adecuados. Adicionalmente, se generan formatos de control y registro que ayudan a soportar la información del proceso en la operación.

*Palabras clave: Gestión, ambiente laboral, comunicación asertiva, procesos, flujogramas*

## Abstract

Upon evidencing the shortcomings between operations management and treasury management, which cause time delays in the process of reception, sale, registration and control of tickets of the Jaime Duque Park Foundation (Ticket Office), measures are taken for the implementation of clearer policies and procedures, which allow an improvement in the process of daily accounts of each of the ticket offices, optimizing time, resources and methods.

A work plan is presented for the resolution and improvement of the shortcomings found, leaving a sequential report from the beginning of the investigation to the execution.

A structure was designed in which three procedural sections were implemented for the proposed objectives, analyzing the processes and finding the flaws that are present, establishing the possible routes of interaction between the treasury and operations management, defining which processes are convenient for each of the managements and planning the implementation of the different proposals for improvement in the accounts process.

Through the investigation of the process, the study, control, analysis and measurement of times, the adequate route is created for the realization of the accounts of each box office, establishing spaces, equipment, number of people to carry out each task and the adequate times. Additionally, control and record formats are generated to help support the process information in the operation.

*Keywords:* management, work environment, assertive communication, processes, flow charts.

## **Contextos y antecedentes de la empresa**

### **Contexto social y empresarial de la empresa**

El Parque Jaime Duque, se encuentra ubicado en el kilómetro 34 autopista norte, municipio de Tocancipá, departamento de Cundinamarca, este Municipio pertenece a los municipios de sabana centro y se caracteriza por ser un municipio industrial, ubicado al norte de la capital de Colombia.

El Parque abrió sus puertas al público el 27 de febrero de 1983, es un mundo de cultura y diversión en un solo lugar. Ubicado a tan solo 30 minutos de Bogotá, es considerado uno de los mejores parques de Latino América, según Discovery Travel & Living. Las atracciones incluyen una variedad de museos, un Bioparque, atracciones mecánicas para niños, restaurantes, etc. El parque pertenece a la Fundación Jaime Duque, las ganancias del parque son donadas a distintas obras de caridad con una variedad de propósitos y a programas de conservación de especies colombianas. (Duque, 2022)

El Parque Jaime Duque es una entidad sin ánimo de lucro, 100% colombiana que trabaja por la conservación de la naturaleza, la unión familiar, la memoria histórica y la vida de la población más vulnerable, con el único objetivo de servir a la comunidad y promover el bienestar de las generaciones actuales y futuras.

### **Contexto económico de la empresa**

La Fundación Parque Jaime Duque es una organización sin fines de lucro, ubicado en Tocancipá, Colombia. El parque cuenta con diversas atracciones y actividades para toda la familia.

En cuanto al sector productivo de la Fundación Parque Jaime Duque, se podría decir que su principal fuente de ingresos proviene del turismo y las actividades recreativas que ofrece el

parque. Además, también cuentan con tiendas de suvenires y restaurantes dentro del parque que generan ingresos adicionales. La fundación realiza eventos culturales y educativos para promover la cultura colombiana y fomentar el desarrollo social en la región.

El Hogar Amparo de Ángeles es una iniciativa de la Fundación Parque Jaime Duque que tiene como objetivo brindar atención y cuidado a niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad, el hogar acoge a niños y jóvenes que han sido víctimas de abuso, negligencia o abandono por parte de sus familias. El objetivo principal del hogar es proporcionar un ambiente seguro y amoroso para los niños, donde puedan recibir atención médica, educación, alimentación adecuada y apoyo emocional, además, el hogar también busca fomentar el desarrollo personal y social de los niños a través de actividades recreativas y deportivas.

### **Antecedentes de la experiencia de práctica**

Luego de haber estado en diferentes empleos donde no había posibilidad de crecimiento profesional, se presentó la oportunidad de trabajar en la Fundación Parque Jaime Duque iniciando el 21 de noviembre del 2021, con el cargo de anfitriona taquillera.

Pasados 3 meses fui seleccionada para ser la suplente del jefe de la zona, cargo en el cual desempeñé funciones administrativas como manejo de personal, realizar arqueos y cierres de taquillas, solucionar inconformidades del visitante y realizar todas las funciones correspondientes al líder de zona en su ausencia. Todas estas funciones me permitieron optar para el desarrollo de las prácticas profesionales, por medio de la modalidad de vínculo laboral.

En el transcurso de los siguientes meses, y debido a diferentes situaciones que se presentaron evidencio que había la posibilidad de realizar mejoras en los procesos que se venían implementando en la Fundación parque Jaime Duque; gracias a esto vi la oportunidad de sistematizar una propuesta a través del análisis e implementación de mejoras.

## Formulación del problema

### Descripción del área y funciones de la experiencia de práctica

Dentro de la estructura organizacional de la Fundación Parque Jaime Duque Pertenezco al departamento de servicio legendario en el área de Gestión de Operaciones, el objetivo de la gestión es “brindar un servicio “legendario” y seguro a los visitantes a través de la correcta operación de atracciones, zonas contemplativas e informativas del parque; por medio del cumplimiento a la gestión documental requerida y las leyes o normatividades vigentes, para lograr un trabajo en grupo armónico, seguro y productivo con otras gestiones”

**Figura 1** Estructura organizacional fundación parque Jaime Duque



**Figura:** Estructura organizacional de la Fundación Parque Jaime Duque (Duque, 2022)

Superviso la zona de Recepción, en la ilustración 8 se puede evidenciar el organigrama de operaciones para la zona, el equipo está compuesto por 23 anfitriones de zona y dos capitanas líderes de orden y aseo, la zona cuenta con diferentes espacios de trabajo como taquillas, punto recepción, brazaletes, entrada Parque Jaime duque y paquetes.

**Figura 2** Organigrama de Operaciones, Zona Recepción



**Figura 2** Organigrama de operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque, Elaboración propia.

***Descripción de procesos relacionados a su práctica como Supervisora de zona recepción***

- Comunicar e informar a los anfitriones sobre el puesto designado las tareas y recomendaciones

del área según el turno que le corresponde.

- Verificar y firmar las listas de chequeo de cada uno de los espacios de la zona según el turno que le corresponde y en los momentos que asuma el rol de líder.

- Mediar cuando el visitante tenga algún inconveniente frente a alguna compra, política o con un anfitrión.

- Asistir a las reuniones, capacitaciones y brigadas que se programen.

- Realizar rondas para verificar seguridad y correcta operación de la zona según el turno que le corresponde y en los momentos que asuma el rol de

líder

- Realizar las debidas inducciones y/o reinducciones de los puestos de trabajo a los anfitriones, a partir de los parámetros del programa de capacitación, cuando asume el rol de líder.
- Realizar las capacitaciones, evaluaciones, inspecciones o encuestas requeridas por las diferentes gestiones.
- Realizar arqueos y entregarlos a Tesorería, diligenciando los formatos correspondientes.
- Recibir y verificar los brazaletes y bases para la venta de las taquillas.
- Generar los cierres de datafonos, Pos y registradoras.
- Hacer firmar órdenes de servicio de los grupos, vacaciones recreativas, entre otros.
- Apoyar en la actualización de manuales de operaciones y/o actualizaciones de capacitaciones de la gestión de operaciones.
- Realizar todas las funciones correspondientes al líder de zona en los momentos que debe asumir ese rol.

### **Caracterización del problema u oportunidad de mejora**

Se evidencia la necesidad de integrar el trabajo entre la gestión de operaciones y la gestión de tesorería, en el proceso de recepción, venta, registro y control de las entradas de la Fundación Parque Jaime Duque (Taquillas), generando mejora al proceso de cuentas diarias de cada una de las taquillas, con el fin de optimizar tiempos, recursos y métodos, brindando mayor seguridad y exactitud en la realización de la entrega o devolución de productos de venta y de dinero.

Para ello, es necesario la creación de la ruta adecuada para la realización de las cuentas de cada taquilla, estableciendo los espacios, equipos, cantidad de personas y tiempos. Además, generando formatos de control y registro que ayuden a soportar la veracidad de la operación (manejo de dinero - productos de venta, entrega y devolución).

Se lograron evidenciar diferentes situaciones que se presentan en los procesos relacionados con la operación de las taquillas, donde se pudo implementar una oportunidad de mejora

#### *Entrega y devolución de bases y brazaletes al líder o supervisor*

La entrega y devolución de bases y brazaletes, se realiza en la taquilla central, debido a que, al mismo tiempo la persona encargada de realizar dicha entrega, inicia el proceso de cuentas con los taquilleros, el proceso de conteo de bases se está realizando de forma manual, ya que, la maquina contadora de billetes se encuentra ubicada en la oficina principal donde se realizan los arqueos, por este motivo se presenta una demora en el procedimiento de conteo de bases.

#### *Entrega y devolución de bases y brazaletes al patinador*

El patinador debe realizar acompañamiento, control, ser apoyo dentro de las taquillas, debe surtir con suficiente efectivo y brazaletes para cubrir la necesidad de la operación del día.

Tesorería entrega base y brazaletes al patinador en horas de la mañana durante la operación, generando que este deba suspender sus funciones para realizar dicho conteo, permitiendo que no haya control durante ese tiempo en las taquillas.

Además, se evidencia que en ocasiones la necesidad de surtir efectivo o algún tipo de brazaletes ocurre antes de que el patinador tenga los materiales para surtir, por ende, se llama a tesorería para poder solucionar, sin embargo, la respuesta es que, de los brazaletes que quedan en

caja fuerte para las taquillas adicionales, se haga un préstamo a la taquilla que lo requiere, generando desorden al momento de realizar las cuentas o incluso que, si se genera la necesidad de abrir una nueva taquilla, no esté el material completo y disponible para la operación de venta.

### *Arqueos*

Se realiza recolección de arqueos a cada uno de los taquilleros de 02 a 04 veces al día, dependiendo de la afluencia de los visitantes;

El supervisor realiza la entrega de los arqueos a la persona encargada de tesorería, ambas partes diligencian el formato de arqueos en el lugar correspondiente, sin embargo, algunas de las personas que reciben los arqueos hacen el conteo de manera manual, sin hacer uso de la máquina contadora de dinero, ya que están acostumbrados a realizar un proceso tradicional y esto genera demora en el proceso, mientras que las personas que sí utilizan la máquina contadora se demoran menos tiempo.

### *Entrega y devolución de tarjetones para grupos*

Tesorería realiza la entrega de los diferentes tipos de tarjetones que se manejan para los grupos que visitan el parque, se evidencia que en ocasiones estos no son suficientes para la cantidad de grupos que se atienden al día.

La persona encargada de tesorería, suele realizar la entrega al personal que esté disponible, generando que estos no tengan un control y registro adecuado.

No existe un formato de control del manejo de los tarjetones para grupos, simplemente se registra el ingreso y la salida de cada uno de los tarjetones en el cuaderno de grupos.

## **Incidencia del problema u oportunidad de mejora en el desempeño organizacional**

La problemática expuesta genera varias afectaciones para la Fundación Parque Jaime Duque. En primer lugar, la demora al prestar el servicio puede afectar la satisfacción del cliente. Además, también puede afectar la productividad de la empresa, ya que se ve obligada asignar mayor presupuesto en horas extras para la nómina de los trabajadores para así poder cumplir con los procesos que se deben llevar a cabo. Esto aumenta los costos operativos, genera problemas internos en la comunicación asertiva y por ende un mal ambiente laboral

### **Pregunta de sistematización**

¿Cómo integrar la gestión de tesorería con gestión de operaciones mejorando los distintos procesos de las taquillas en la Fundación Parque Jaime Duque?

### **Objetivo general.**

Diseñar una propuesta de mejora que permita la integración entre la gestión de tesorería y la gestión de operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque, en cuanto a procesos mediante herramientas de mejora continua.

### ***Objetivos específicos.***

- Analizar las fallas en la interacción de los procesos de tesorería y operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque
- Establecer las opciones de mejora más viable en la interacción de procesos de tesorería y operaciones, especialmente en la sección de taquillas de la Fundación Parque Jaime Duque
- Diseñar un plan de implementación de la propuesta de mejora en la interacción de procesos entre las áreas de tesorería y operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque.

## **Fundamentación teórica**

### **Categorías teórico conceptuales identificadas en el ejercicio de la práctica.**

Respecto a la problemática presentada anteriormente y de acuerdo a lo expuesto en ella, la estrategia que viene implementando la Fundación Parque Jaime Duque, la organización y el manejo de la comunicación entre las gestiones de tesorería y gestión de operaciones no ha sido pertinente para un buen desarrollo de los procesos, lo cual implica un desgaste innecesario en recursos.

En cuanto al personal encargado de la gestión de tesorería viene presentado falencias en la actualización de nuevas herramientas, nueva metodología administrativa y de interacción con las demás gestiones.

En la gestión de operaciones se evidencia una falla en la comunicación asertiva a la hora de interactuar con la gestión de tesorería, lo que implica consecuencias negativas en el ambiente laboral, disminuyendo la calidad del servicio que se presta.

### **Identificación teórico conceptual del objeto de sistematización**

#### ***La gestión de tesorería***

Es el proceso mediante el cual una empresa administra su flujo de efectivo entrante y saliente de la empresa, para garantizar que tenga suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras. El objetivo principal de la gestión de tesorería es asegurar que la empresa tenga suficiente efectivo disponible en todo momento para pagar sus facturas, salarios y otros gastos operativos. (Núñez, 2009)

#### ***La gestión de operaciones de servicio***

Es el proceso mediante el cual una empresa entrega el servicio a sus clientes, la gestión implica la planificación, diseño, implementación y control de los procesos. El objetivo principal

de la gestión de operaciones de servicio es garantizar que los servicios se entreguen con alta calidad, eficiencia y efectividad para satisfacer las necesidades del cliente. Esto incluye la identificación y medición de los requisitos del cliente, la definición de los procesos necesarios para cumplir con estos requisitos, la asignación adecuada de recursos (personal, tecnología, etc.) para llevar a cabo los procesos y el monitoreo continuo del desempeño del servicio asegurando su mejora continua. (Eva, 2005)

**Definición teórica-conceptual del problema u oportunidad de mejora del objeto de sistematización.**

***Algunas características importantes de la gestión de tesorería son:***

*Planificación:*

La gestión de tesorería implica la planificación cuidadosa del flujo de efectivo entrante y saliente para garantizar que la empresa tenga suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras.

*Monitoreo:*

La gestión de tesorería requiere un monitoreo constante del flujo de efectivo y otros activos financieros para identificar cualquier problema o riesgo financiero potencial.

**Control:**

La gestión de tesorería implica el control riguroso del uso del efectivo y otros activos financieros para garantizar que se utilicen de manera eficiente y efectiva.

**Gestión de riesgos:**

La gestión de tesorería también implica la identificación y gestión proactiva de los riesgos financieros.

*Algunas características importantes de la gestión de operaciones de servicio son:*

**Enfoque en el cliente:**

La satisfacción del cliente es el objetivo principal en la gestión de operaciones de servicio.

**Intangibilidad:**

Los servicios son intangibles y no se pueden almacenar como los productos físicos.

**Variabilidad:**

Los servicios pueden variar según el momento, lugar y persona que los brinda.

**Participación del cliente:**

El cliente puede ser un participante activo en la creación del servicio.

**Proceso continuo:**

La gestión de operaciones de servicio es un proceso continuo que busca mejorar constantemente la calidad del servicio.

**Gestión del personal:**

El personal que brinda el servicio es un factor clave en la gestión de operaciones

### **Planeación y metodología**

#### **Etapas del proceso de intervención (reconstrucción de la experiencia)**

En esta etapa se utilizó la Metodológica de optimización de Procesos productivos y se realizó en tres fases:

***Primera fase***

Se espera analizar los procesos evidenciando las fallas que se estén presentando.

**Actividad 1.**

Se realizará un levantamiento de información del proceso de cuentas, como fuente primaria se hará una observación directa del proceso, llevando un soporte en la planilla de

inspección, se van a capturar datos de forma secundaria revisando formatos de cuentas y devolución y teniendo soporte mediante un documento el cual será entregable en el informe de resultados.

### **Actividad 2.**

Se recolectará información de los procesos que se llevan a cabo en taquillas, llevando una fuente primaria actualizando los manuales de operaciones, y llevando un soporte de los mismos, como fuente secundaria se hará una revisión de los formatos existentes, teniendo un documento soporte y entregando un informe de resultados.

### **Actividad 3.**

Se realizará una actividad para determinar las posibles fallas en el proceso, como fuente primaria se hará un acompañamiento en las actividades de cuentas, se llevará un formato soporte de recolección de tiempos, en la fuente secundaria se tendrán en cuenta los resultados de las actividades uno y dos, llevando un soporte de análisis y resultados entregando un diagrama de causa y efecto.

### ***Segunda fase.***

Se espera establecer las posibles rutas de interacción entre las gestiones de tesorería y operaciones, definiendo que procesos son convenientes para cada una de las gestiones, buscando la mejora del trabajo mutuo enfocado a las taquillas.

### **Actividad 4.**

Se realizará un análisis del proceso actual de cuentas, tomando como fuente primaria un estudio en el que se evidencien las fallas del proceso, se soportará en un formato de Excel, en la fuente secundaria se realizará un estudio de tiempos y movimientos, guardando un documento soporte y entregando un informe de resultados.

**Actividad 5.**

Se identificarán los puntos de interacción en taquillas entre la gestión de operaciones y tesorería, como fuente primaria se tendrá en cuenta el resultado actividad 3, y se llevará un documento soporte, en la fuente secundaria se revisará el informe de resultados de la actividad 4, llevando un soporte de análisis y resultados, el cual se entregará mediante un diagrama de flujo.

**Actividad 6.**

Se definirá la ruta óptima para proceso de cuentas, como fuente primaria se realizará una comparación de las diferentes rutas de proceso, teniendo como soporte un cuadro comparativo, en la fuente secundaria se tendrá en cuenta el resultado de la actividad 5, llevando un soporte de análisis y resultado, este se entregará mediante un informe de resultados.

***Tercera fase***

Se espera planificar la implementación de las distintas propuestas de mejora en el proceso de cuentas.

**Actividad 7.**

Se realizará la presentación de las propuestas de mejora, en la fuente primaria se creará o mejorará el formato de cuentas, teniendo como soporte un formato en Excel, en la fuente secundaria se realizará un reordenamiento del esquema del proceso actual, llevando un soporte de análisis y resultado y entregando un diagrama de proceso.

**Actividad 8.**

Se implementará y evaluará la mejora, como fuente primaria se realizará una capacitación de la implementación del proceso, teniendo como soporte el formato de la capacitación, como

fuentes secundarias se les realizara una evaluación a las personas involucradas en el proceso, se tendrá como soporte el formato de la evaluación y se entregara un informe final de resultados.

### **Actividad 9.**

Se determinará el nivel de éxito de la mejora implementada, en la fuente primaria se realizará la evaluación del proceso, teniendo como soporte la planilla de inspección y mejora de tiempos, en la fuente secundaria se aplicará una encuesta al personal involucrado en el proceso, llevando como soporte el formato de encuesta y se entregará un informe final de resultados.

### **Caracterización de actores involucrados**

#### ***Recursos humanos***

Interfiere la Líder de zona taquillas, la supervisora de zona taquillas y la persona encargada de tesorería.

#### ***Recursos financieros***

Se realiza calculo estimado para el costo de la solución, siendo a favor de la empresa, ya que, al mejorar el proceso ya existente, se busca optimizar tiempo y reducir costos de nómina en cuanto al pago de tiempo adicional.

#### ***Recursos técnicos y/o Tecnológicos***

Es importante utilizar los recursos existentes, como el sistema de plataforma NAS que sirve de soporte para revisar la veracidad de la información dada por los taquilleros durante las cuentas, adicionalmente la maquina contadora de dinero, ya que es una herramienta fundamental para optimizar tiempos, las personas que reciben el dinero también deberían utilizarla, ya que al realizar el conteo de forma tradicional (manualmente) se demoran más tiempo, además el supervisor quien es el que entrega debe esperar dicho conteo, lo que retrasa otras funciones.

### **Métodos, técnicas y herramientas de investigación empleadas**

Se realizó acompañamiento y observación directa del proceso de cuentas, se utilizó como herramienta un formato de recolección de tiempos con la finalidad de encontrar las posibles fallas en el proceso, como se puede observar en la ilustración 34.

**Tabla 1** *Recolección de Tiempos proceso de cuentas*

<b>Formato recolección de tiempos</b>		
<b>Tipo de proceso</b>	<b>Tiempo en minutos</b>	
	<b>Proceso manual</b>	<b>Uso maquina contadora</b>
<b>Arqueos</b>		
Valor menor a \$500.000	5 min	2 min
Valor entre \$600.000 a \$1'000.000	8 min	3 min
Valor entre \$2'000.000 a \$5'000.000	10 min	5 min
Valor entre \$6'00.000 a \$10'000.000	15 min	8 min
Valor entre \$11'000.000 a \$20'000.000	20 min	10 min
Valor entre \$21'000.000 a \$30'000.000	30 min	15 min
Valor entre \$31'000.000 a \$40'000.000	40 min	20 min
Valor entre \$41'000.000 a \$50'000.000	50 min	30 min
Valor superior a \$51'000.000	60 min	40 min
<b>Entrega de bases y brazaletes</b>	<b>Tiempo</b>	
01 Taquilla	De 4 a 5 min	
05 Taquilla	De 20 a 25 min	
12 Taquilla	De 48 a 60 min	
15 Taquilla	De 60 a 75 min	
<b>Entrega de mapas y cartillas</b>	<b>Tiempo</b>	
Entre a 01 a 03 Taquillas	5 min	
Entre a 04 a 07 Taquillas	10 min	
Entre a 08 a 10 Taquillas	15 min	
Ma de 11 Taquillas	30 min	
<b>Formato recolección de tiempos</b>		
<b>Cuentas</b>	<b>Sin ayuda del patinador</b>	<b>Con ayuda del patinador</b>
Entre 01 a 03 taquillas	40 min	20 min
Entre 04 a 07 taquillas	80 min	50 min
Entre 08 a 10 taquillas	120 min	90 min
Más de 11 taquillas	180 min	120 min

**Tabla 1** Esta ilustración representa el formato de recolección de tiempos en el proceso de cuentas de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia.

Se utilizó como herramienta una planilla de inspección para el proceso de cuentas, se puede observar en la ilustración 18, en la cual se evidencia en principio la falta de un equipo que permita sistematizar parte del proceso.

**Tabla 2** *planillas de inspección de cuentas*

<b>PLANILLA DE INSPECCIÓN PROCESO DE CUENTAS</b>			
<b>Ítems</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
<b>Infraestructura del espacio</b>			
Mesa	x		
Sillas	x		
Orden y aseo	x		
Iluminación	x		
Ventilación	x		
Salidas de emergencia	x		
<b>Herramientas de trabajo</b>			
Lápiz	x		
Borrador	x		
Cuaderno de cuentas	x		Sistematizar el proceso de cuentas, permitiendo que la información se actualice en un Drive compartido.
Computador o Tablet		x	La implementación de esta herramienta permitirá la sistematización del proceso.
Calculadoras	x		
Llaves de urnas	x		
Cosedora	x		
<b>Elementos de Cuentas</b>			
Brazaletes devolución	x		
Urna con boletas	x		
Boletas con cantidad y fecha	x		
Vouchers	x		
Cierre total de datafono	x		

Pre cierre del POS	x	Implementar el envío de los pre cierres a un correo para su revisión, sin necesidad de imprimirlos, se archivan por día.
Formato de entrega y devolución	x	Sistematizar la información del formato de entrega y devolución.

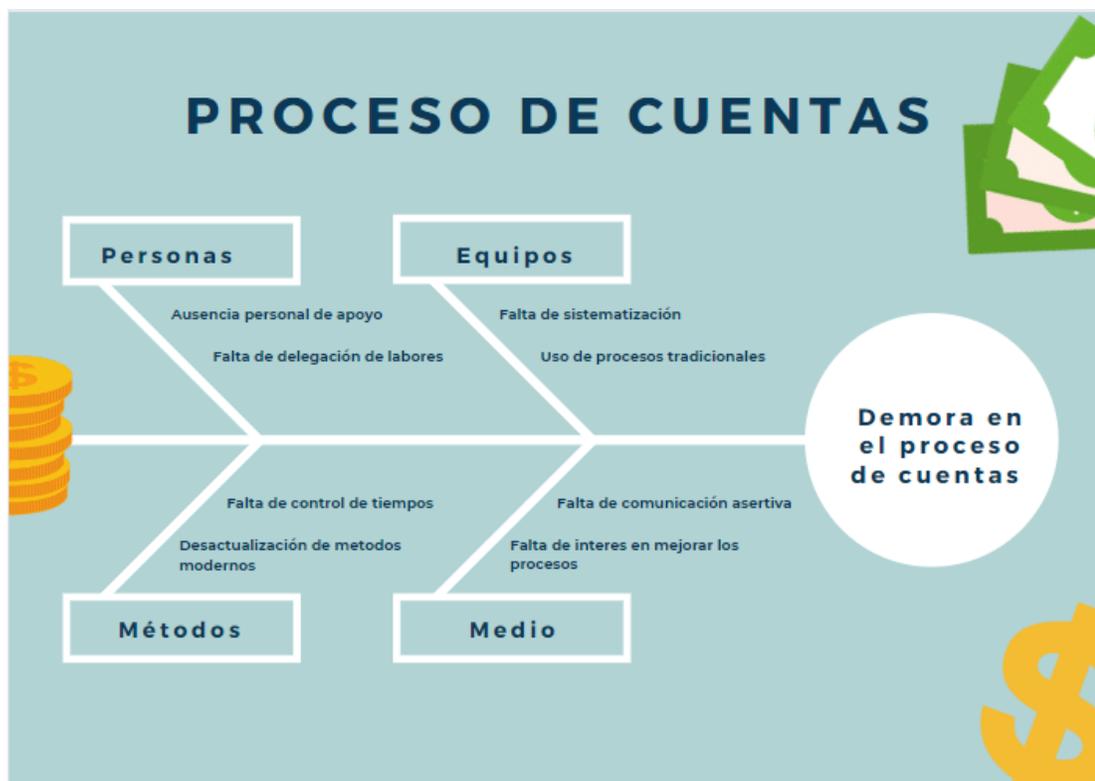
**Tabla 2** Esta ilustración representa la planilla creada para inspección de proceso de cuentas en taquillas de la Fundación Parque Jaime Duque, la información que se recolecta es confidencial, elaboración propia.

### ***Diagrama de causa y efecto***

Se utilizó como herramienta un diagrama de causa y efecto en el cual se muestran las posibles causas de la demora en el proceso de cuentas, se puede observar en la ilustración 35.

Ilustración 1: Diagrama causa y efecto del proceso de cuentas

**Figura 3** *Diagrama causa y efecto del proceso de cuentas*



**Figura 3** Esta figura representa el diagrama de causa y efecto del proceso de cuentas de la Fundación Parque Jaime Duque, elaboración propia.

## Resultados

### Resultado 1

#### *Análisis del diagrama Causa y efecto*

Para el proceso de cuentas se determina como problema principal la demora en el proceso de cuentas, algunas de las posibles causas son:

**Ausencia personal de apoyo.**

En el momento de realizar las cuentas es necesario un apoyo para que el conteo de brazaletes y boletería sea más rápido y eficaz, sin embargo, no hay una persona delegada para hacer esa función en el proceso de cuentas, en ocasiones el patinador realiza esta labor dejando de cumplir la función de patinador dentro de las taquillas.

**Falta de delegación de labores**

Se evidencia que en el caso de la gestión de tesorería hay una persona que interviene en diferentes procesos de las taquillas al mismo tiempo, por ejemplo realiza la entrega de las bases y los brazaletes para las taquillas que se abrirán el siguiente día al mismo tiempo que realiza el proceso de cuentas, es decir que, ambas acciones las realiza en la taquilla central, esto implica que la persona que recibe las bases y brazaletes deba contar el dinero de forma manual, ya que, la maquina contadora de dinero se encuentra ubicada en la oficina del líder lugar designado para contar los arqueos.

La máquina contadora de dinero no se ubica en la taquilla central, ya que, mientras se genera el proceso de cuentas con un taquillero, los demás están realizando entrega de mapa, cartillas y dinero, la maquina se utiliza para contar los arqueos que se reciben y posteriormente se entregan. Si realizáramos los arqueos en la taquilla central ocasionaría ruido y distracción en el momento de las cuentas.

**Falta de sistematización**

No se utilizan herramientas tecnológicas que permitirían mejorar el proceso, haciéndolo más ágil, eficaz y seguro, no se cuenta con un equipo tecnológico para validar la información de las ventas al momento de hacer cuentas, adicionalmente, los datos se diligencian en un formato

manual, realizando las operaciones matemáticas con calculadora, lo que permite que haya demora en los tiempos y posibles errores humanos.

### **Uso de procesos tradicionales**

Realizan de tres a cuatro arqueos durante el día a cada una de las taquillas en servicio, se entrega el arqueo a la persona de tesorería, la persona que recibe cuenta el dinero utilizando los procesos tradicionales como el conteo de dinero de forma manual, permitiendo que los tiempos se extiendan, generando demoras en el proceso.

### **Falta de control de tiempos:**

Tras realizar un estudio de tiempos, se evidencio que, para contar las bases y brazaletes, el tiempo requerido para el proceso depende de la cantidad de taquillas para apertura, es decir, los tiempos varían, sin embargo, las cuentas inician al mismo tiempo cada día o incluso en ocasiones sobre el tiempo de salida, permitiendo demoras y tiempo adicional para los taquilleros en la nómina.

### **Falta de comunicación asertiva**

Se evidencia la necesidad de tener las políticas y los procesos por escrito, ya que, la información puede variar en cada persona y en ocasiones se detienen o demoran los procesos por falta de comunicación asertiva, recepción de la información, acuerdo de tiempos, puntos de vista o criterios propios.

### **Falta de interés en mejorar los procesos**

La falta de interés en mejorar los procesos es notoria, se evidencia que las personas a cargo de dichos procesos evitan capacitar personal de apoyo para agilizar procesos, por motivos de confianza y antigüedad en el cargo.

Para mostrar un poco más la necesidad de mejora del proceso implementando o aprovechando herramientas para reducir tiempos y brindar mayor seguridad, se realizó el siguiente flujograma.

## **Resultado 2**

Al identificar los puntos de interacción en los procesos de taquillas entre la gestión de operaciones y tesorería, se llegó a la conclusión que estos no eran claros, es por esto que se establecen rutas mediante flujogramas de proceso mostrando de manera gráfica la interrelación de las dos gestiones, sugiriendo las opciones de mejora más viables que se consideraron.

### ***Arqueo taquillero***

Se identificarán mediante el flujograma los puntos de interacción entre los taquilleros y el líder para generar el respectivo conteo y entrega del dinero de la venta del día.

De acuerdo a la situación anterior se sugiere la siguiente descripción del proceso.

#### **Descripción**

- El taquillero reúne el dinero en efectivo de las ventas.
- Lleva el dinero a la oficina de arqueos para realizar la entrega al líder y generar el conteo correspondiente.
- Dependiendo los resultados del conteo se procede a realizar el pago en el POS.
- En caso tal que el conteo sea erróneo se procede a realizar un re conteo para descartar cualquier tipo de fallo.
- Sin importar el valor del arqueo (si coincide o no) el taquillero procede a realizar el pago en el POS por el valor confirmado y entrega al líder el ticket de la operación.
- El líder recibe el pago verificando que el valor sea el mismo que resultado del conteo, si los valores coinciden el líder firma el recaudo de taquilla.

- Si las dos partes se encuentran de acuerdo con los resultados del arqueo, firman el formato control de arqueo.
- Finaliza el proceso.

**Figura 4** *Flujograma arqueo taquillero*



**Figura 4** Esta figura representa el Flujograma del arqueo taquillero para el proceso de cuentas de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia, Lucid chart.

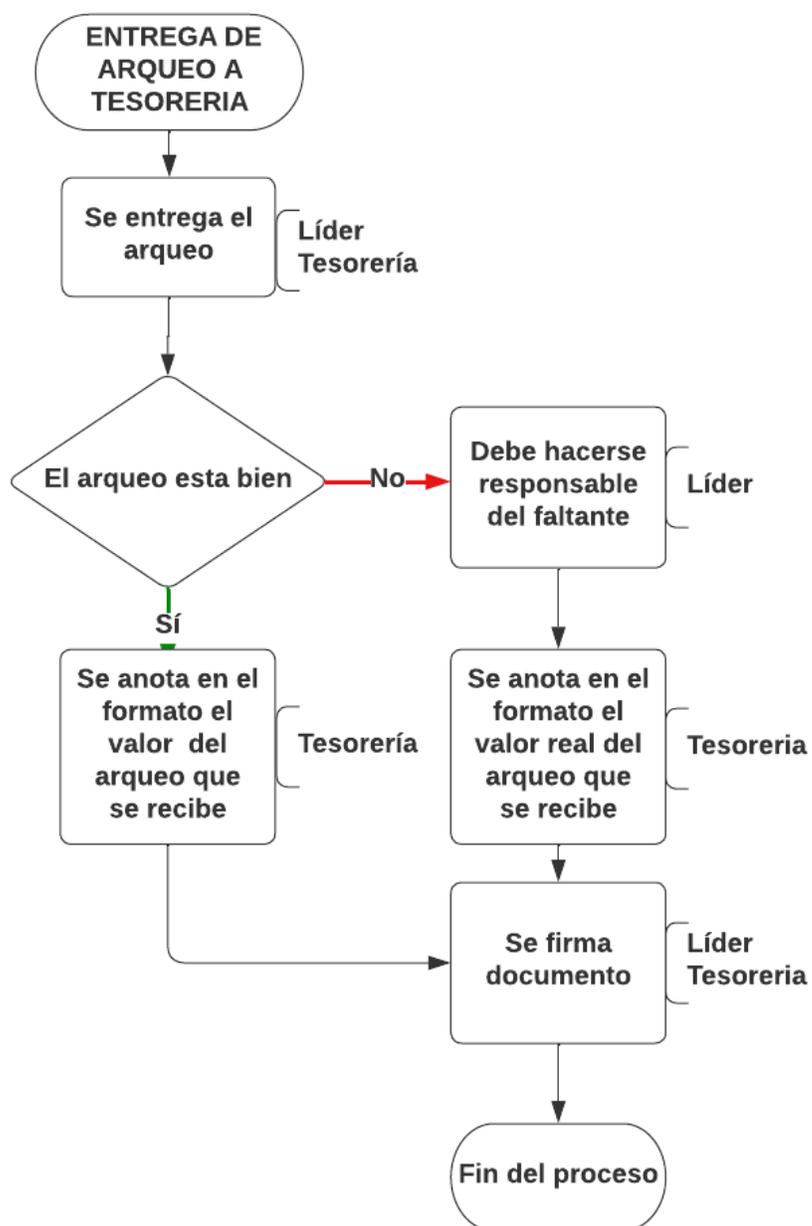
#### ***Entrega de Arqueo a Tesorería***

Se identificaron los puntos de interacción entre el líder y tesorería para verificar y corroborar la veracidad de los datos de los arqueos entregados por los taquilleros.

#### **Descripción**

- Se hace la entrega de cada uno de los arqueos a tesorería.
- Se verifica que el valor del arqueo realizado al taquillero coincida con el valor escrito en el formato control de arqueo.
- En dado caso que el arqueo no coincida el líder o supervisor debe hacerse responsable del faltante.
- Si coincide o no, Tesorería procede a anotar el valor que conto en el formato control de arqueo, siendo este el valor real entregado por el líder o supervisor.
- El líder o supervisor y la persona de tesorería proceden a firmar el formato control de arqueo dando por entendido que están de acuerdo las dos partes.
- Se da fin al proceso.

**Figura 5** *Flujograma entrega de arqueo a tesorería*



**Figura 5** Esta figura representa el Flujograma de la entrega de arqueos a tesorería para el proceso de cuentas de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia, Lucid chart.

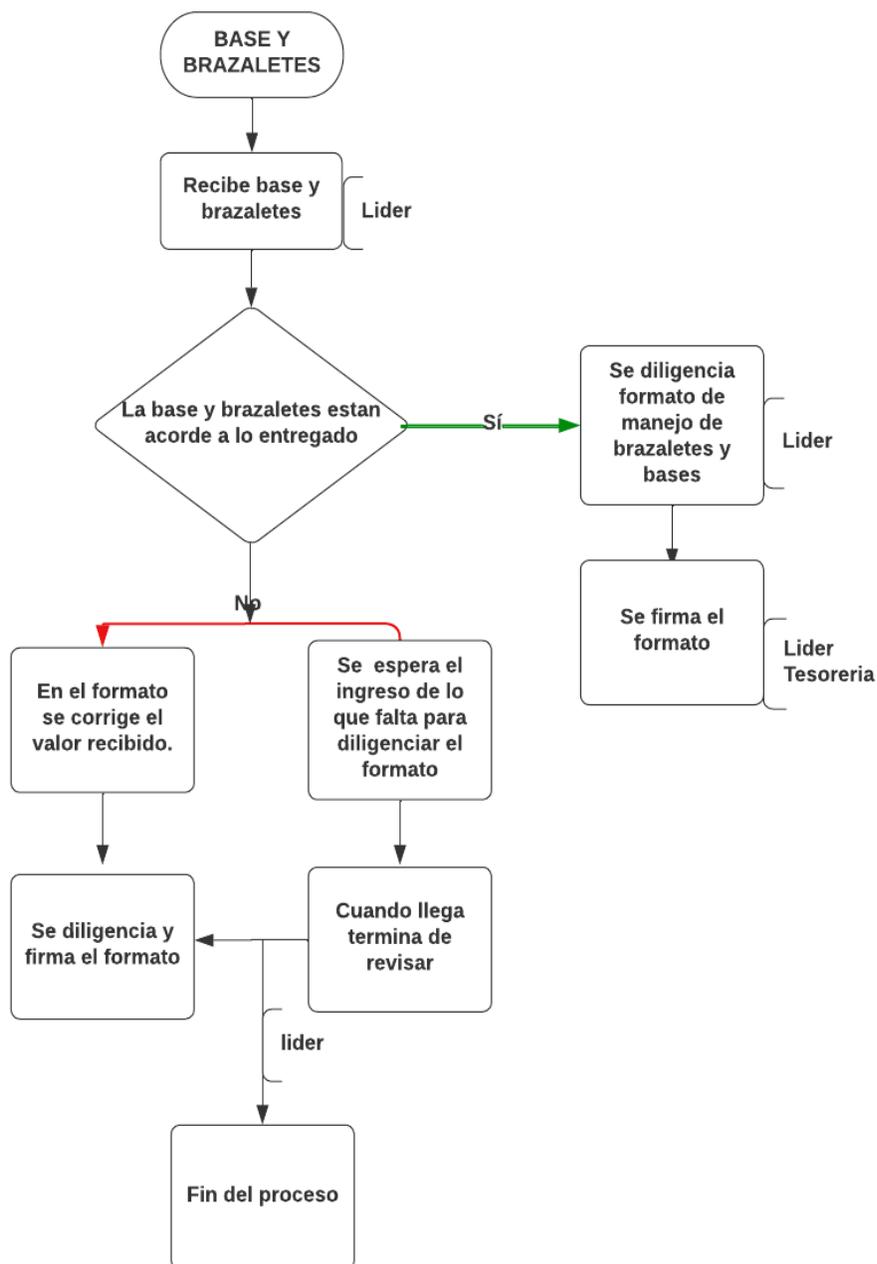
### ***Base y Brazaletes***

Se identificaron los puntos de interacción entre el líder y tesorería, con respecto a la entrega de base y brazaletes para la operación de venta en las taquillas.

### **Descripción**

- El líder recibe base y brazaletes los cuales provienen de la oficina de tesorería.
- Se verifica la cantidad de brazaletes a entregar por cada taquilla y se procede a contar cada una de las bases.
- Si los brazaletes y bases están correctos se diligencia el formato de manejo de brazaletes y bases.
- Si los valores están acordes a lo entregado el supervisor y la persona encargada de tesorería proceden a firmar el formato de manejo de brazaletes y bases.
- En dado caso que los brazaletes y las bases presenten algún faltante se debe corregir el formato con el valor recibido, o en su defecto se ejecuta la espera de los faltantes.
- Se diligencia el formato y se procede a firmar la entrega.
- Finaliza el proceso.

**Figura 6** *Flujograma Base y Brazaletes*



**Figura 7** Esta figura representa el Flujograma de Base y Brazaletes para el proceso de cuentas de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia, Lucid chart

### ***Mejora de proceso de arqueo implementando herramienta tecnológica***

Después de realizar el estudio de tiempos, se evidencia la necesidad de implementar una capacitación de sensibilización sobre la importancia de utilizar la maquina probadora de billetes, con la finalidad de generar mayor confianza y seguridad en la implementación de su uso, como herramienta de mejora al proceso, reduciendo tiempos innecesarios.

El arqueo recogido en las taquillas se entrega a la persona de tesorería se puede observar en la siguiente figura, en cuanto al no utilizar la maquina contadora de dinero el proceso se extiende, lo que ocasiona que la persona de operaciones que está entregando el dinero deba dedicar más tiempo a estar pendiente de dicha entrega.

**Tabla 3** *Formato recolección de tiempos – Arqueo*

<b>Formato recolección de tiempos</b>		
<b>Tipo de proceso</b>	<b>Tiempo en minutos</b>	
<b>Arqueos</b>	<b>Proceso manual</b>	<b>Uso maquina contadora</b>
Valor menor a \$500.000	5 min	2 min
Valor entre \$600.000 a \$1'000.000	8 min	3 min
Valor entre \$2'000.000 a \$5'000.000	10 min	5 min
Valor entre \$6'000.000 a \$10'000.000	15 min	8 min
Valor entre \$11'000.000 a \$20'000.000	20 min	10 min
Valor entre \$21'000.000 a \$30'000.000	30 min	15 min
Valor entre \$31'000.000 a \$40'000.000	40 min	20 min
Valor entre \$41'000.000 a \$50'000.000	50 min	30 min
Valor superior a \$51'000.000	60 min	40 min

**Tabla 3** Esta figura representa el formato de recolección de tiempos – Arqueo, en la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia.

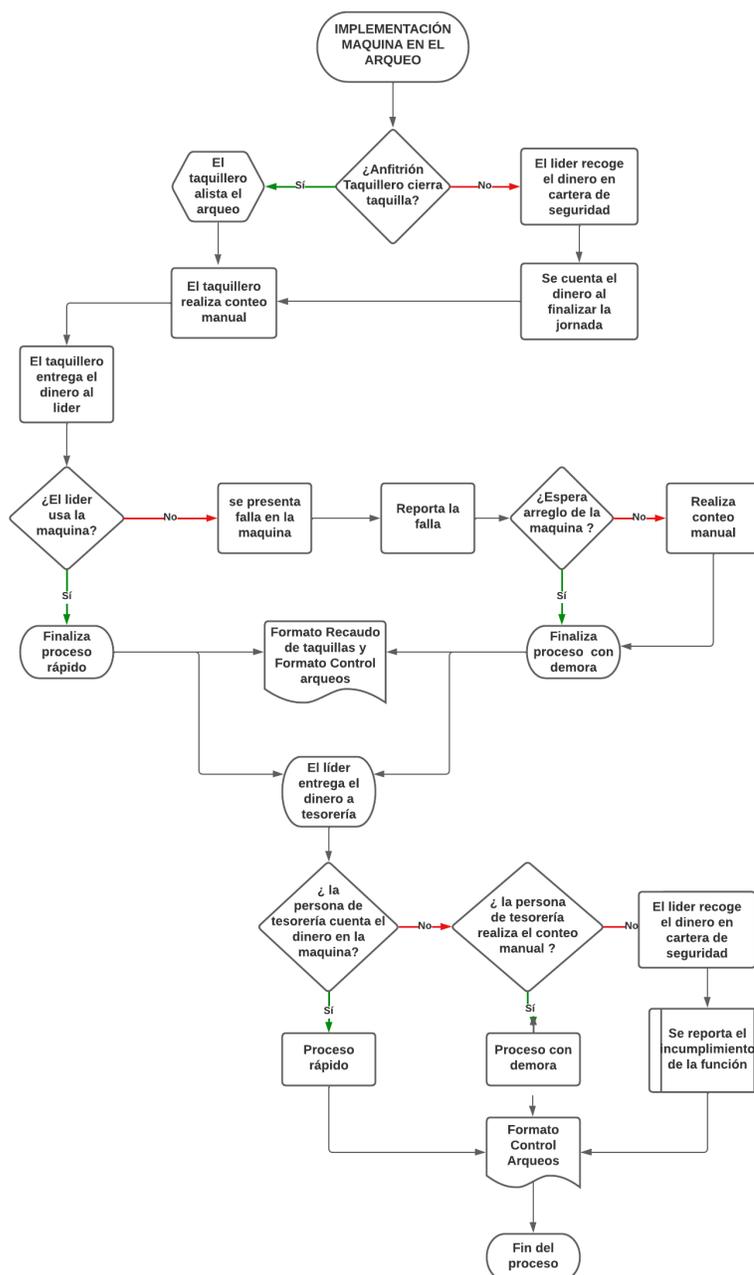
### ***Implementación de maquina contadora de dinero en el arqueo***

Se identificaron los puntos de interacción entre el líder, los anfitriones taquilleros y tesorería en los cuales se puede implementar el uso de la maquina como mejora del proceso.

#### **Descripción**

- El arqueo se puede realizar de dos maneras, el supervisor recoge el dinero en una cartera de seguridad con candado y el dinero se cuenta al finalizar la jornada.
- El taquillero reúne el dinero en efectivo de las ventas, lo alista y realiza el conteo manual para dirigirse a la oficina del arqueo y realizar la entrega del dinero al supervisor.
- Si el supervisor utiliza la máquina, el proceso será más rápido, verifica el valor del arqueo.
- El anfitrión realiza el pago en el POS.
- Ambas partes firman tanto el formato de recaudo taquilla como el formato control de arqueos.
- Después de esto, el supervisor realiza la entrega a tesorería y si la persona encargada de recibir el dinero, utiliza la máquina, el tiempo del arqueo se reduce hasta un 50%.
- Si la persona de tesorería decide no realizar el conteo de revisión, se debe reportar el incumplimiento de la función.
- Cuando se haya revisado cada uno de ellos pagos correspondientes a un arqueo, el supervisor y la persona de tesorería proceden a firmar el formato control de arqueo confirmando que coinciden los valores.
- Finaliza el proceso

**Figura 7** *Flujograma implementación maquina en el arqueo*



**Figura 9** Esta Figura representa el flujograma del proceso de arqueo con la implementación de la maquina contadora de dinero de la Fundación Parque Jaime Duque, elaboración propia, Lucid chart

### **Resultado 3**

Se dio a conocer mediante un encuentro de las gestiones de tesorería y gestión de operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque, el seguimiento de las opciones de mejora más viable y el diseño de la implementación de estas, para darle solución a los diferentes inconvenientes que se venían presentado:

- Se llegó a un acuerdo donde la gestión de tesorería entregaría los tarjetones, las bases y brazaletes al líder o al supervisor el día anterior al servicio, con el fin de tener todo listo en la zona de Recepción a la hora de la apertura del parque (Entregar el material de venta con anterioridad).
- Desde la gestión de sistemas se realizó una capacitación de sensibilización al personal de tesorería sobre la importancia de utilizar la maquina contadora de dinero para hacer que el proceso sea más eficiente y seguro (Utilizar los elementos de trabajo que la empresa nos facilita, como la contadora de dinero).
- El patinador externo, ingresara a la taquilla central en el momento que inician las cuentas para ser apoyo de tesorería en la realización de las mismas (Generar un apoyo de personal a la hora de las cuentas que no sea el patinador interno).

Ya se ha implementado la mejora y se han visto resultados positivos en los diferentes procesos que se llevan a cabo.

### **Análisis de resultados**

#### **Análisis en relación con la situación problema**

Al tener un flujograma con los procesos claros, como estrategia de implementación de mejora, la gestión de tesorería y gestión de operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque

tienen mayor claridad del paso a paso de cada uno de los procesos, permitiendo el buen funcionamiento en los días de servicio, esto conlleva a una mejor atención al público lo cual genera una mejor experiencia turística para los clientes.

### **Análisis en relación con el desempeño organizacional**

Se evidencia que el personal de la gestión de tesorería y gestión de operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque están alineados con los procesos, trabajando juntos hacia un objetivo común, aumentando la eficiencia, la productividad y se han reducido costos; es notoria la mejora del desempeño de ambas gestiones y la mejora continua a la hora de brindar un servicio con calidad.

### **Análisis en relación con el desempeño de los actores**

El equipo de trabajo de la gestión de operaciones, taquilleros, supervisor y líder de zona han rectificado su comunicación asertiva gracias a la implementación de mejora, lo que genera como resultado brindar un servicio de mayor calidad al público objetivo, por ende, un mejor funcionamiento de la empresa.

Dado lo anterior el clima laboral demuestra una comunicación armónica entre los quipos de trabajo, disminuyendo el estrés, los malos entendidos y logrando un mejor desempeño en cada uno de los funcionarios.

### **Aprendizajes de práctica profesional**

#### **Aprendizajes significativos de la experiencia en lo profesional**

Gracias a la práctica profesional, he fortalecido habilidades como, la comunicación, la seguridad en toma de decisiones, el manejo de personal y el desarrollo de habilidades técnicas y blandas. La comprensión del funcionamiento de una industria o sector específico, la capacidad para trabajar en equipo y liderar proyectos, y la mejora de la toma de decisiones y resolución de problemas fortalecen mi aprendizaje profesional.

### **Aprendizajes significativos de la experiencia en lo humano**

La experiencia profesional me ha proporcionado oportunidades para aprender sobre mis preferencias laborales y objetivos profesionales a corto, mediano y largo plazo; también me ha permitido fortalecer la capacidad para relacionarme con los demás y desarrollar habilidades intrapersonales e interpersonales, la empatía con los demás y la comprensión de diferentes perspectivas.

A la vez, me posibilitó desarrollar habilidades emocionales, como la inteligencia emocional y la capacidad para manejar el estrés y las situaciones difíciles, optando por una experiencia en lo humano que me permite oportunidades para aprender sobre mis fortalezas y debilidades.

### **Recomendaciones para el aprovechamiento de las prácticas profesionales**

- Aprovechar al máximo todas las oportunidades de aprendizaje que se presenten durante las prácticas.
- Relacionar desde un principio los objetivos de las prácticas profesionales con la función desempeñada en el campo laboral.
- Mantener una actitud positiva y proactiva durante todo el proceso de práctica.

- Solicitar retroalimentación constante al tutor y a los docentes para mejorar continua y activamente en proyectos y actividades relacionadas con la práctica profesional.
- Establecer contactos profesionales y mantener una buena relación con ellos después de finalizar las prácticas.
- Ante todo, ser puntual, responsable y respetuoso en todo momento durante las prácticas.
- Permanentemente tomar notas detalladas sobre lo aprendido durante las prácticas para futuras referencias.

### **Referencias.**

Duque, P. J. (2022). *Parque Jaime Duque* . Obtenido de <https://parquejaimeduque.com/>

Eva, D. C. (2005). Subsistema de operaciones en empresas de servicios: Una reflexión teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*.

Echeverría, D. & Conejo, C. (2018). Manual para project managers : Cómo gestionar proyectos con éxito. Madrid: Wolters Kluwer. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/biblioibero/titulos/42654/>

Iván Torres. (2015). 8 ejemplos de Cómo Optimizar los Procesos de una Empresa Startup <https://iveconsultores.com/procesos-de-una-empresa-startup/>

José Pacheco. (2017). Ejemplos reales de beneficios de la mejora de los procesos internos. <https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/ejemplos-mejora-procesos-internos/>

Julio Castro. (2021). 6 maneras de optimizar los procesos empresariales.

<https://blog.corponet.com/6-maneras-de-optimizar-los-proces>

Kyocera (2021) Document Solutions España S.A

<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/optimizacion-de-procesos-tecnicas-y-herramientas.html>

Mañez, R. (2018). Cómo crear un Plan de Trabajo sencillo paso a paso. Recuperado de

<https://www.marketingandweb.es/emprendedores-2/plan-de-trabajo/>

Parque Jaime duque. (2029). Informe de gestión.

<https://www.parquejaimeduque.com/assets/01-informe-de-gestion-a%C3%B1o-2019-fpjd.pdf>

Parque Jaime duque. (2021). Informe de gestión. [https://parquejaimeduque.com/wp-](https://parquejaimeduque.com/wp-content/uploads/2022/03/INFORME-DE-GESTION-2021-FPJD.pdf)

[content/uploads/2022/03/INFORME-DE-GESTION-2021-FPJD.pdf](https://parquejaimeduque.com/wp-content/uploads/2022/03/INFORME-DE-GESTION-2021-FPJD.pdf)

## **Anexos**

### **anexo 1 Cronograma**

Se puede evidenciar en la siguiente figura el cronograma de las actividades realizadas durante todo el proceso de las practicas profesionales.

Figura 8 Bitácora

Titulo		Integración Gestiones de Tesorería y Operaciones mejorando proceso de cuentas (taquillas)					
<b>Objetivo General</b>		Diseñar una propuesta de mejoras que permita la integración entre la gestión de tesorería y la gestión de operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque, en cuanto a procesos mediante herramientas de mejora continua.					
<b>Objetivos Específicos</b>							
<b>Objetivos Específicos 1</b>	<b>Actividad</b>	<b>Fuente primaria</b>	<b>Soporte</b>	<b>Fuente secundaria</b>	<b>Soporte</b>	<b>Entregables</b>	
<b>Análisis de las fallas en la interacción de los procesos de tesorería y operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque</b>	Actividad 1	Levantamiento de información del proceso de cuentas	Observación directa del proceso	Planilla de inspección	Revisión formatos de cuentas: Entrega y devolución	Documentos	Informe de resultados
	Actividad 2	Recolectar información sobre los procesos en taquillas	Actualización manual de operaciones	Manual de operaciones taquillas	Revisión de formatos existentes	Documentos	Informe de resultados
	Actividad 3	Determinar las posibles fallas en el proceso	Acompañamiento en las actividades de cuentas	Formato con recolección de tiempos	Resultado actividad 1 y 2	Análisis y resultado	Diagrama de causa - efecto
<b>Objetivos Específicos 2</b>	<b>Actividad</b>	<b>Fuente primaria</b>	<b>Soporte</b>	<b>Fuente</b>	<b>Soporte</b>	<b>Entregables</b>	
<b>Establecer las opciones de mejora más viable en la interacción de procesos de tesorería y operaciones, especialmente en la sección de taquillas de la Fundación Parque Jaime Duque</b>	Actividad 4	Realizar análisis del proceso actual de cuentas	Estudio en el que se evidencian las fallas en el proceso	Análisis en Excel	Estudio de tiempos y movimientos	Documentos	Informe de resultados
	Actividad 5	Identificar los puntos de interacción en taquillas entre la gestión de operaciones y	Resultado actividad 3	Documentos	Informe de resultados Actividad 4	Análisis y resultado	Diagrama de flujo
	Actividad 6	Definir la ruta óptima para proceso de cuentas	Comparación de las diferentes rutas de proceso	Cuadro comparativo	Resultado actividad 5	Análisis y resultado	Informe de resultados
<b>Objetivos Específicos 3</b>	<b>Actividad</b>	<b>Fuente primaria</b>	<b>Soporte</b>	<b>Fuente</b>	<b>Soporte</b>	<b>Entregables</b>	
<b>Diseñar un plan de implementación de la propuesta de mejora en la interacción de procesos entre las áreas de tesorería y operaciones de la Fundación Parque Jaime Duque.</b>	Actividad 7	Presentar las propuestas de mejora	Crear o mejorar formato de cuentas	Formato en excel	Reordenar el esquema de proceso actual	Análisis y resultado	Diagrama de proceso
	Actividad 8	Implementar y Evaluar la mejora.	Capacitación de la implementación del proceso.	Formato de la capacitación	Evaluación a involucrados en el proceso.	Formato de la evaluación	Informe de resultados
	Actividad 9	Determinar el nivel de éxito de la mejora implementada	Evaluación del proceso	Planilla de inspección mejora de tiempos	Encuesta al personal involucrado en el proceso	Formato de encuesta	Informe final Resultados

## Resultados de la propuesta por cada proceso

### *Propuesta 01 - Entrega y devolución de tarjetones para grupos*

Se propone que:

- Los tarjetones se entreguen al líder o al supervisor el día anterior al servicio, con el fin de tener todo listo en la zona de Recepción a la hora de la apertura del parque y así brindar un mejor servicio.
- Diligenciar el formato de control para la entrega o devolución de tarjetones, para llevar un soporte de lo recibido y entregado.

**Figura 9** Entrega y devolución de tarjetones para grupos



Se creará formato de control manejo de tarjetones.

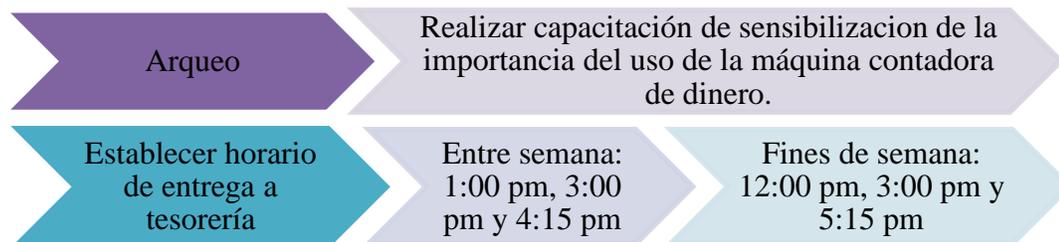
La devolución se realizará los días viernes en la tarde.

**Figura 12** Esta figura representa la mejora en la entrega y devolución de tarjetones para grupos de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia.

**Propuesta 02 – Arqueo**

Se propone que:

- Realizar una capacitación de sensibilización sobre la importancia de utilizar la maquina contadora de dinero para hacer que el proceso sea más eficiente y seguro.
- Establecer los horarios de entrega de arqueos a tesorería, para reducir demora en el proceso.

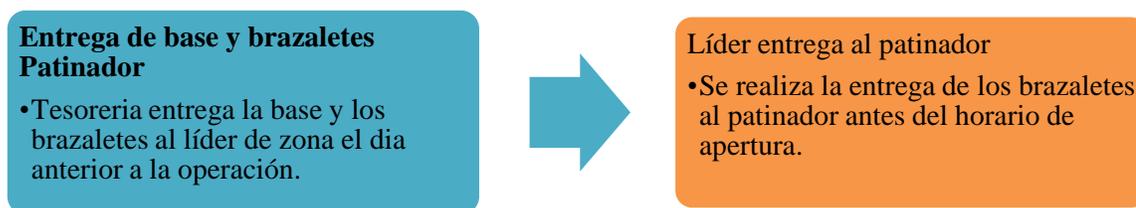
**Figura 10** *Arqueo*

**Figura 14** Esta figura representa la mejora en la entrega del arqueo de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia.

### ***Propuesta 03 - Entrega de base y brazaletes – Patinador***

Se propone que:

- La entrega de base y brazaletes se realice al líder o supervisor el día anterior, para que al llegar el patinador tenga lo necesario para iniciar su labor.

**Figura 11** *Entrega de base y brazaletes – Patinador*

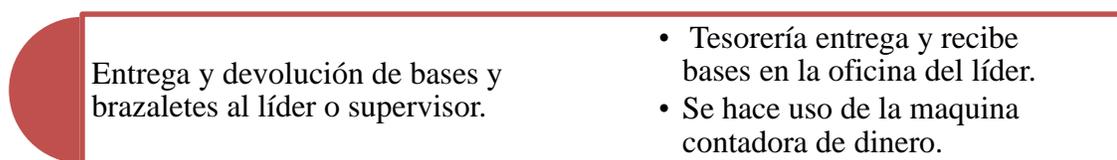
**Figura 16** Esta ilustración representa la mejora en el manejo de entrega de base y brazaletes para el patinador de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia.

### ***Propuesta 04 - Entrega de bases y brazaletes – líder o supervisor***

Se propone que:

- La entrega de bases las realice la persona de tesorería que recoge los arqueos, con el fin de implementar el uso de la maquina contadora de dinero, reduciendo demora en esta parte del proceso.

**Figura 12** Entrega y devolución de bases y brazaletes – líder o supervisor



**Figura 18** Esta figura representa la mejora en el manejo de entrega y devolución de base y brazaletes para el líder o supervisor de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia

#### **Propuesta 05 – Cuentas**

Se propone que:

- Establecer y tener en cuenta los horarios de inicio de cuentas.
- El patinador externo, pueda ingresar a la taquilla central en el momento que inician las cuentas para ser apoyo de tesorería en la realización de las mismas.

**Tabla 4** Formato recolección de tiempos – cuentas

Cuentas	Formato recolección de tiempos	
	Sin ayuda del patinador	Con ayuda del patinador
Entre 01 a 03 taquillas	40 min	20 min
Entre 04 a 07 taquillas	80 min	50 min
Entre 08 a 10 taquillas	120 min	90 min
Más de 11 taquillas	180 min	120 min

**Tabla 5** representa los tiempos de realización de cuentas por número de taquillas de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia.

**Figura 13** *Cuentas*



**Figura 19** Esta Figura representa la mejora en las cuentas de taquillas de la Fundación Parque Jaime Duque, La información que se recolecta es confidencial, elaboración propia.