

REPRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL CENTRO INTERNACIONAL DE LA HABANA (CIH) EN MATANZAS, MEDIANTE EL SOFTWARE VISIO DE MICROSOFT OFFICE.

Ing. Clara Rodríguez Castañeda¹, M. Sc. Lixandra Alonso Gámez²

1. *Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”,
Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba.*

2. *Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”,
Vía Blanca Km. 3, Matanzas, Cuba.*

Resumen

El presente trabajo se desarrolla en la Sede del Centro Internacional de La Habana S.A (CIH), en la Universidad de Matanzas. El objetivo general es la representación del procedimiento de contratación de CIH en la Universidad de Matanzas, mediante el diagrama de flujo AS-AI en Microsoft Visio, lo cual permite describir visualmente las actividades implicadas en el proceso y muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información, los materiales y las ramas en el proceso, además se hace una descripción detallada del proceso para la mejor comprensión de los clientes, lectores y personal interesado en general.

Palabras clave: *procedimiento; representación de procesos; diagrama AS-IS Visio.*

Las transformaciones económicas y sociales se hacen sentir de una forma u otra y con intensidades diferentes en cada faceta del proceso de desarrollo del país. Por tanto, las entidades cubanas, las universidades, las empresas, las instituciones científicas, etc., no son ajenas a estos cambios, por ende, se ven en la necesidad de realizar investigaciones de corte mercantil con el fin de encontrar los recursos necesarios para continuar realizando su función social y al mismo tiempo incrementar los recursos del estado a través de la comercialización.

La actual situación del sector educacional demanda de cada uno de sus intendentes una enorme capacidad para administrar el cambio, los sistemas de información, las comunicaciones, el transporte, las inversiones y los negocios se encuentran en constante evolución y es sumamente necesario un correcto manejo de los lineamientos de trabajos trazados para mantenerse en la élite del mercado.

Así, comercializar un producto es encontrar para él la presentación y el acondicionamiento susceptible de interesar a los futuros compradores, la red más apropiada de distribución y las condiciones de venta que habrán de dinamizar a los distribuidores sobre cada canal.

Según (Kotler, 1992) el proceso de comercialización incluye cuatro aspectos fundamentales: ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿a quién? y ¿cómo? En el primero, el autor se refiere al momento preciso de llevarlo a efecto; en el segundo aspecto, a la estrategia geográfica; el tercero, a la definición del público objetivo y finalmente, se hace una referencia a la estrategia a seguir para la introducción de resultados, es decir, del producto al mercado

En el entorno actual, cada vez más competitivo y con menores márgenes, las organizaciones buscan continuamente oportunidades de mejora que las haga más competitivas. Entre las claves para competir de manera efectiva en este nuevo ambiente de retos están las habilidades en la estrategia y puesta en práctica de un plan de negocios, áreas en las cuales las universidades muchas han sido tradicionalmente débiles (Amaya 2011).

La gestión del proceso del Centro Internacional de La Habana S.A, también denominado CIH, tuvo sus antecedentes en Matanzas, con la creación de una oficina comercial situada en Varadero para aprovechar las potencialidades turísticas enclavadas en la zona.

Fundada en 1999, inicialmente representaba a la casa matriz comercializadora del Ministerio de Educación Superior: Mercadu S.A., posteriormente, en el año 2006 pasa a la Universidad de Matanzas.

Hoy sus objetivos continúan siendo los mismos de entonces, es decir, promocionar, comercializar, en frontera como fuera de esta, todos los productos de la universidad, tanto los que posean características académicas: cursos, diplomados, doctorados, maestrías, como los no académicos: Servicios Científicos Técnicos, Auditoría, cualquier otro tipo de productos o servicios tangibles o intangible fruto de la capacidad creadora de la Universidad.

CIH ha mantenido un trabajo estable en la captación de clientes, logrando cumplir los planes previstos en cada período. No obstante, sabe que se pueden lograr mejores y mayores resultados teniendo en cuenta las potencialidades existentes en el territorio. Por lo que se hace necesario la representación de sus procesos, para elevar la calidad de su administración

y control con la finalidad de obtener mayor captación de clientes para de esta forma elevar sus ingresos, además aplicar la vigilancia tecnológica con el fin de no perder clientes.

El primer paso para realizar cualquier proceso debe ser la representación gráfica de los mismos y es por ello que, para lograr la visualización fácil de los procesos y subprocesos, las empresas, hoy en día, se auxilian de su representación a partir de diagramas que permiten obtener una información preliminar sobre la amplitud de los mismos, sus tiempos y sus actividades.

La representación gráfica facilita el análisis, y la descomposición de los procesos en actividades; así como la distinción entre aquellas que aportan valor añadido de las que no lo hacen, es decir que no proveen directamente nada a los grupos de interés o al resultado deseado.

Los procesos están permanentemente sometidos a revisiones para responder a dos motivos distintos. Por un lado, desde un punto de vista interno, todo proceso es mejorable en sí mismo, siempre se encuentra algún detalle, alguna secuencia que aumenta su rendimiento o disminuye sus costos. Por otro lado, los procesos han de cambiar para adaptarse a los requerimientos cambiantes de mercados, clientes, nuevas tecnologías, etc., la empresa ha de buscar en cada caso el ritmo adecuado del cambio (autores, 2003).

Como base para la mejora, es extendido el uso de los diagramas de procesos que permiten la visualización y apreciación de las interrelaciones entre los procesos, subprocesos y actividades para perfeccionar los resultados que los clientes desean.

La representación gráfica facilita el análisis, y la descomposición de los procesos en actividades; así como la distinción entre aquellas que aportan valor añadido de las que no lo hacen, es decir que no proveen directamente nada a los grupos de interés o al resultado deseado (Chase et al., 2000).

Son la base para lograr una mejor gestión y orientarse hacia satisfacer al máximo las expectativas de los clientes, gestionar las actividades y las tareas de los procesos, suprimir aquellas que no aportan valor y buscar e incorporar oportunidades de mejora (Parra et al., 2009).

La forma más eficaz de documentar un proceso es mediante un diagrama de flujo o flujograma. Se trata de una secuencia de símbolos unidos entre sí. Cada símbolo representa una tarea o actividad.

Los diagramas de flujo se pueden representar en vertical (para leer de arriba abajo) o en horizontal (para leer de izquierda a derecha). El diagrama debe ser sencillo, es decir, fácil de seguir y comprender, cuidando su consistencia de conjunto. Debe tener un inicio y un final determinado, pues representa un proceso. En el transcurso del proceso y diagrama, se suceden las actividades o procedimientos y, en ocasiones, se han de tomar decisiones.

El diagrama del proceso AS-IS es la imagen que mejor representa al proceso a través de sus etapas, por lo que representa la base para la documentación y análisis del mismo, este dispone de tres símbolos básicos con significado semántico preciso como son:

- Rectángulo: representa una actividad, operación o tarea.
- Rombo: representa una condición, pregunta o decisión.
- Línea con flecha: representa el sentido del flujo o secuencia de actividades

Para su diseño, existen reglas entre las que se encuentran:

- Todo diagrama tiene un solo punto de inicio y un solo final.
- Debe definirse la dirección del diagrama, ya sea de forma horizontal o vertical.
- El único símbolo especial debe ser el rombo, que tiene un solo punto de entrada y dos de salida.
- Si diversas flechas de entrada han de llegar al mismo símbolo, estas deben unirse en una antes de llegar al mismo.
- Cada símbolo debe tener una etiqueta dentro con el nombre de la actividad, pregunta de decisión, etc.

Uno de los software que facilitan esta tarea es Microsoft Visio el cual se utiliza para dibujar una variedad de diagramas. Entre ellos se incluyen diagramas de flujo, organigramas, planos de construcción, planos de planta, diagramas de flujo de datos, diagramas de flujo de procesos, modelado de procesos de negocios, diagramas de carriles, mapas 3D y mucho más.

Todas las ediciones comparten funcionalidad con Microsoft Office Word y Excel, tales como opciones para texto y color, y permiten suministros de datos directamente de Microsoft Excel y Access. De forma similar a otro software de diagramas, Visio ofrece una biblioteca de plantillas y figuras para diversos tipos de diagramas.

Para a gestión efectiva y proactiva del departamento de CIH de la Universidad de Matanzas, se realiza la representación gráfica, mediante el diagrama AS-IS, del procedimiento de contratación de productos y servicios, para ello se utiliza software Microsoft Visio.

Para comenzar a realizar el diagrama se usa el verbo en infinitivo, para facilitar el trabajo a la hora de la confección del diccionario de actividades. Seguidamente se coloca el objeto de la acción y por último el recurso, es decir, quién realiza la acción (sujeto).

Para confeccionar el diagrama AS-IS el equipo de trabajo con los ejecutantes de la tarea relacionan todas las actividades que se realizan en el proceso en cuestión, este procedimiento necesita de la cooperación de todos los que de una manera u otra están involucrados con el mismo y cada diagrama debe someterse a una revisión exhaustiva para asegurar que las acciones que se representan son las que realmente se llevan a cabo.

De esta manera queda conformado el diagrama del proceso de contratación de CIH en la UM. Este diagrama permite el análisis de cada una de las actividades para detectar oportunidades de mejora.

Descripción del proceso de contratación del CIH UM.

El Cliente.

El cliente, denominado así a las Empresas reconocidas recíprocamente la personalidad, capacidad y representación con que comparecen, convienen en suscribir un contrato de prestación de servicios o adquisición de productos, haciendo apto de presencia solicitan al CIH dicho servicio, presentando el certificado de acreditación de dicha entidad.

Intercambio con el cliente.

Se realiza el intercambio con el cliente sobre las necesidades de ambas partes. Si se determina por el prestador que es posible prestar el servicio solicitado se procede a la búsqueda de los profesores por las diferentes facultades, según sea el caso.

Captación de profesores.

Si existe disponibilidad de profesores continua el proceso, si no existe disponibilidad de los especialistas requeridos termina el proceso.

Al existir los profesores para prestar el servicio se le hace solicitud de los documentos a presentar en caso que sea contratado por CIH por primera vez. Estos documentos son: Ficha del profesor; mediante modelo oficial, que se le hace llegar al profesor por CIH a través del correo, además, síntesis curricular y certificación de salario que debe emitir la Dirección de Capital Humano de la UM. Esta certificación de salario se debe actualizar anualmente debido a los cambios que pueden producirse en el salario a devengar por los profesores.

Designación del jefe de grupo.

Dentro del grupo de profesores se designa un jefe. Este tiene la responsabilidad de mensualmente elaborar el informe de las acciones ejecutadas en el mes y entregarlo al cliente el que ampara el pago de la facturación del propio mes.

Elaboración de la propuesta de contrato.

Al continuar el proceso se elabora la propuesta de contrato, se le comunica al cliente y se le solicita haga acto de presencia para analizar tiempo de ejecución, monto en CUP o CUC, plazos de pagos, y horas a trabajar por los profesores. De encontrarse la Empresa o Unidad solicitante fuera de los límites permisibles para el traslado de los profesores, se acuerda con el cliente, transporte y alimentación para el personal que prestara el servicio solicitado. Si el contrato corresponde a Formación se elabora el anexo 1 y se le anexa al contrato.

Ambas partes intercambian; analizan la propuesta de contrato presentada, si el cliente no está de acuerdo no continua el proceso, si se llega a acuerdo continua el proceso.

Envío de la propuesta de contrato al jurídico del CIH Habana.

Es enviada la propuesta de contrato al jurídico de CIH en La Habana. Hay un tiempo de espera hasta que llegue el contrato debidamente revisado.

Si es aprobado por el jurídico de CIH Habana, este envía junto al contrato el dictamen legal donde plasma si lleva arreglos, lo que se ejecuta de inmediato, o si está debidamente confeccionado.

Firma del contrato por el cliente.

Estando todo en orden se imprime original y copia del contrato y se le hace llegar al cliente para que firme y acüñe por la persona designada por resolución, media firma en cada hoja con su respectivo cuño y la firma completa con el cuño en la última hoja, es traído a CIH UM el Contrato por el cliente.

Envío del contrato a CIH Habana.

El Contrato firmado por el cliente se envía por DHL a CIH en La Habana para su firma, este proceso genera demora. El mismo se hace efectivo a partir de la fecha en que se firme por el Vicepresidente que correspondiente.

Se comunica vía correo electrónico al Vicepresidente el envío del contrato, especificando a la Empresa que pertenece y se le comunica, además, que de ser firmado se ejecute de inmediato la facturación del primer plazo de pago.

Elaboración del presupuesto de gasto (PG).

Se elabora el presupuesto de gasto teniendo en cuenta el monto del mismo, las horas de prestación del servicio, los meses por los cuales se acordó entre las partes y la relación de los profesores con sus datos personales según requerimientos de CIH en La Habana y se envía digital a esa institución.

Envío de facturaciones por DHL Habana.

Entre el 5 y 10 de cada mes se solicitan las restantes facturaciones atendiendo a los diferentes plazos de pago establecidos en los contratos vigentes, las que son enviadas por correo electrónico desde CIH en La Habana, son firmadas y acuñadas por el encargado de negocios de CIH en la UM, la misma se le hace llegar al cliente en formato papel en original y copia. Al ser firmada y acuñada por este, se queda con una copia el cliente, para emitir el cheque o la transferencia bancaria, según su decisión y la otra es entregada a CIH UM, la que es enviada a CIH en La Habana por DHL.

Elaboración y envío del informe de conciliación al CHI Habana.

Del 15 al 20 de cada mes se elabora el informe de conciliación, según facturación hecha el propio mes. Si el cliente no paga la factura antes del día 30 del mes en curso, los profesores no reciben el dinero por el trabajo hecho, se le reconoce por CIH en La Habana, a través de un informe que es enviado vía correo electrónico a CIH UM y cuando el cliente paga la factura pendiente reciben el pago pendiente.

Pago de las facturaciones por el cliente.

Al efectuarse el pago de la factura por el cliente mediante cheque hay que recogerlo en la oficina del cliente y se envía a CIH Habana por DHL, esto genera demora que afecta en muchos de los casos el pago de los profesores en tiempo. Si el cliente paga la factura por transferencia bancaria, se le solicita vía telefónica o correo electrónico No. De la transferencia bancaria y fecha en que fue realizada, se le comunica por esa misma vía al CIH Habana para verificar i esta entro a la cuenta de ellos, dándonos respuesta.

Pago a los profesores.

Al ser depositado el cheque en la cuenta bancaria o recibida la transferencia bancaria, CIH Habana confecciona las nóminas entre el 10 al 15 de cada mes. Enviando por DHL las nóminas y el cheque nominativo con el monto de dinero a pagar a los profesores contratados, a nombre del Encargado de negocios de CIH UM con firma autorizada para realizar dicho trámite, lo que genera demora, recibándose el envío después de los días 25 de cada mes. Se recoge el paquete y extraído del banco el dinero enviado en cheque.

Se revisa el dinero y es dividido por profesor según consta en la nómina y se coloca en sobres. Se les solicita a los profesores a través de correo electrónico o teléfono su presencia para el cobro del dinero que les corresponde, haciendo acto de presencia para la firma de la nómina. De presentarse algún problema de enfermedad o por estar fuera de la Provincia o del País, a través de un autorizo de cobro debidamente firmado por ambas partes y con los datos requeridos se le paga al profesor designado.

Elaboración del informe final.

Finalizado el contrato se elabora un informe final, al estar satisfecho el cliente finaliza el proceso, si no está de acuerdo el cliente se revisa el informe por el equipo de trabajo hasta que las partes lleguen a un acuerdo.

Reconocimiento del pago a los profesores para su jubilación.

Los pagos recibidos por los profesores contratados por CIH se les reconoce para su jubilación, por lo que cuando los profesores van hacer solicitud de jubilación solicitan a CIH UM constancia de los salarios devengados, certificado en documento legal; el que es solicitado a la Dirección de Capital Humano de CIH Habana con los datos personales del profesor solicitante vía correo electrónico y enviada por DHL a CIH UM.

Conclusiones

La representación y descripción de los procesos, a partir de la utilización de diagramas AS-IS, acompañados de información y documentación, es la antesala para la mejora en el diseño y funcionamiento.

Al descomponer los procesos, en sus actividades y etapas, se pueden localizar las actividades que no aportan valor añadido para considerar su posible eliminación o mejoramiento, así como detectar fallos, errores, despilfarros y otras desviaciones que conduzcan a la optimización de aquellas que aportan.

En este contexto, la actividad de comercialización del CIH busca la incorporación de esta y otras herramientas, adaptadas a sus características y condiciones, para contribuir al mejoramiento de la organización.

Bibliografía

Introducción a la Ingeniería. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela. 2003.

CHASE, JACOBS, AQUILANO. Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva.: Mc Graw Hill. 2000.

KOTLER, P. Dirección de marketing, análisis, planificación, gestión y control. Madrid, España: Editorial Prentice Hall. 1992.

PARRA FERÍÉ, C., NEGRÍN SOSA, E., GÓMEZ FIGUEROA, O. Procesos de servicios: tendencias modernas en su gestión. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria. 2009.



CD Monografías 2018
(c) 2018, Universidad de Matanzas
ISBN: 978-959-16-4235-6