

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE COORDINACIÓN DE EVENTOS EN LA
CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE DE POPAYÁN PARA EL AÑO 2014**



SILVIA NATALIA LASSO MUÑOZ
-25091185-

**PRACTICA PROFESIONAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE
EMPRESAS**

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCIÓN DE GRADO
POPAYÁN
2014

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE COORDINACIÓN DE EVENTOS EN LA
CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE DE POPAYÁN PARA EL AÑO 2014**



SILVIA NATALIA LASSO MUÑOZ
-25091185-

ASESOR DE PRACTICA PROFESIONAL

MG. GUIDO HERNEY CAMPO MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCIÓN DE GRADO
POPAYÁN
2014

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO | 7 |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| CAPITULO I: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y PROBLEMA DE ESTUDIO | 10 |
| 1. ASPECTOS GENERALES DE LA CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE DE POPAYÁN..... | 10 |
| 1.1. RESEÑA HISTÓRICA..... | 11 |
| 1.2. ASPECTOS ORGANIZACIONALES | 12 |
| 1.2.1 Misión | 12 |
| 1.2.2 Visión..... | 12 |
| 1.2.3 Principios Básicos..... | 13 |
| 1.2.4 Objetivos Organizacionales | 13 |
| 1.3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN | 14 |
| 1.4. CARACTERIZACIÓN DE LOS CARGOS ACTUALES..... | 14 |
| 1.4.1 Asamblea General de Socios: | 14 |
| 1.4.3 Revisor Fiscal | 15 |
| 1.4.4 Asesor Jurídico:..... | 15 |
| 1.4.5 Directora Administrativa..... | 15 |
| 1.4.6 Subdirector Administrativo | 15 |
| 1.4.7 Contador..... | 15 |
| 1.4.8 Coordinador de Eventos | 15 |
| 1.4.9 Coordinador de Deportes | 15 |
| 1.5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE DE POPAYÁN..... | 16 |
| 1.6. PROBLEMA DE ESTUDIO..... | 17 |
| 1.6.1 JUSTIFICACIÓN..... | 17 |
| 1.6.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.6.3 OBJETIVOS | 18 |
| 1.7 SOPORTE TEÓRICO | 19 |
| 1.7.1 GESTIÓN POR PROCESOS..... | 20 |

| | |
|---|----|
| 1.7.2 MEJORA DE PROCESOS..... | 23 |
| 1.8 METODOLOGIA – TRABAJO DE CAMPO..... | 24 |
| CAPITULO II: DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ADSCRITOS AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS. | 25 |
| 2.1. Metodología básica para el levantamiento de información | 25 |
| 2.2. Aplicación de la Metodología en la Corporación Club Campestre de Popayán | 26 |
| CAPITULO III: REDISEÑO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS CLAVES APLICADOS A LA ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE EVENTOS. | 31 |
| 3.1. Objetivo | 32 |
| 3.2. Alcance..... | 32 |
| 3.3. Formatos Requeridos | 33 |
| 3.4. Indicadores de Control | 33 |
| 3.5. Descripción del Subproceso | 34 |
| 3.6. Diagrama de Flujo | 35 |
| IV CONCLUSIONES | 82 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 83 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Caracterización del Club Campestre de Popayán | 10 |
| Tabla 2. Portafolio de Servicios Corporación Club Campestre de Popayán | 16 |
| Tabla 3. Descripción del personal que labora en el Área Administrativa y de Coordinación de eventos..... | 26 |
| Tabla 4. Diagrama de flujo: Elaboración de Tarjetas de Canje..... | 38 |
| Tabla 5. Diagrama de Flujo: Inspección de los puntos de Venta | 41 |
| Tabla 6. Diagrama de Flujo: Atención al Público | 43 |
| Tabla 7. Diagrama de Flujo: Recepción de llamadas | 45 |
| Tabla 8. Diagrama de Flujo: Acompañamiento en Degustaciones | 47 |
| Tabla 9. Diagrama de Flujo: Atención en los eventos | 50 |
| Tabla 10. Diagrama de Flujo: Información de eventos programados | 53 |
| Tabla 11. Diagrama de Flujo: Administración de la Página Web y Redes Sociales..... | 55 |
| Tabla 12. Diagrama de Flujo: Organización y programación de eventos para socios y colaboradores | 57 |
| Tabla 13. Diagrama de Flujo: Elaboración de Cotizaciones | 60 |
| Tabla 14. Diagrama de Flujo: Presupuesto individualizado de eventos..... | 64 |
| Tabla 15. Diagrama de Flujo: Elaboración de Ordenes de Trabajo | 66 |
| Tabla 16. Diagrama de Flujo: Gestión Comercial y de Mercadeo..... | 69 |
| Tabla 17. Diagrama de Flujo: Elaboración de memorandos..... | 71 |
| Tabla 18. Diagrama de Flujo: Coordinación del personal en los eventos | 74 |
| Tabla 19. Diagrama de Flujo: Compras de Mantenimiento..... | 76 |
| Tabla 20. Diagrama de Flujo: Archivo de correspondencia | 80 |

LISTA DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| Grafico 1. Organigrama del Club Campestre de Popayán..... | 14 |
| Grafico 2. Arquitectura de los Procesos | 22 |
| Grafico 3. Método sistemático de mejora de procesos | 23 |
| Grafico 4. Diagrama General de Procesos misionales, estratégicos y de apoyo..... | 36 |
| Grafico 5. Diagrama de Procesos misionales, estratégicos y de apoyo | 37 |

RESUMEN EJECUTIVO

Palabras Claves: Club, Procesos, administración.

El trabajo de grado: procesos administrativos y de coordinación de eventos en la corporación club campestre de Popayán para el año 2014 presenta resultados obtenidos a través de Estudios y análisis realizados basados en información existente, e información primaria obtenida durante la investigación con la finalidad de conocer los procesos administrativos y de coordinación de eventos de la Corporación Club Campestre de Popayán.

Basados en el objetivo general, se pretende estructurar los procesos administrativos y de coordinación de eventos que en la actualidad se desarrollan clasificándolos en procesos misionales, estratégicos y de soporte, así también describiendo uno a uno los procesos con su objetivo, responsables, formatos requeridos, indicadores de control y diagrama de flujo que permite una fácil asimilación del proceso a seguir.

El conocimiento de los procesos y subprocesos que se desarrollan en el área administrativa permiten organizar y controlar de forma acertada las actividades que se llevan a cabo en el funcionamiento regular del Club y en los diferentes eventos sociales y deportivos.

INTRODUCCIÓN

Los procesos en una organización son de vital importancia para alcanzar los objetivos con las actividades que se desarrollan con estos, los procesos de la empresa pueden servir para impulsar el talento humano, lo que derivará en una cultura del servicio que es vital para el desarrollo y competitividad de la organización. Para alcanzar esta meta, se debe mejorar los procesos y, sobre todo, dirigir a la empresa bajo este enfoque.

A través del presente trabajo de Práctica Profesional se quiere rediseñar los procesos del área administrativa y de coordinación de eventos para que la Corporación Club Campestre de Popayán sea competitiva y pueda alcanzar los objetivos propuestos con estrategias efectivas que agreguen valor con procesos bien definidos.

Al definir los procesos misionales, estratégicos y de apoyo entenderemos que al reconocerlos y aplicarlos de forma adecuada a las diferentes actividades que desarrolla cada uno de los colaboradores, se brindará un servicio de calidad.

Para alcanzar este rediseño de procesos es necesario caracterizar la organización en primer lugar, posteriormente diagnosticar la situación actual de los procesos para reconocer el punto de partida, más adelante se identificarán la metodología adecuada a aplicar, para finalmente proponer unos procesos actualizados y mejorados para el correcto funcionamiento del Club Campestre.

Todo lo anterior basado en teorías de la gerencia del servicio, la cadena de valor y una metodología de trabajo de campo con investigación cualitativa.

En el primer capítulo se presenta una descripción general de la Corporación Club Campestre de Popayán, la reseña histórica, la dirección estratégica, los servicios ofrecidos, los puestos de trabajo y también se hace referencia al problema de estudio, los objetivos y justificación del trabajo.

El segundo capítulo contiene el diagnóstico de la situación actual de los procesos adscritos al área administrativa y coordinación de eventos, también describe la

metodología básica para el levantamiento de información y la entrevista para el levantamiento de procesos en la corporación club campestre de Popayán.

Finalmente en el Capítulo tres se realiza el rediseño de los procesos administrativos claves aplicados a la administración y coordinación de eventos, los cuales son: Gestión del Servicio, Gestión de Comunicaciones, Gestión Comercial y de Mercadeo, Administración del Talento Humano, Gestión de Recursos físicos y Gestión Documental; aplicando la metodología utilizada por la procuraduría federal del consumidor de México D.F. en su guía técnica para elaborar o actualizar manuales de procedimientos del 2011 elaborada por José Vasconcelos.

CAPITULO I: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y PROBLEMA DE ESTUDIO

1. ASPECTOS GENERALES DE LA CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE DE POPAYÁN

Tabla 1. Caracterización del Club Campestre de Popayán

| | |
|---------------------------|--|
| Nombre de La Organización | Corporación Club Campestre de Popayán |
| Representante Legal | Manuel José Hurtado Jiménez |
| NIT | 891500031-7 |
| Dirección | Calle 40 Norte 5 N 102 Carretera Antigua a Cauca. |
| Teléfono | 8231004 |
| Fecha de Creación | Personería jurídica, emanada del Ministerio de Justicia y protocolizada por medio de Escritura Pública número 788 del 24 de Julio de 1.948 de la Notaria Primera de Popayán. |
| Página WEB | http://www.clubcampestrepopayan.com |
| Correo electrónico | eventos@clubcampestrepopayan.com |
| Matricula Mercantil | |
| Tipo de Sociedad | La Corporación es una persona Jurídica, de carácter privado, sin ánimo de lucro. |
| Imagen de la Organización |  |

Fuente: Mazabuel Concha, Paola Andrea.¹

¹ MAZABUEL CONCHA, Paola Andrea. Plan de Mercadeo para la Corporación Club Campestre de Popayán. Trabajo de grado en administración de empresas. Popayán, Cauca. Universidad del Cauca. 2012.

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

“El Club Campestre es una institución que tiene sesenta y cinco años de fundación cuyo objetivo principal es el fomento y desarrollo de todo tipo de actividades recreativas, deportivas y sociales, razón por la cual nuestros esfuerzos y proyecciones se enfocan hacia la prestación de mejores servicios para los asociados.

En el año de 1947, se reunieron once personas en el Club de Leones, con la idea de crear un club Campestre en la ciudad de Popayán. En esta reunión acordaron la compra de un predio ideal para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto, el sitio era una finca llamada “La Calera” ubicada en lo que hoy conocemos como la antigua vía a Cauca. El Propietario era de la ciudad de Tuluá y la finca tenía un costo de \$76000.

Los Integrantes de la junta conformada por las once personas, acordaron que se debía pagar una cuota de \$1.000 por cada acción, esto condujo a que la cantidad de socios se incrementara a setenta y cinco personas, con lo cual el dueño de la finca accedió a recibir la cantidad de \$75.000 por la venta y se hizo acreedor de una acción. Según la decisión que tomaron en aquel entonces se empezó a pedir una cuota mensual de \$500 para el respectivo mantenimiento del club. Así obtuvieron del desarrollo inmobiliario denominado Club Campestre de Popayán el uso de una fracción de terreno localizado al norte de la ciudad.

Debe manifestarse que las instalaciones eran precarias y se jugaba sobre greens de arena ante la inexistencia de pastos que permitieran la práctica cómoda del juego. A título de anécdota debe recordarse que los tés se hacían con montoncitos de tierra o arena para permitir el golpe inicial en cada hoyo. El campo podría considerarse un terreno agreste casi similar a un breñal, lo que la imaginación permite cualquier cosa menos un campo de golf como estamos acostumbrados a conocerlos en la actualidad. Sin embargo, comenzó a tomar popularidad este juego lo que obligó, en el año de 1951, a constituir una sociedad que en aquel entonces adoptó la razón social de Corporación Club Campestre de Popayán, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada, figura que actualmente se ha mantenido.

Desde el año de 1947 operaba este Club con el nombre antes mencionado y conformaba su capital con 76 acciones que, como se ha dicho, fueron de circulación limitada. Esta sociedad construyó en forma diversas instalaciones, tanto en el campo de golf y algunos servicios deportivos, como la añorada casa club de estilo clásico que todavía algunos socios y ex -socios recuerdan con cariño.

Muchas mejoras se hicieron entonces, entre otra, un campo de golf de 9 hoyos donde fueron celebrados muchísimos torneos, de carácter Departamental e inclusive nacional y especialmente los Abiertos Colombianos que alguna vez tuvieron como sede nuestro Club y, por tanto, transitaron famosas figuras Colombianas y muchos más que dieron lucimiento a las competencias que en aquellas épocas se realizaron”.²

1.2. ASPECTOS ORGANIZACIONALES

1.2.1 Misión³

“La Corporación Club Campestre de Popayán es una organización sin ánimo de lucro, con enfoque social y ambiental, prestadora de servicios orientados a la satisfacción de necesidades de orden familiar, deportivo, recreacional, cultural, social, empresarial y éticas contando con un espacio privilegiado y cómodas instalaciones atendidas por un excelente equipo humano comprometidos con los valores y principios organizacionales”.

1.2.2 Visión⁴

“La Corporación Club Campestre de Popayán se desempeñara en los próximos cinco años como un club moderno, dinámico, con excelentes servicios, tecnología e infraestructura, con un talento humano comprometido con la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes logrando ser la primera opción de las personas que en la Ciudad de Popayán requieran asociarse a un club social y deportivo”.

²Corporación Club Campestre de Popayán. Reseña Histórica. Información Interna. 2012.

³ Corporación Club Campestre de Popayán. Direccionamiento Estratégico. Información Interna. 2012

⁴ Corporación Club Campestre. Documentos de soporte teórico. Información Interna. 2012

1.2.3 Principios Básicos⁵

- Liderazgo.
- Espíritu deportivo.
- Respeto por la gente.
- Integridad.
- Servicio a la comunidad.
- Compromiso Social.
- Seguridad.

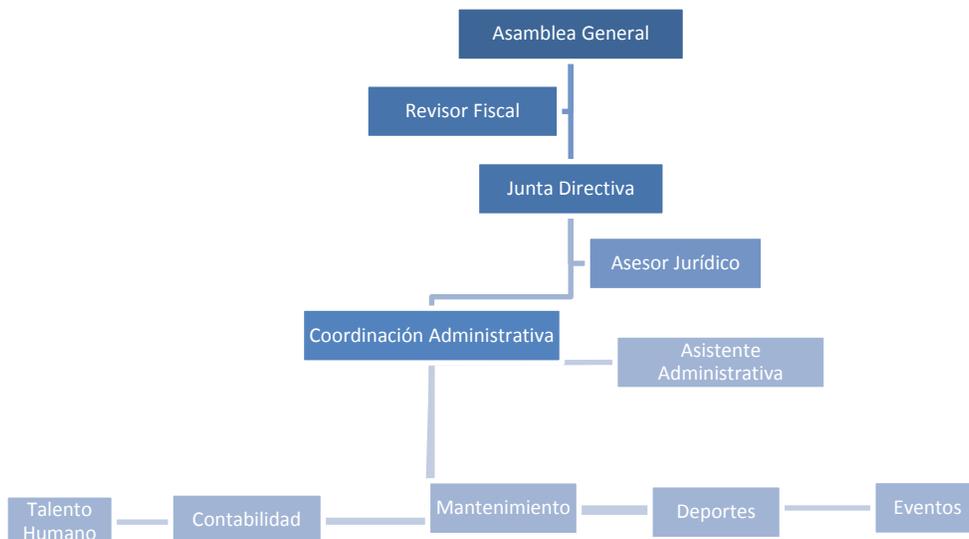
1.2.4 Objetivos Organizacionales

- Contribuir con el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y sus familias.
- Buscar la satisfacción plena de nuestros socios y clientes, por medio de la excelencia en la prestación de los servicios en forma amable, confiable y oportuna.
- Mantener un equipo humano competente, motivado y altamente comprometido con el mejoramiento continuo, por medio de capacitaciones y canales de comunicación cordiales y eficientes entre los diferentes niveles de la organización.
- Mantener unos proveedores altamente calificados con sentido de lealtad y compromiso con la institución.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes y estatutos definidos por y para la organización.
- Adoptar una cultura de racionalización de los recursos naturales y técnicos, evitando improvisaciones y usos inadecuados.

⁵ Corporación Club Campestre de Popayán. Principios. Información Interna. 2012

1.3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Grafico 1. Organigrama del Club Campestre de Popayán



Fuente: Club Campestre de Popayán 2014

1.4. CARACTERIZACIÓN DE LOS CARGOS ACTUALES

1.4.1 Asamblea General de Socios: Corresponde a la Asamblea General, además de las funciones que le asignen las Leyes y los Estatutos, las siguientes:

- Elegir Junta Directiva de acuerdo con lo expresado en el capítulo VIII de los Estatutos.
- Elegir Revisor Fiscal y su Suplente y fijarles remuneración.
- Aprobar el Balance anual, los Estados Financieros y el Presupuesto anual.
- Reformar los Estatutos de la Corporación.

1.4.2 Junta Directiva: Nombrar y remover al Director Administrativo de la Corporación y a los demás empleados y fijar sus respectivas remuneraciones. Aprobar el ingreso de nuevos socios al club, analizar cada una de las propuestas presentadas por la administración del club.

1.4.3 Revisor Fiscal: Velar porque la Junta Directiva cumpla las funciones que le fueron asignadas, pasar por el estricto cumplimiento de los estatutos y reglamentos de la Asociación por parte de los socios.

1.4.4 Asesor Jurídico: Asesorar jurídicamente al nivel Directivo, Ejecutivo, Asesor, Apoyo y Operativo de la Institución. Representar a la Empresa, judicial y extrajudicialmente en asuntos inherentes a su profesión y función. Cumplir las funciones propias e inherentes en asuntos laborales, penales, civiles, administrativos y mercantiles del club.

1.4.5 Directora Administrativa: Funciones generales de manejo de personal, planificación de actividades y proyección del club en cuanto a los servicios, atención al usuario y al socio, administración y organización de eventos.

1.4.6 Subdirector Administrativo: Elaborar el presupuesto mensual y anual de los ingresos y gastos del Club, y presentarlos a la junta directiva, junto con el estado de cartera por vencimientos, para su debida aprobación. Mantener al día las obligaciones fiscales y tributarias además de revisar todo el movimiento contable.

1.4.7 Contador: Presta los servicios contables y tributarios a la corporación presentando a la junta directiva los informes financieros al día y con las proyecciones necesarias para el buen funcionamiento de la corporación.

1.4.8 Coordinador de Eventos: Manejar las cotizaciones de los eventos. Coordinar el personal de bar y restaurante para los eventos, vender los servicios que ofrece el club.

1.4.9 Coordinador de Deportes: Organizar y coordinar los torneos o intercambios de Tenis y Golf. Coordinar las actividades de la escuela de Tenis, mantener o incentivar la motivación y el sentido de pertenencia al personal que tiene encargado.

1.4.10 Jefe de Mantenimiento: Debe estar informado de los daños y reparaciones que se requieran en las diferentes instalaciones del club. Programar con la administración del

club, las actividades a desarrollar con cronograma de trabajo, presupuesto y manejo de personal para el desarrollo de las tareas que se lleven a cabo.

1.5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE DE POPAYÁN

Tabla 2. Portafolio de Servicios Corporación Club Campestre de Popayán

| Servicios en áreas deportivas sociales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tenis: La corporación cuenta con (9) canchas de tenis en arcilla, dos de ellas completamente iluminadas y una cancha de calentamiento. • Golf: Cuenta con (9) hoyos, avalado por la federación Colombiana de Golf. • Piscinas: Una piscina Semi-olímpica para adultos, piscina infantil. • Cancha de Voley Playa: La única cancha profesional de Voley Playa en el Dpto. del Cauca. • Cancha de Baloncesto • Cancha de Micro futbol • Pista de Ciclo-Cross • Sala de billar y pool • Saunas |
| Asesorías en Deportes |
| <p>Para la mayoría de los deportes anteriormente descritos, se ofrece la asesoría de excelentes profesionales en las diferentes disciplinas deportivas, que en varias oportunidades han permitido que los socios se ubiquen en los destacados lugares en el Ranking Nacional.</p> |
| Servicio de Comedor |
| <p>Ofrece a los socios y clientes selectos un excelente restaurante internacional, reconocido por su calidad y precios cómodos. Para atender los requerimientos del área deportiva, ofrece menús típicos y comidas rápidas.</p> |
| Instalaciones Sociales |
| <p>La Corporación cuenta con salones para reuniones sociales y de negocios cuya capacidad logística permite alojar cerca de 1000 personas. Además cuenta con un kiosco campestre ideal para eventos pequeños.</p> <p>La Corporación ha adecuado una zona infantil, donde los niños socios disfrutan del</p> |

| |
|--|
| paisaje campestre acompañado de juegos infantiles, y mini comedores. |
| Servicios Comerciales para Conferencias, Asambleas y Eventos Académicos |
| La Corporación Club Campestre ofrece una excelente atención para eventos como Conferencias, Asambleas, Reuniones de Negocios, Atención a Directivos y Eventos Académicos. |
| Eventos Campestres |
| La Corporación Club Campestre puede atender eventos como días Recreativos, Convivencias, Talleres al Aire Libre y Caminatas Ecológicas mediante el alquiler de su sede recreativa. |
| Zona de servicio |
| El servicio de comedor se extiende por casi toda la Corporación. Sin embargo, los principales puntos se encuentran ubicados en cómodos kioscos de palmiche, kiosco Halcón y por supuesto en nuestra casa club. |

Fuente: Club Campestre de Popayán.

1.6. PROBLEMA DE ESTUDIO

1.6.1 JUSTIFICACIÓN

A nivel mundial, existe una tendencia orientada a la gerencia de los procesos como metodología apropiada para lograr plenamente la satisfacción del cliente. Todas las teorías y herramientas que apuntan en este sentido, aportan mejoras.

La realización del presente trabajo se sustenta en la necesidad de revisar los procesos administrativos y de coordinación de eventos.

Como proceso se entiende todo aquello que las organizaciones hacen orientadas al cliente y con el fin de conseguir sus objetivos. Es a través de los procesos que las empresas alcanzan sus objetivos y el talento humano se encamina para lograrlos.

Las organizaciones que quieren cambiar su enfoque organizacional necesitan tener un panorama claro de que personas van en cada lugar, que hacen y la forma en que se interrelacionan entre sí. Para lograrlo la organización debe formular una estrategia en conjunto, luego delinear y detallar la propuesta de valor con cada uno de los procesos centrales con el fin de producir una ventaja competitiva.

Así que los procesos son de vital importancia y a través de ellos se lleva a cabo la estrategia alcanzando así los objetivos propuestos y ser más competitiva en este medio globalizado que nos obliga a avanzar y a renovarse cada día.

1.6.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Corporación Club Campestre de Popayán tiene la necesidad de estructurar los procesos administrativos y de coordinación de eventos, que para la organización son vitales, puede ser debido al desconocimiento de la importancia que estos tienen para la organización. Por éste motivo se evidencian problemas de funcionamiento y exceso de carga laboral en ciertos puestos de trabajo.

1.6.3 OBJETIVOS

1.6.3.1 Objetivo General: Estructurar los procesos administrativos y de coordinación de eventos que en la actualidad se desarrollan en el funcionamiento de la administración del Club Campestre de Popayán.

1.6.3.2 Objetivos Específicos:

- Realizar la caracterización de la organización
- Diagnosticar la situación actual de los procesos adscritos al área administrativa y coordinación de eventos.
- Estructurar los procesos administrativos claves aplicados al área de administración y coordinación de eventos.

1.7 SOPORTE TEÓRICO

Las organizaciones se están quedando obsoletas por la falta de un modelo consistente o de un marco de referencia para manejar el servicio. Existe en muchos el gran vacío que separa a todos los estamentos.

Es necesario observar como organización que por sí misma es el servicio, y este punto de vista se generalizará cada vez más a medida que las competencias sean más fuerte y el servicio se convierta día a día en un arma competitiva. Las gerencias deben ver que dentro del marco del servicio pueden ayudar a los demás a realizar mejor su trabajo; incrementando su cultura creando expectativas de calidad, propiciando un clima de motivación, suministrando los recursos necesarios, ayudando a resolver los problemas, eliminar los obstáculos y están convencidos de que la ejecución de un trabajo de alta calidad da buenos resultados.

Históricamente los términos servicio y gerencia estaban derivados, hoy deben ir de la mano. La gerencia debe estar enterada de todo lo que sucede a su alrededor en lo que tenga que ver con servicios, en caso contrario, la separación no augura éxito, no habrá futuro, se hará más difícil la consecución de metas.

Gerencia - Calidad - Servicio estas tres en si involucran a la organización, involucran a todo el personal, estos en si deben cambiar procedimientos, formas, políticas, procesos, todos en función de obtener un servicio con calidad.

El servicio en si lleva implícita la calidad, en caso contrario éste será un completo fracaso. La calidad ya es una actitud igual al servicio que debe estar involucrada en todos los procesos de una organización. Quien quiera montar un programa cualquiera de servicio y no encuentre procesos efectivos con calidad está malgastando el tiempo y el dinero.

Otro aspecto importante es organizar en torno de los procesos centrales con funcionalidad interrelacionada, no de tareas o funciones.

En el desarrollo del proyecto se contempla el diseño de los procesos centrales, los cuales son la razón de ser de la empresa, donde cada uno de ellos tendrá un objetivo o propósito, es decir lo que se pretende lograr con ese proceso.

Organizarse en torno a procesos es comprenderlos bien, saber qué lugar ocupa el trabajo de cada uno dentro del proceso, para poder tomar decisiones adecuadamente, ejecutándolo de una manera disciplinada y permanentemente ver que mejoras se le pueden hacer. La teoría contempla el diseño de procesos centrales, pero para el caso que nos ocupa, el diseño se realizará en el área estratégica y de apoyo también.

Disminuir la jerarquía mediante la eliminación del trabajo que no tiene valor agregado y confiriendo a los integrantes de los equipos, que no necesariamente tiene que ser altos ejecutivos, la autoridad para tomar decisiones directamente relacionadas con sus actividades dentro de la cadena de valor.

Con el establecimiento de los procesos se busca la eliminación del desperdicio de material, la duplicidad de trabajo por la falta de planeación, la disminución de tiempos y movimientos, mejorando así la productividad de la organización

Además el rediseñar los procesos con funciones interrelacionadas, establece cómo hacer lo que hay que hacer: Se identificarán y se definirán cada uno de los procesos y sus componentes en el área administrativa y de coordinación de eventos. Después de identificar la propuesta de valor se inicia a estructurar los procesos centrales, asignando responsabilidad a los grupos o equipos de trabajo con poder de decisión. Igualmente se diseñaran los procesos estratégicos y de apoyo.

1.7.1 GESTIÓN POR PROCESOS

Son las diferentes estrategias que integran la forma de operar las organizaciones que adoptan el modelo, cuyo punto de partida es la definición de los procesos como las vías

sustantivas del trabajo organizacional a partir de los cuales se definen funciones, atribuciones, responsabilidades y la asignación de recursos. Se caracteriza por la horizontalidad de las relaciones entre los diversos actores.

La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor agregado sobre una entrada para conseguir un resultado y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente a través del servicio.

Se habla realmente de proceso si cumple las siguientes características:

- Se pueden identificar y describir las entradas y las salidas
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

Por lo tanto proceso es el conjunto de recursos y actividades interrelacionados, que ejecuta un productor, les agrega valor y entrega un producto o servicio a un cliente interno o externo.⁶

Adicionalmente se requieren los recursos, que pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Proceso clave: Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

⁶ Gestión por procesos [online] Disponible en: http://web.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm> [2010,junio 15]

Subprocesos: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Además es necesario clasificar y definir los procesos en misionales, estratégicos, primarios y de apoyo o soporte, a continuación se encuentran los conceptos de cada uno de estos:

- **Procesos Misionales:** Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Procesos Estratégicos:** Destinados a establecer y controlar las metas de la empresa. Son los que proporcionan directrices a los demás procesos, es decir, indican cómo se deben realizar para que se pueda lograr la visión de la empresa. Son conocidos también como procesos visionarios y son liderados por la alta dirección.
- **Procesos Primarios u Operativos:** Son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Son procesos operativos típicos como los de venta, producción y servicio post-venta. También se les conoce como procesos **misionales** porque son los sustentan la razón de ser del negocio.
- **Procesos de soporte:** Son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos primarios y estratégicos puedan cumplir sus objetivos. Son procesos transversales a toda la organización.

Grafico 2. Arquitectura de los Procesos
Arquitectura de los procesos



Josep M. Caselles Joana

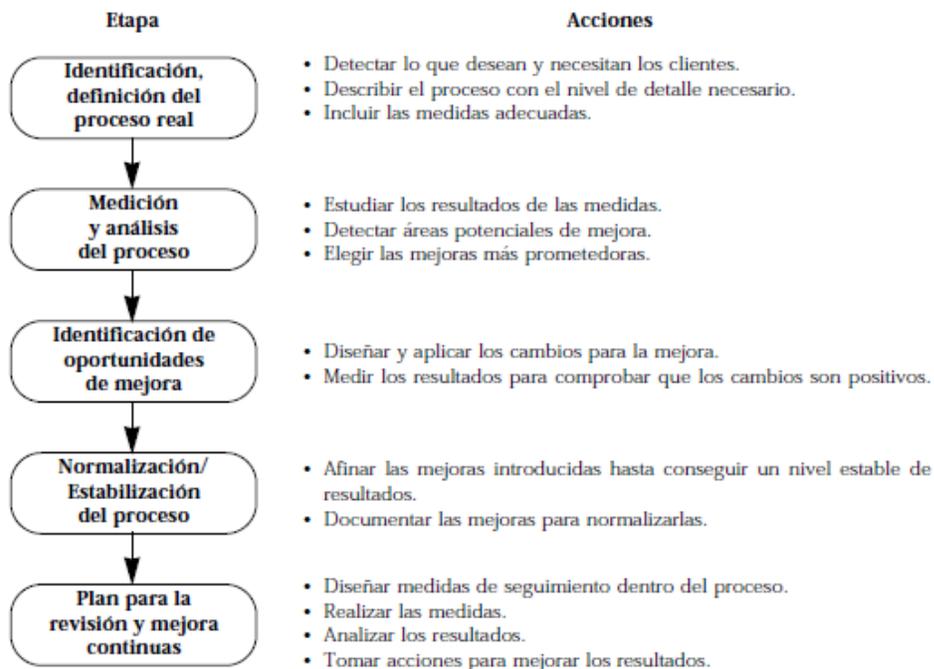
1.7.2 MEJORA DE PROCESOS

La experiencia japonesa, sobre todo en los años setenta y ochenta, con sus métodos de trabajo en equipo y la participación de todo su personal en las mejoras empresariales, popularizó las ventajas obtenidas en la revisión y retoque continuo de los procesos empresariales.

Kaoru Ishikawa difundió por todo el mundo su modelo de Método sistemático o científico de mejora de procesos, basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora (dependiendo de que el motor sea una serie de defectos detectados, o una nueva posibilidad tecnológica u organizativa), pasando por su estudio en busca de sus causas, de posibles perfeccionamientos o soluciones, la elección de la solución o conjunto de soluciones que parecen idóneas, hasta llegar a su implantación y a la medida de las mejoras conseguidas.

El diagrama de la figura a continuación resume las etapas de este método y sus rasgos más característicos.

Gráfico 3. Método sistemático de mejora de procesos



Fuente: Kaoru Ishikawa

1.8 METODOLOGIA – TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo es considerado más que una técnica y más que un conjunto de técnicas, *“es una situación metodológica y también en sí un proceso, una secuencia de acciones, de comportamientos y de acontecimientos, no todos controlados por el investigador”*

Sin embargo, en ciencias sociales, “trabajo de campo” suele referirse al periodo y el modo que la investigación cualitativa dedica a la generación y registro de información.

Autores como Valles explican las diferentes fases de la investigación cualitativa en relación con el trabajo de campo, distinguiendo cuales son previas, cuales se realizan durante el trabajo de campo y las tareas del investigador después de “abandonar” el campo.

Más concretamente la fase de trabajo de campo se inicia después de la elaboración del diseño proyectado y en ella se realiza la:

- Preparación del investigador para la entrada en el campo
- Identificación de temas, escenarios y elaboración de las guías para la generación de información
- Acceso al campo: informantes clave, porteros, selección de participantes
- Planificación y realización de las técnicas de generación de información: observaciones, entrevistas, grupos focales, información primaria y secundaria

Concluyendo, podemos decir que la gestión por procesos es la vía para lograr la satisfacción del cliente, donde se identifican sus necesidades, se determina que es lo que realmente quiere el cliente “que quiere, como lo quiere, en donde lo quiere y cuando lo quiere” y finalmente lograr su satisfacción.

CAPITULO II: DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ADSCRITOS AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS.

Cuando se habla de Diagnóstico Organizacional, según Thompson, Artur y Strickland, A.J. nos referimos al análisis y estudio formal de los procesos y la gestión de una empresa con el fin de conocer las condiciones actuales de funcionamiento. Este procedimiento se realiza a todos los niveles de la empresa: gerencial, organizacional, funcional, financiero, administrativo, recursos humanos, planificación, mercadeo, ventas, seguridad, entre otros. En este caso nos enfocaremos en el área administrativa y coordinación de eventos.

El proceso de Diagnóstico Organizacional, no solo es necesario sino que es imprescindible para permitirnos dar inicio a la construcción de los procedimientos del área administrativa, sin un diagnóstico es imposible determinar las necesidades de la organización en lo que a esto respecta.

2.1. Metodología básica para el levantamiento de información⁷

La recopilación de información puede realizarse a través de investigación documental, la realización de entrevistas con los empleados, jefes de área y/o supervisores o la observación directa. Ello con la finalidad de obtener evidencia que permita documentar un procedimiento acorde con la realidad.

1 Investigación documental, se requiere localizar y obtener información de:

- Datos generales del(as) área(s) involucrada(s) en la operación del proceso, sean estos: nombres de responsables, horarios, relaciones con otras áreas, sistemas informáticos involucrados, entre otros.
- Estructura orgánica y ocupacional.
- Normatividad vigente, como leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, entre otros.

⁷ VASCONCELOS José. PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. Guía Técnica para elaborar o actualizar manuales de procedimientos. 2011. México D.F.

- Determinar el flujo de la operación, desde el inicio hasta su término, para establecer los procedimientos a documentar.
 - Formatos, anexos y mecanismos de control de uso durante el procedimiento.
2. Entrevistas.- En la realización de entrevistas o aplicación de cuestionarios, se consideran a todas aquellas personas involucradas con y dentro de las unidades administrativas responsables de la operación, ya que dichas personas poseen la información sobre la organización, funciones y actividades que desempeñan
3. Observación directa.- La presencia en el lugar donde se lleva a cabo la operación, es sumamente importante por la cercanía y certeza con que se adquiere la información respecto a las actividades que se realizan en la ejecución de los procedimientos, de tal manera que permite verificar que se lleven a cabo por la persona indicada.

2.2. Aplicación de la Metodología en la Corporación Club Campestre de Popayán

- Datos Generales:

Tabla 3. Descripción del personal que labora en el Área Administrativa y de Coordinación de eventos

| NOMBRE | CARGO | HORARIO | OBSERVACIÓN |
|----------------------------|--|---|---|
| Jenny Alexandra Paz | Coordinadora Administrativa y de Eventos | Martes a Viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m. Sábado y domingo de 9: 00 a.m. a 1:00 p.m. | De acuerdo a los eventos que estén programados es necesaria su supervisión en horarios extendidos |
| Luz Ángela Cuchumbe | Asistente Administrativa | Martes a Viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m. Sábado y domingo de 9: 00 a.m. a 1:00 p.m. | |

- Normativa Vigente: Estatutos Corporación Club Campestre de Popayán
- 3 Entrevista: Se aplicó una entrevista a las personas vinculadas al área administrativa.(Formato en anexos)

Además con la observación directa se construyó un flujo de operaciones, describiendo las funciones de los colaboradores.

Los cargos involucrados son:

- Coordinación administrativa y de eventos
- Asistente Administrativa

ENTREVISTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN LA CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE DE POPAYÁN

1. ¿Qué actividades, funciones y/o procesos se realizan en esta área?

Las funciones de la Coordinación Administrativa se describen a continuación:

- Vigilar el cumplimiento de las labores y funciones asignadas al personal de servicio de la Corporación
- Adquirir al mejor precio y calidad los bienes muebles y artículos necesarios para la buena marcha de la Corporación de acuerdo con los presupuestos aprobados.
- Mantener con los proveedores de la Corporación las mejores relaciones, primordialmente en las políticas de pago y condiciones de compra.
- Velar por el uso correcto de los bienes muebles y artículos comprados.
- Velar por la buena conservación de los edificios, instalaciones, campos deportivos, equipos de mantenimiento, de oficina y demás bienes de la Corporación.

- Elaboración de memorandos a empleados.
- Inspección de los Puntos de venta de tenis y Golf
- Informar a los socios de los eventos programados para ellos.
- Administrar la página web y de redes sociales.
- Organizar eventos para los socios
- Gestionar las actividades que se requieran desarrollar para celebraciones de los empleados.
- Demás funciones que le asigne la Junta Directiva

La Coordinación de eventos debe tener en cuenta funciones como:

- Elaborar cotizaciones
- Atención al Público
- Seguimiento a los eventos
- Negociación de cotizaciones
- Ordenes de servicio
- Presupuesto individualizado de eventos
- Procesos post eventos
- Acompañamiento en degustaciones
- Atención personalizada en los eventos

Para la asistente administrativa se han delegado funciones de acompañamiento a las labores de la Coordinación administrativa y específicamente:

- Atención al público
- Recepción de llamadas telefónicas
- Realización de pedidos de suministros para el mantenimiento de las instalaciones e la Corporación.
- Realizar pedidos a proveedores para aprovisionar al Bar.
- Mantener al día el calendario de eventos

- Estar pendiente de los requerimientos de los clientes para la realización de sus eventos (Realizar llamadas para alquilar menaje previa autorización por la Coordinadora Administrativa)
- Coordinar actividades de mensajería.
- Inspeccionar los puntos de tenis y golf los fines de semana
- Llevar el archivo correspondiente a documentos recibidos y despachados.
- Registrar las compras autorizadas por la Coordinadora Administrativa para las diferentes áreas del Club.
- Expedición de credenciales de canjes, tarjetas de socio transeúnte y tarjetas de invitados especiales a socios.
- Registro de las credenciales de canjes a socios.
- Velar por la buena marcha en la prestación del servicio a los socios del Club
- Velar por el uso correcto de los bienes muebles y artículos comprados.
- Demás funciones que asigne la Coordinadora Administrativa.

2. ¿Qué procedimientos están previamente establecidos para desarrollar tales actividades, funciones y/o procesos?

- Para la realización de las cotizaciones se tiene un formato prediseñado
- La expedición de canjes cuenta con una credencial ya determinada
- Las ordenes de servicio tienen un formato establecido

3. ¿Qué herramientas informáticas, bases de datos, etc. utiliza para el manejo de la información de sus actividades, funciones y/o procesos?

Para el desarrollo del trabajo se tienen bases de datos de los socios, sus beneficiarios y datos personales, también se cuenta con software de contabilidad.

CAPITULO III: REDISEÑO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS CLAVES APLICADOS A LA ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN DE EVENTOS.

La Formulación de procesos es fundamental para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa, además sirve de apoyo para la capacitación del personal, ya que facilitan al interior de cada área, la integración de las distintas unidades administrativas a través del flujo de información, asimismo, permiten a cualquier usuario interno y externo, el conocimiento preciso de las operaciones, trámites y servicios que realizan.

Antes de continuar con la formulación de los procedimientos claves del área administrativa es necesario tener muy claro los conceptos de proceso y procedimiento.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.⁸ Permite establecer la forma en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué? se realiza cada una de las actividades.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.⁹

El presente trabajo es una guía preliminar para establecer de forma precisa los procesos más importantes del área administrativa, así también identificar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

De acuerdo a la entrevista realizada y la observación directa en el área administrativa de la Corporación Club Campestre, se identificaron los siguientes procesos claves:

⁸ Norma Mexicana IMNC Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. NMX-CC-9000-IMNC-2008.

⁹ Norma Mexicana IMNC Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. NMX-CC-9000-IMNC-2008.

- Gestión del Servicio
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión Comercial y de Mercadeo
- Administración del Talento Humano
- Gestión de Recursos físicos
- Gestión Documental

Aplicaremos la metodología utilizada por la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE MÉXICO D.F. en su Guía Técnica para elaborar o actualizar manuales de procedimientos del 2011 elaborada por José Vasconcelos.

El cual establece que se deben tener en cuenta los siguientes puntos clave para su formulación:

3.1. Objetivo

En este apartado se deberá describir de forma clara y concreta la finalidad que se pretende alcanzar con la aplicación del procedimiento. Una condición a lograr y no los trabajos a realizar, el objetivo debe responder a las preguntas: ¿Qué se hace? y ¿Para qué se hace?

El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar utilizar gerundios y adjetivos calificativos; deberá de ser lo más claro y preciso, y estar redactado en párrafos breves. Debe estar íntimamente relacionado con el nombre del procedimiento.

La redacción del objetivo se estructura a partir de las siguientes cuestiones:

¿Qué se hace? ¿Para qué se hace?

Acción expresada en el verbo Resultado o usuario final

3.2. Alcance

Se deberán describir las áreas y puestos principales a quienes va dirigido el procedimiento.

3.3. Formatos Requeridos

Los formatos son todas aquellas formas o documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el sistema de trabajo de la Institución. Se deberá relacionar y mencionar todo aquel documento o forma (órdenes de trabajo, solicitudes, remisiones, facturas, recibos, contra-recibos, reportes y todos los formatos de control que sean importantes) que intervengan en el procedimiento, se especificarán en orden cronológico.

Al llegar a la fase de diseño o rediseño de formatos, es muy importante tomar en cuenta los siguientes requisitos:

- Dar prioridad al diseño y uso de formatos electrónicos, con ello se evitará el uso indiscriminado de papel y, el control y resguardo de los mismos.
- Definir claramente el(los) objetivo(s) del formato.
- Contar con un instructivo de llenado, en el cual incluya todos los aspectos que se requieren para la solicitud o trámite, con la finalidad de evitar confusiones en su llenado.
- Conocer los requisitos de todas las áreas involucradas, para asegurar que a todos les sea útil.
- Evitar la repetición de formatos similares. Esto además de eliminar desperdicio de papel, evita muchas confusiones y errores.
- Depurar toda la papelería para evitar contaminación y confusión con los nuevos formatos, por lo cual, es conveniente destruir todo lo que sea obsoleto.

3.4. Indicadores de Control

Son los instrumentos administrativos como: formatos, oficios, reportes u otros documentos generados de forma impresa o electrónicas, mediante los cuales, se supervisan y controlan las actividades relevantes descritas en los procedimientos, así mismo, se mencionan los responsables de su realización, supervisión y autorización, para asegurar y vigilar su cumplimiento.

Dependiendo de cada procedimiento, pueden referirse a aspectos como: especificación de funciones, asignación de responsabilidades, seguimiento, acción o corrección de

actividades, comprobación de hechos, cumplimiento con las políticas de operación, cumplimiento de plazos, así como criterios de aceptación o rechazo.

Por lo anterior, se deberán anotar en la tabla de mecanismos de control los puestos que realizan la supervisión y control de las actividades relevantes, la responsabilidad que le conlleva y la evidencia documental en la que se apoya la supervisión y control.

3.5. Descripción del Subproceso

El procedimiento es la secuencia lógica y cronológica de cada una de las actividades u operaciones que realizan las diferentes personas que intervienen en la realización de un producto o prestación de un trámite o servicio, se debe precisar de manera sistemática el cómo realizar una función o un aspecto de ella, asegurando su realización de forma satisfactoria; de tal manera que permita al personal comprenderlas, seguirlas y aplicarlas aun cuando sea de recién ingreso al área. El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.

Las actividades deberán redactarse en forma sencilla, clara y en orden lógico, evitando párrafos extensos y, en lo posible, se evitará utilizar gerundios y adjetivos calificativos, además deben estar implícitas las respuestas de las siguientes preguntas:

- a) *¿Qué actividades u operaciones se realizan?* Con relación a la naturaleza y los fines de la función de la cual se desprenden las actividades de la operación que se realiza en el área.
- b) *¿Para qué?* Finalidad de las actividades, operaciones y de los resultados de la ejecución.
- c) *¿Quiénes?* Descripción de los órganos o puestos responsables del desarrollo de las actividades.
- d) *¿Cómo se realiza?* Explicación del método de trabajo y del uso de los instrumentos, equipos, espacios y materiales, para lograr los objetivos de una actividad.
- e) *¿Cuándo se realiza?* Relativo al señalamiento de los tiempos de ejecución y obtención de los resultados, según las normas, políticas y lineamientos del procedimiento, la metodología de trabajo y los requerimientos de los usuarios, demandantes o beneficiarios.

- f) *¿Dónde se realiza?* Referencia de la ubicación de la unidad administrativa, los puestos de trabajo y de sus usuarios.
- g) *¿Con qué se realiza?* Señalamiento de los insumos, equipo, registros a utilizar y demás medios utilizados para la ejecución y logro de los resultados.
- h) *¿En qué tiempo se realiza?* Tiempo de ejecución de la actividad, estando éste en horas o días.

3.6. Diagrama de Flujo

Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, indicando las áreas administrativas responsables de su ejecución. El diagrama se deberá elaborar con base en la Descripción del Procedimiento. El diagrama de flujo que se utilizará es el llamado “de bloque”, pues permite tener la visión global de los participantes en el procedimiento.

Para su elaboración se debe considerar lo siguiente:

- a) Se debe anotar el número de diagramas utilizados, así como el número total de éstos.
- b) Identificar las áreas responsable que intervienen en el procedimiento,
- c) El número máximo de columnas por diagrama, será de cuatro.
 - i. En cada una de las columnas se deberá registrar el nombre de la unidad administrativa, área o puesto responsable que interviene. Si fuese el caso que hubiera demasiados puestos, lo cual imposibilitará la constitución del diagrama, se deberán agrupar por áreas; mientras que si fuese el caso de áreas, se agruparán por unidad administrativa.
- d). Su construcción deberá ser en forma vertical.
- e). En la primera columna de la izquierda, se da inicio al procedimiento.
- f). El trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha; posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.

Grafico 4. Diagrama General de Procesos misionales, estratégicos y de apoyo



Grafico 5. Diagrama de Procesos misionales, estratégicos y de apoyo



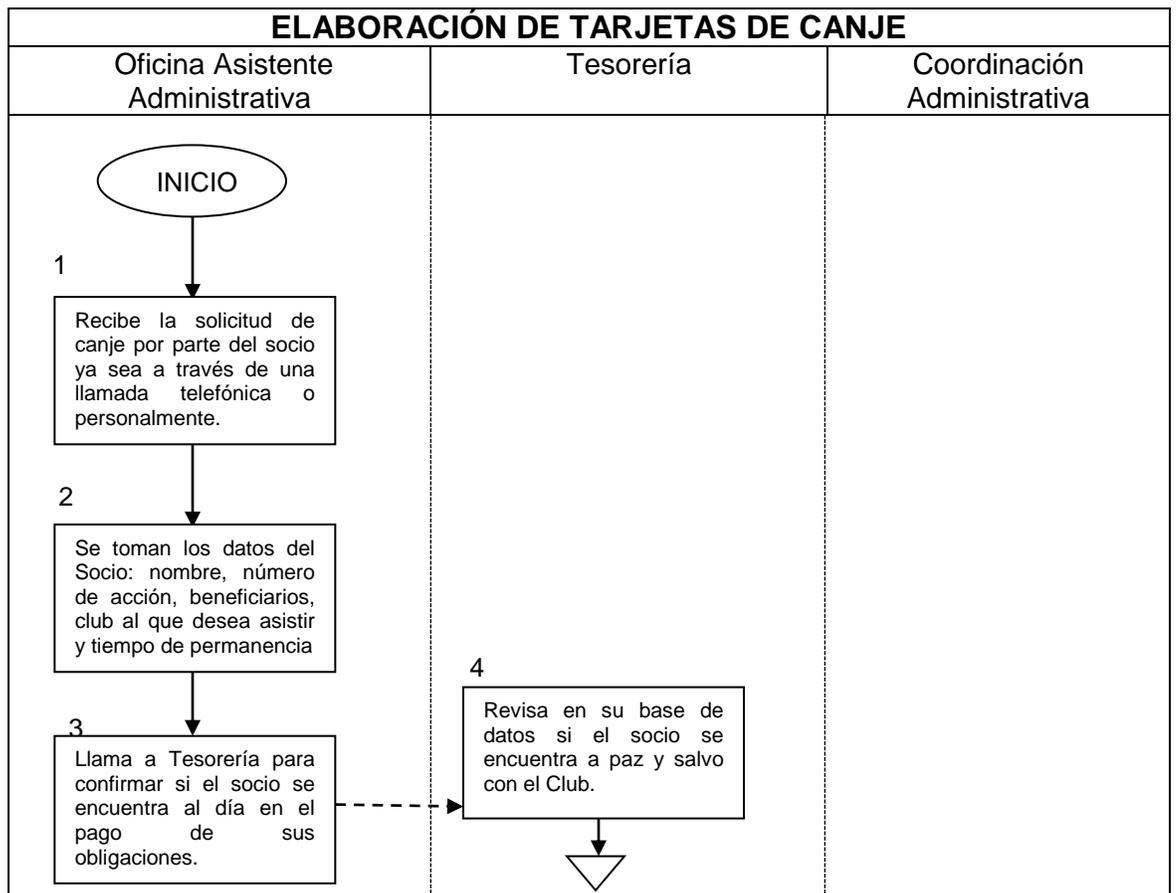
Tabla 4. Diagrama de flujo: Elaboración de Tarjetas de Canje

|  | | <p style="text-align: center;">PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Elaboración de Tarjetas de Canje</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|--|-----------------|----------------------|------------------|------------------------------------|------------------------|----------------------|------------------|--------------------|------------------------|----|-----------------------|--|--------|--------|-----------|----------------------|---|----|-----------------------|----------------------|--------|--------|-----------|----------------------|---|----|-----------------------|--|--------|--------|-----------|------------------------------------|---|----|-----------------------|--|--------|--------|-----------|------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--------------|----------|
| <p>I. Objetivo</p> <p>Proporcionar a nuestros Socios y sus familias las credenciales de canje para que puedan asistir a los diferentes Clubes del país con los que se ha establecido convenio.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>II. Alcance</p> <p>Asistente Administrativa</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> <p>Credencial de Canje</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="305 991 782 1318">  </div> <div data-bbox="782 991 1258 1327">  </div> </div> <p>Fuente: Oficina de Deportes - Club Campestre</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>IV. Indicadores de Control</p> <p>Formato de control de Canjes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Acción</th> <th>SOLICITANTE</th> <th>CLUB(ES) SOLICITADO(S)</th> <th>FECHA DE INICIO</th> <th>FECHA DE TERMINACION</th> <th>FECHA DE ENTREGA</th> <th>FIRMA QUIEN RECIBE</th> <th>CANT. DIAS DISFRUTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td>ALFONSO HERRERA LLANO</td> <td>CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES</td> <td>26-ene</td> <td>26-ene</td> <td>25-ene-14</td> <td>MAIL DE CLUB Y SOCIO</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>ALFONSO HERRERA LLANO</td> <td>CAMPESTRE DE PEREIRA</td> <td>26-ene</td> <td>26-ene</td> <td>25-ene-14</td> <td>MAIL DE CLUB Y SOCIO</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>ALFONSO HERRERA LLANO</td> <td>CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES</td> <td>16-mar</td> <td>16-mar</td> <td>14-mar-14</td> <td>CORREO ELECTRONICO DE SOCIO Y CLUB</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>ALFONSO HERRERA LLANO</td> <td>CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES</td> <td>13-abr</td> <td>13-abr</td> <td>11-abr-14</td> <td>CORREO ELECTRONICO DE SOCIO Y CLUB</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>TOTAL</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Oficina de Deportes - Club Campestre</p> | | | | Acción | SOLICITANTE | CLUB(ES) SOLICITADO(S) | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACION | FECHA DE ENTREGA | FIRMA QUIEN RECIBE | CANT. DIAS DISFRUTADOS | 26 | ALFONSO HERRERA LLANO | CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES | 26-ene | 26-ene | 25-ene-14 | MAIL DE CLUB Y SOCIO | 1 | 26 | ALFONSO HERRERA LLANO | CAMPESTRE DE PEREIRA | 26-ene | 26-ene | 25-ene-14 | MAIL DE CLUB Y SOCIO | 1 | 26 | ALFONSO HERRERA LLANO | CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES | 16-mar | 16-mar | 14-mar-14 | CORREO ELECTRONICO DE SOCIO Y CLUB | 1 | 26 | ALFONSO HERRERA LLANO | CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES | 13-abr | 13-abr | 11-abr-14 | CORREO ELECTRONICO DE SOCIO Y CLUB | 1 | | | | | | | TOTAL | 4 |
| Acción | SOLICITANTE | CLUB(ES) SOLICITADO(S) | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACION | FECHA DE ENTREGA | FIRMA QUIEN RECIBE | CANT. DIAS DISFRUTADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | ALFONSO HERRERA LLANO | CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES | 26-ene | 26-ene | 25-ene-14 | MAIL DE CLUB Y SOCIO | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | ALFONSO HERRERA LLANO | CAMPESTRE DE PEREIRA | 26-ene | 26-ene | 25-ene-14 | MAIL DE CLUB Y SOCIO | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | ALFONSO HERRERA LLANO | CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES | 16-mar | 16-mar | 14-mar-14 | CORREO ELECTRONICO DE SOCIO Y CLUB | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | ALFONSO HERRERA LLANO | CORPORACION CENTRO CAMPESTRE MANIZALES | 13-abr | 13-abr | 11-abr-14 | CORREO ELECTRONICO DE SOCIO Y CLUB | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | TOTAL | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

V. Descripción del Subproceso

1. Se recibe la solicitud de canje por parte del socio ya sea a través de una llamada telefónica o personalmente.
2. Se toman los datos del Socio: nombre, número de acción, beneficiarios, club al que desea asistir y tiempo de permanencia.
3. Verificar que el socio se encuentre al día en el pago de las cuotas mensuales y los consumos.
4. Diligenciamiento del formato de canje
5. Entrega a la Coordinadora administrativa para su revisión, firma y sello
6. Entrega al Socio
7. Llenar el cuadro de control de canjes

VI. Diagrama de Flujo



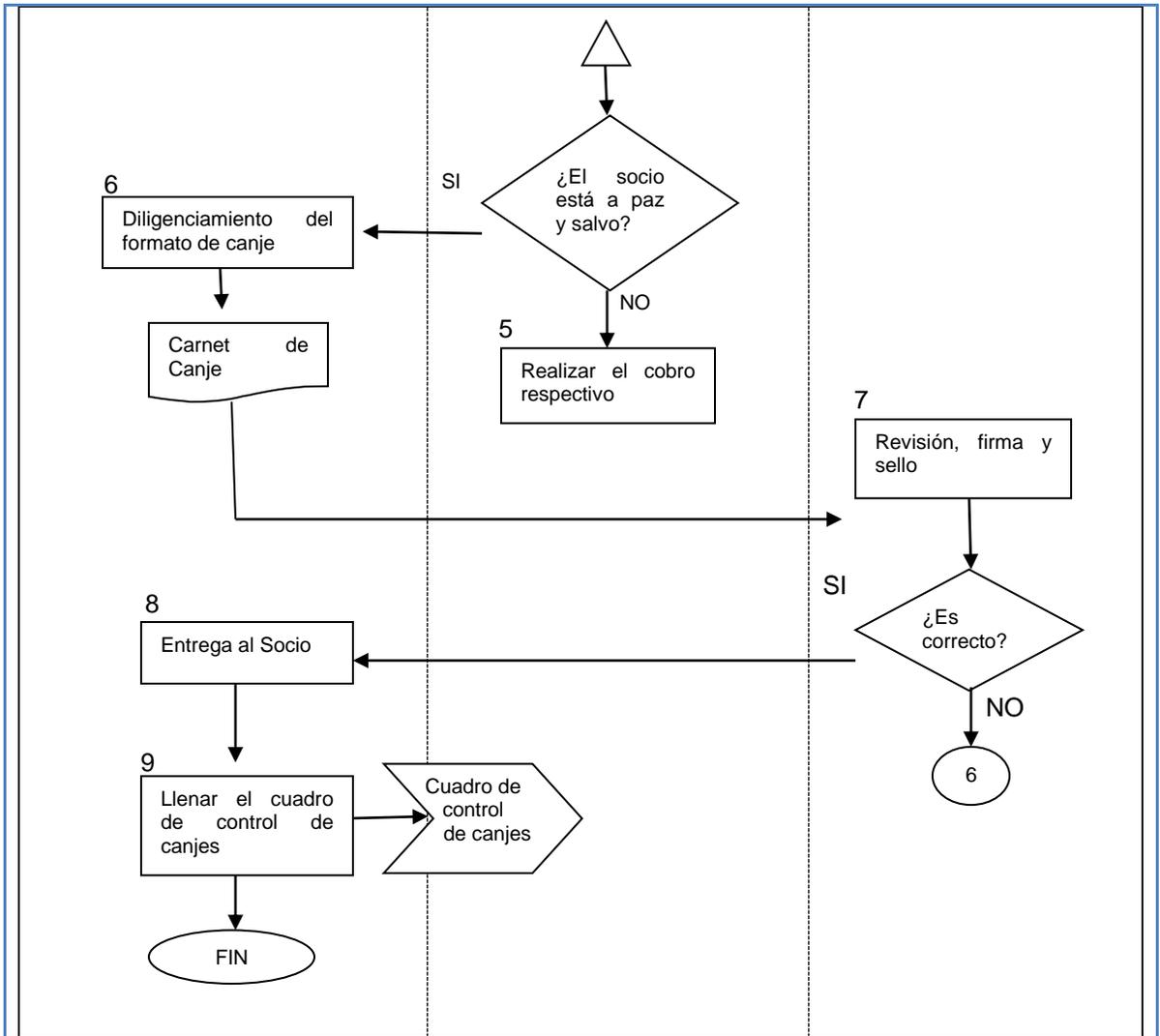


Tabla 5. Diagrama de Flujo: Inspección de los puntos de Venta

|  <p>CORPORACION CLUB CAMPESTRE DE POPAYAN</p> | PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Inspección de los Puntos de Venta |
|--|--|
| I. Objetivo | Brindar un muy buen servicio al público, ofreciendo los mejores productos con exquisito sabor, higiene y variedad. |
| II. Alcance | <ul style="list-style-type: none">• Área Administrativa |
| III. Formatos Requeridos | No está establecido |
| IV. Indicadores de control | No se cuenta con un mecanismo establecido, se propone manejar un formato en el que se describan los requisitos necesarios para brindar un buen servicio, como lo son: higiene, variedad en los productos, rapidez en el servicio de meseros, instalaciones adecuadas y aseadas. |
| V. Descripción del Subproceso | <ol style="list-style-type: none">1. Dirigirse al Kiosco de Golf y a la Casa de Tenis en horas de la mañana, entre las 8:30 a.m. y las 9:00 a.m. durante los fines de semana2. Inspeccionar los productos ofrecidos, verificando su frescura, calidad, higiene.3. Supervisar la atención a los socios4. Revisar las instalaciones y verificar su limpieza y orden |

VI. Diagrama de Flujo

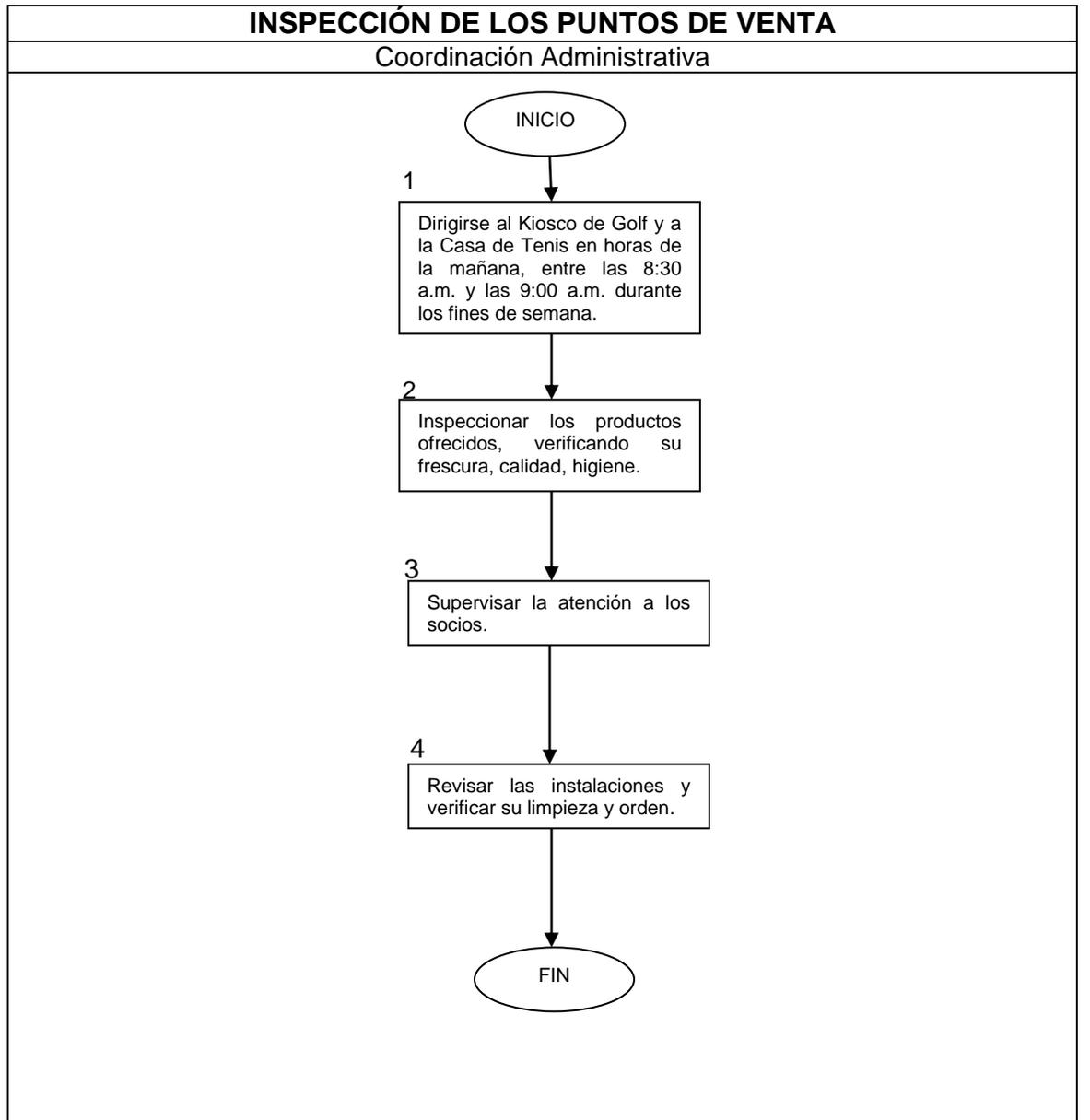


Tabla 6. Diagrama de Flujo: Atención al Público

|  <p>CORPORACION CLUB CAMPESTRE DE POPAYAN</p> | PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Atención al Público |
|--|---|
| I. Objetivo | Atender a los Socios y particulares, respondiendo a sus inquietudes concreta y claramente. |
| II. Alcance | Área administrativa - Coordinación Administrativa - Asistente Administrativa |
| III. Formatos Requeridos | No aplica |
| IV. Indicadores de Control | Es necesario implementar un Buzón de sugerencias, en el que los clientes podrán manifestar su opinión acerca del servicio prestado. |
| V. Descripción del Subproceso | <ol style="list-style-type: none">1. Se recibe la llamada por parte del Portero anunciando a la persona que ingresará.2. Atender a la (las) personas que se acercan a la oficina ofreciéndoles tomar asiento y si desean tomar algo.3. Preguntar al cliente a cerca de los servicios que desean adquirir4. Brindar la información solicitado de una manera amable y cordial, con objetividad y claridad.5. Despedir al cliente una vez se dio respuesta a sus requerimientos. |

VI. Diagrama de Flujo

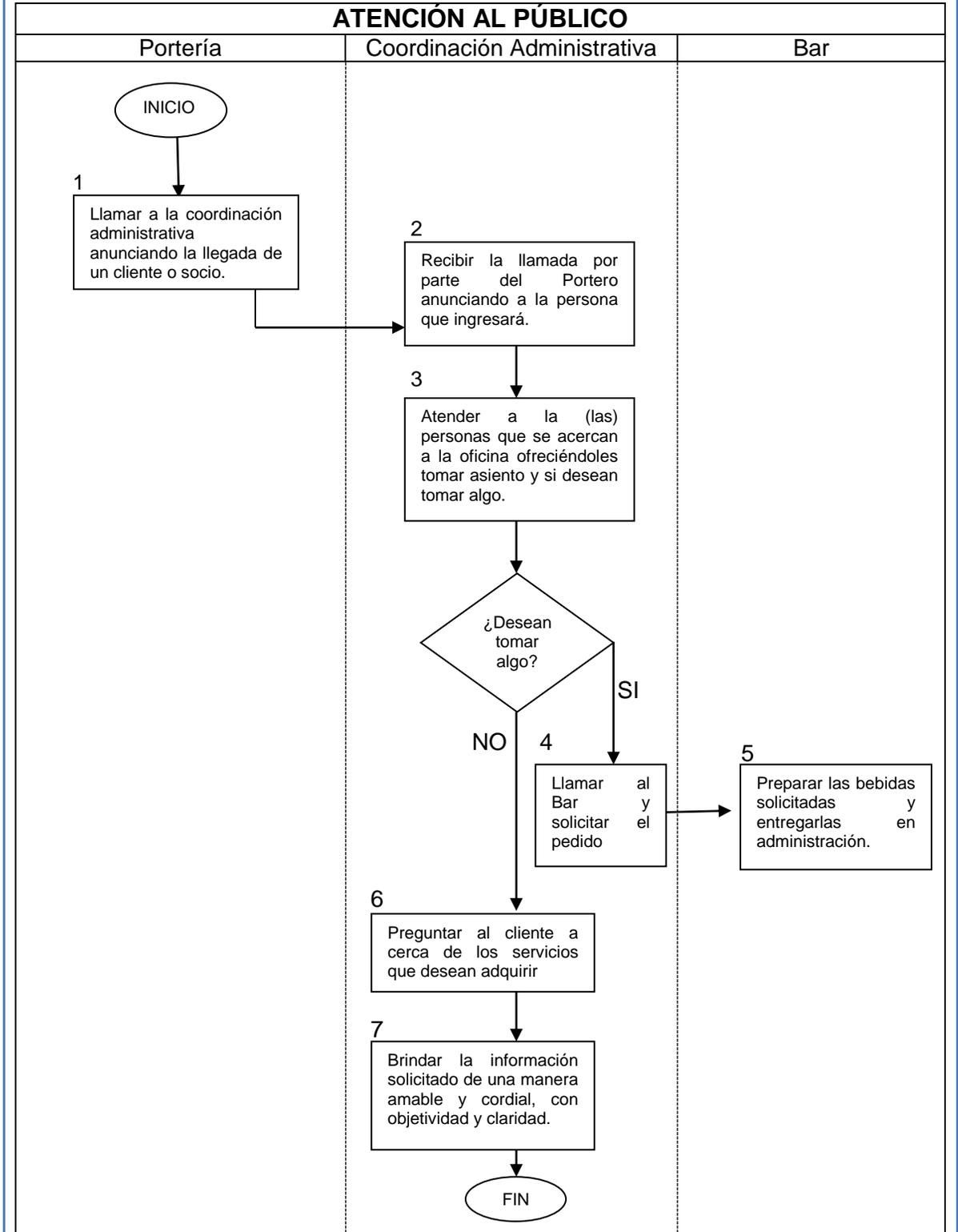


Tabla 7. Diagrama de Flujo: Recepción de llamadas

|  | | PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Recepción de llamadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|---|--------------------|----------|---------|-----------------------|-------------------------|---------------|-------|------|--------------------|----------|---------|-----------------------|-------------------------|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>I. Objetivo</p> <p>Atender a los requerimientos de los socios y particulares de forma cordial, objetiva y clara.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>II. Alcance</p> <p>Asistente Administrativa</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>III. Formatos requeridos</p> <p>Formato de registro de llamadas (Anexo---)</p> <p style="text-align: center;">CONTROL DE LLAMADAS TELEFÓNICAS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">+</th> <th>FECHA</th> <th>HORA</th> <th>ENTRADA/ SALIDA</th> <th>CONTACTO</th> <th>EMPRESA</th> <th>NUMERO DE TELEFONO</th> <th>OBJETO DE LA LLAMADA</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Oficina Asistente Administrativa – Club Campestre</p> | | | | | | | | + | FECHA | HORA | ENTRADA/ SALIDA | CONTACTO | EMPRESA | NUMERO DE TELEFONO | OBJETO DE LA LLAMADA | OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| + | FECHA | HORA | ENTRADA/ SALIDA | CONTACTO | EMPRESA | NUMERO DE TELEFONO | OBJETO DE LA LLAMADA | OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>IV. Indicadores de Control</p> <p>Se lleva un registro de las llamadas entrantes y salientes para entregar los recados de forma clara y precisa, también así se controla las llamadas se que realizan en el área administrativa para evitar llamadas que no correspondan al funcionamiento del Club.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

V. Descripción del subproceso

1. Recibir la llamada telefónica en el teléfono fijo o celular.
2. Llenar el formato correspondiente con los datos sugeridos
3. En caso de que la persona que llamo dejo algún recado, informar oportunamente a quien corresponda.

VI. Diagrama de flujo

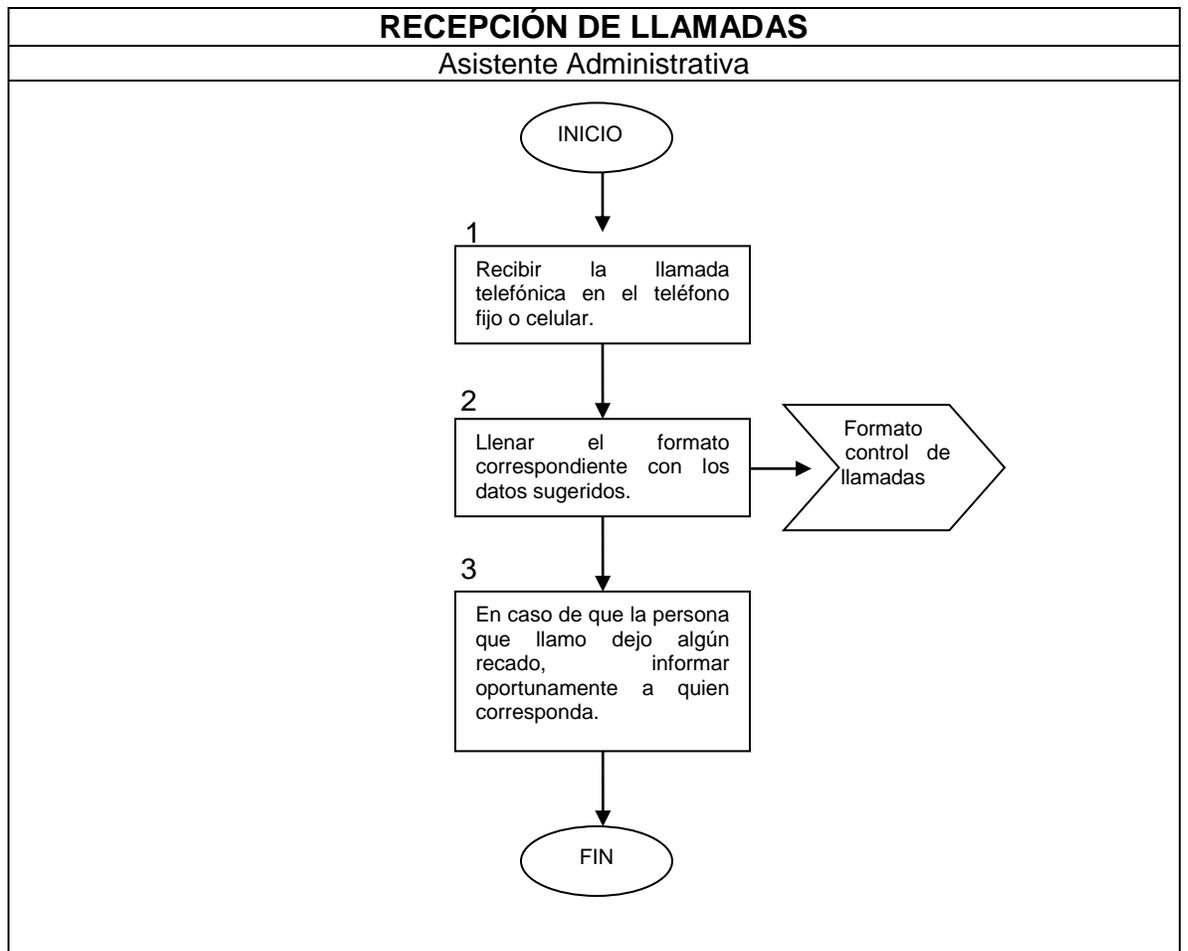
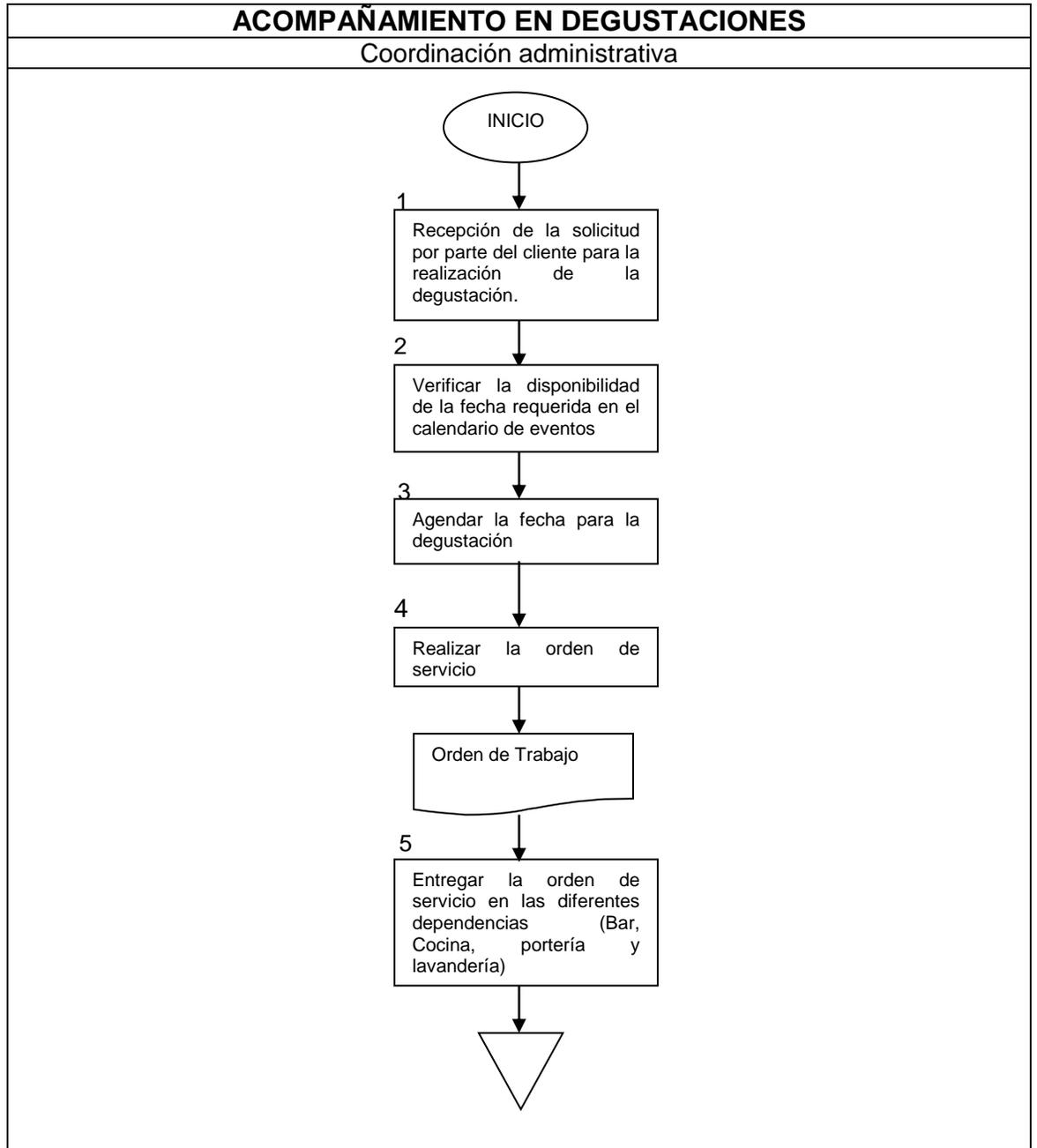


Tabla 8. Diagrama de Flujo: Acompañamiento en Degustaciones

|  <p>CORPORACION CLUB CAMPESTRE DE POPAYAN</p> | PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Acompañamiento en Degustaciones |
|--|---|
| I. Objetivo | Acompañar al cliente en la degustación de los menús solicitados para escuchar las sugerencias a tener en cuenta en el evento. |
| II. Alcance | Coordinadora Administrativa |
| III. Formatos Requeridos | No está establecido |
| IV. Indicadores de Control | Orden de servicio para la realización de la degustación, la cual es entregada al área de Bar, cocina, portería y lavandería. |
| V. Descripción del Subproceso | <ol style="list-style-type: none">1. Recepción de la solicitud por parte del cliente para la realización de la degustación.2. Verificar la disponibilidad de la fecha requerida en el calendario de eventos3. Agendar la fecha para la degustación4. Realizar la orden de servicio5. Entregar la orden de servicio en las diferentes dependencias (Bar, Cocina, portería y lavandería)6. Recibir al cliente el día de la degustación |

7. Acompañar la degustación tomando nota de las sugerencias que hace el cliente.
8. Ingresar las observaciones en la orden de servicio del evento para que las áreas vinculadas las tengan en cuenta.

VI. Diagrama de flujo



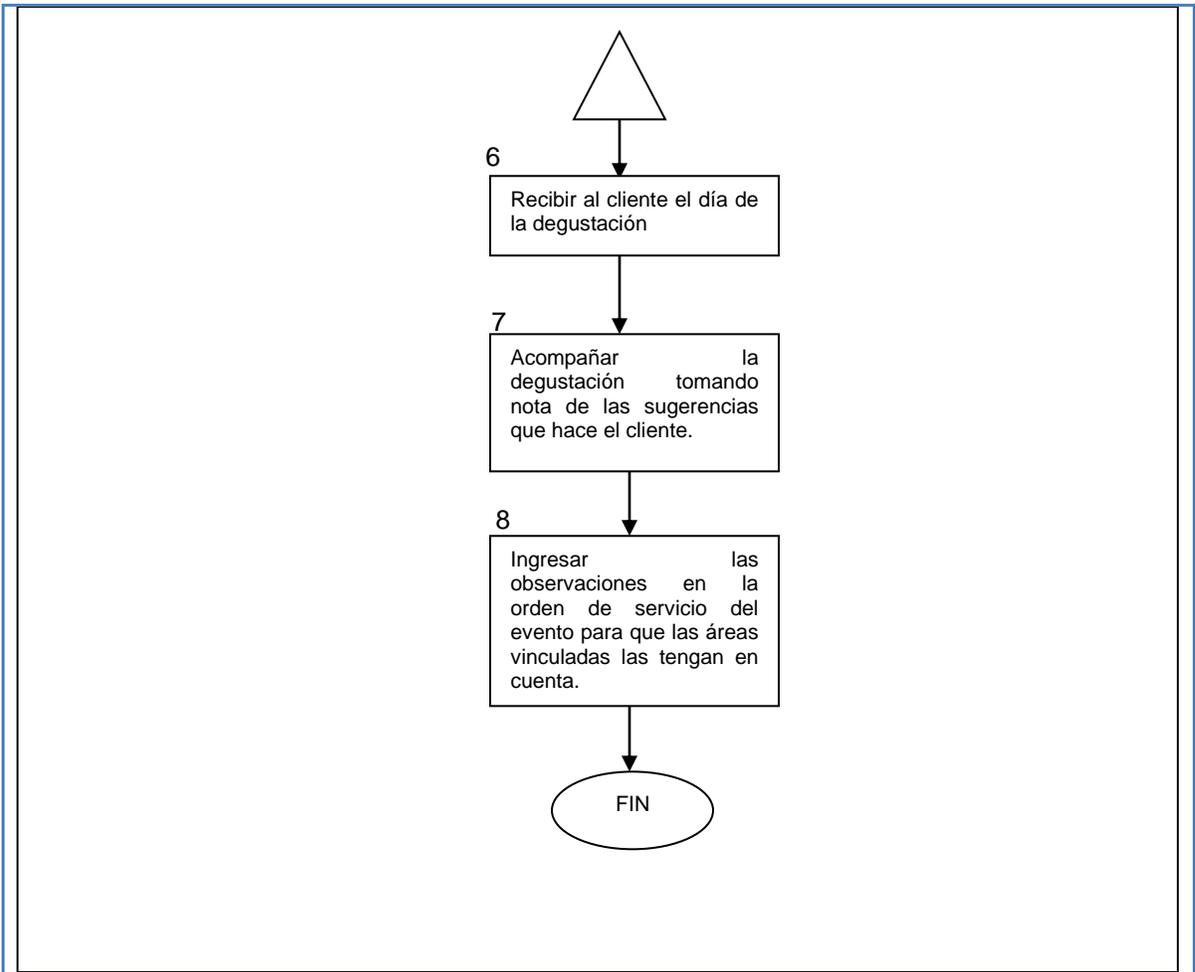
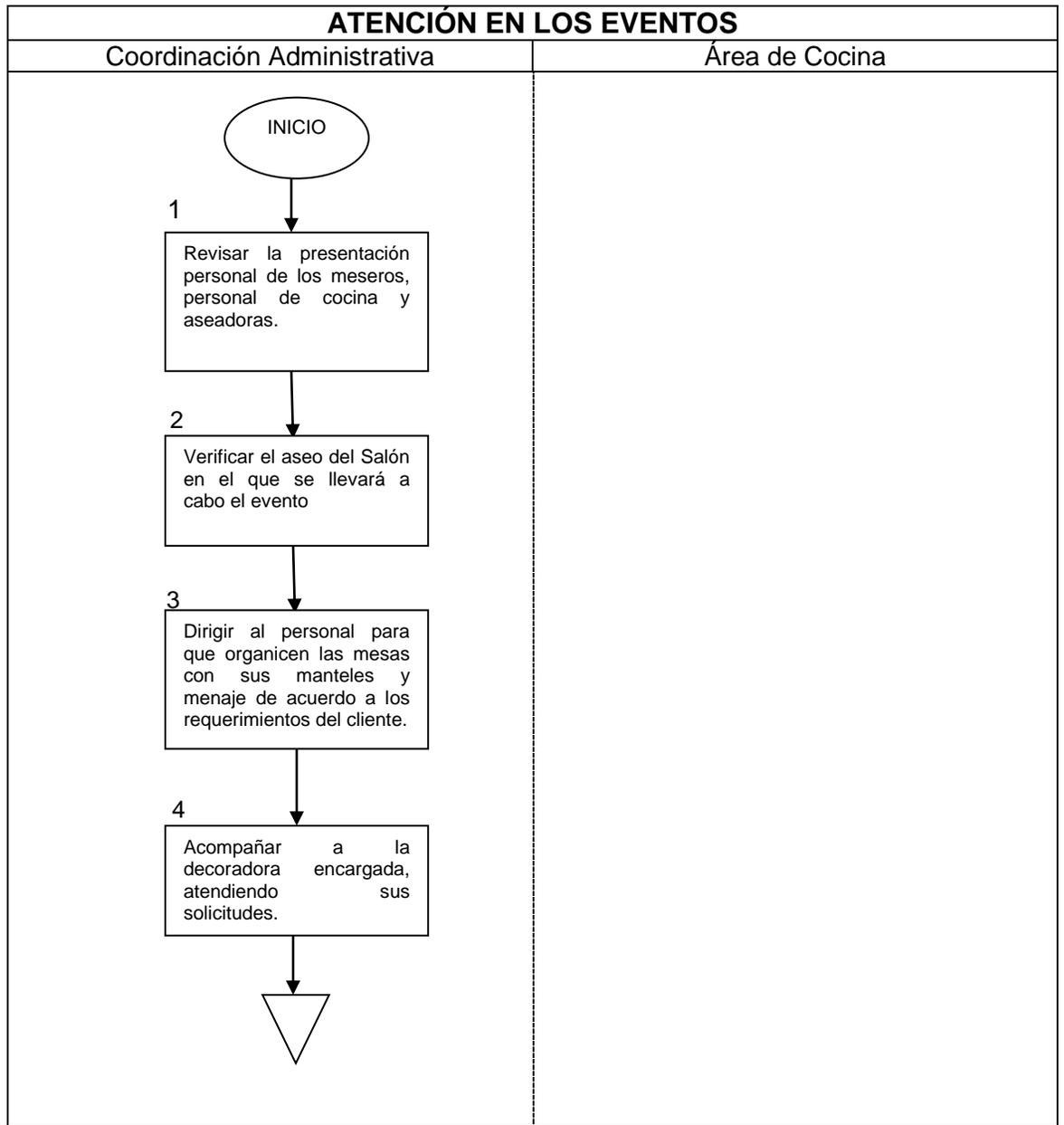


Tabla 9. Diagrama de Flujo: Atención en los eventos

|  <p style="text-align: right;"> PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Atención en los eventos </p> | |
|---|---|
| <p>I. Objetivo</p> | <p>Verificar el buen servicio brindado por parte del personal, a través de la verificación directa.</p> |
| <p>II. Alcance</p> | <p>Coordinadora administrativa</p> |
| <p>III. Formatos requeridos</p> | <p>No aplica</p> |
| <p>IV. Indicadores de Control</p> | <p>Verificación directa por parte de la Coordinación administrativa, teniendo en cuenta la presentación personal de los colaboradores, el aseo del recinto, la ubicación de las mesas con los manteles y menaje adecuado, la presentación de los platos, la agilidad en el servicio, entre otros.</p> |
| <p>V. Descripción del Subproceso</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la presentación personal de los meseros, personal de cocina y aseo 2. Verificar el aseo del Salón en el que se llevará a cabo el evento. 3. Dirigir al personal para que organicen las mesas con sus manteles y menaje de acuerdo a los requerimientos del cliente. 4. Acompañar a la decoradora encargada, atendiendo sus solicitudes. 5. Acudir a cocina para supervisar la cocción de los alimentos, la presentación de los platos y la higiene. 6. Recibir a los organizadores del evento |

7. Durante el evento tener en cuenta la agilidad en el servicio de los menús.
8. Atender cualquier solicitud adicional por parte de los clientes.
9. Verificar el personal (meseros y aseadoras) que finalmente asistió al evento
10. Ordenar el pago a los meseros.

VI. Diagrama de Flujo



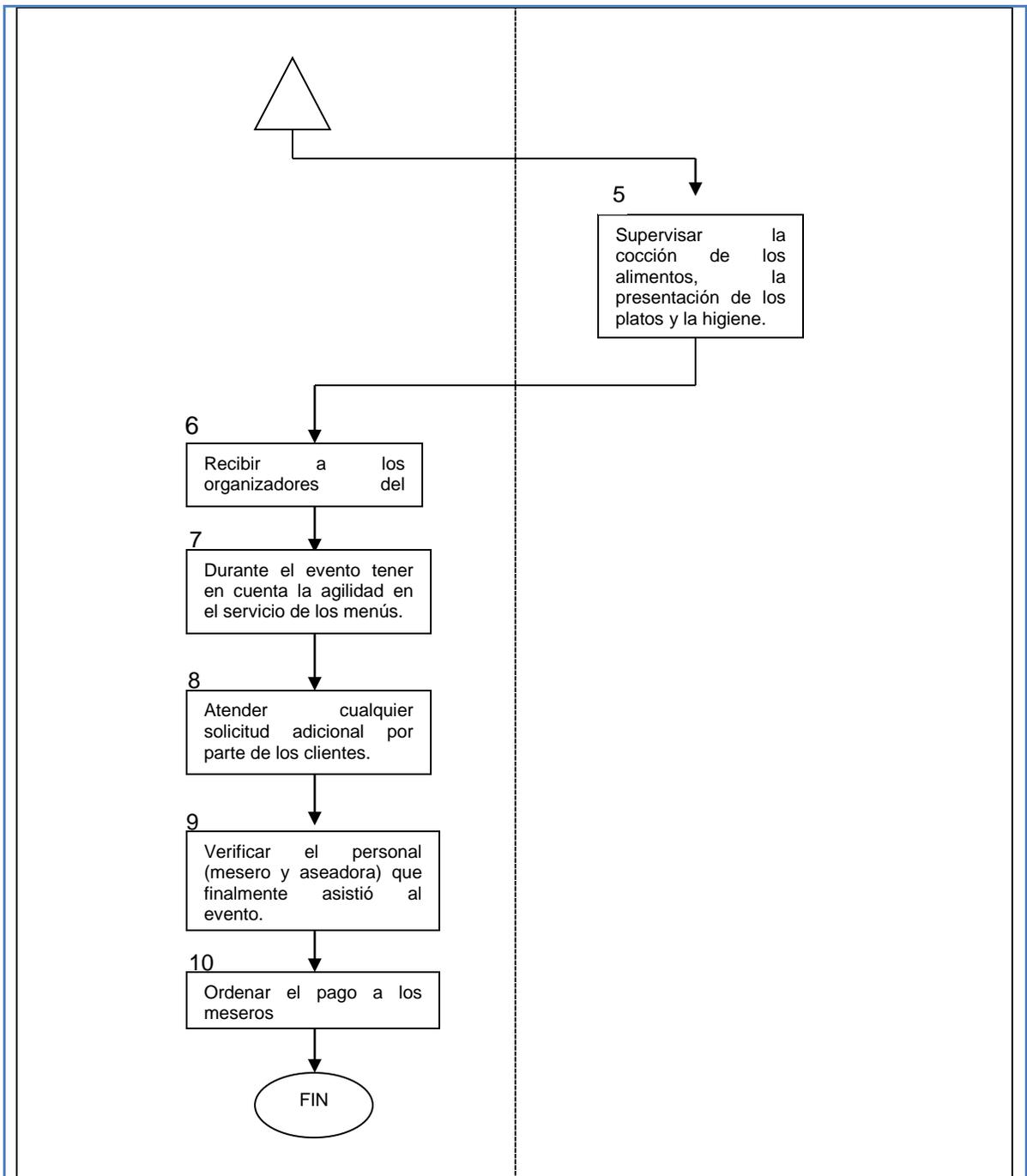


Tabla 10. Diagrama de Flujo: Información de eventos programados



PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES
Subproceso: Información de eventos programados

I. Objetivo

Informar de forma oportuna y clara a los socios y sus familias acerca de los eventos programados.

II. Alcance

Asistente Administrativa

III. Formatos Requeridos

Informe de llamadas

| INFORME LLAMADAS - INVITACION DIA DE LA MADRE | | | | | | |
|---|-------------------------------|-----------|-------------|--------------|------------|-------------------------|
| | | | | | | 7 DE MAYO DE 2014 |
| Nº | NOMBRE DEL SOCIOS | ACCION Nº | CLASE SOCIO | Telefono | Celular | OBSERVACIONES |
| 1 | Arango herrera esther cecilia | 2 | ACTIVO | 8218606-2367 | 3164784162 | SE DEJO CORREO DE VOZ |
| 2 | Castro medina felipe | 3 | ACTIVO | 8201264 | 3136513845 | POR CONFIRMAR |
| 3 | Muñoz guevara miguel eduardo | 4 | ACTIVO | 8368461-2336 | 3164946791 | BUZON |
| 4 | Mejia santander hernan felipe | 6 | ACTIVO | 8204537-3137 | 3136517239 | BUZON |
| 5 | Cadavid restrepo jose joaquin | 7 | ACTIVO | 8232879 | 3186800088 | INVITACION DE LA SUEGRA |
| 6 | Campo hurtado oscar rodrigo | 8 | ACTIVO | 8204255 | 3104737062 | SE DEJO CORREO DE VOZ |
| 7 | Gil walteros hector andres | 10 | ACTIVO | 8327585 | 3165300706 | NO ESTA EN SERVICIO |

Fuente: Oficina Asistente Administrativa – Club Campestre Popayán

IV. Indicadores de Control

Correos enviados a los socios con la publicidad de los eventos, así también las publicaciones en las carteleras del Club.

Control de llamadas realizadas a los socios informando acerca del evento.

V. Descripción del Subproceso

1. En cuanto se tenga la información precisa de la realización del evento se procede a redactar el correo o a realizar la imagen publicitaria.
2. Enviar el correo electrónico con la información del evento a todas las personas interesadas.
3. Realizar llamadas a los socios promocionando el evento.
4. Presentar informe de las llamadas realizadas y las personas confirmadas.

VI. Diagrama de Flujo

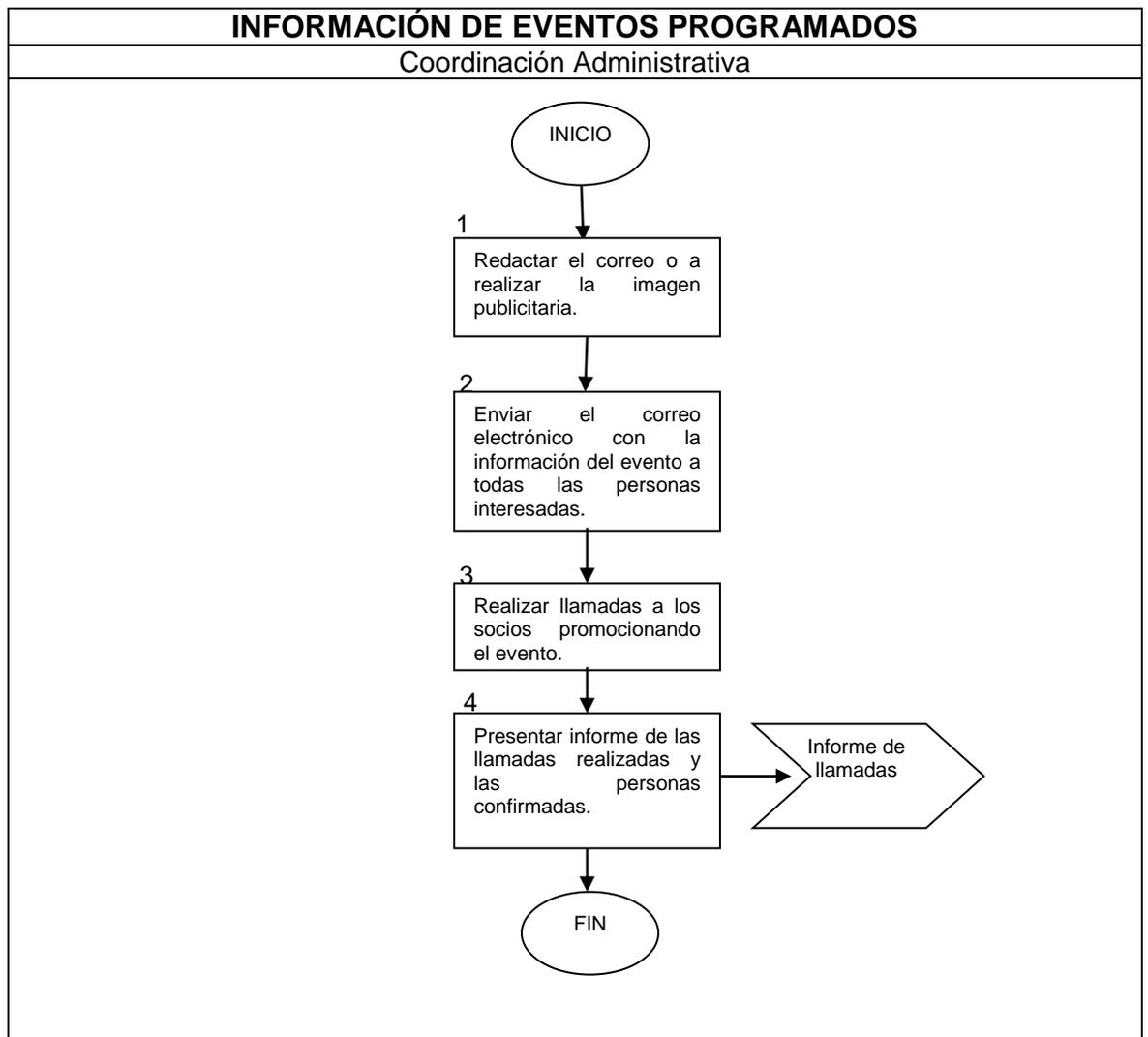


Tabla 11. Diagrama de Flujo: Administración de la Página Web y Redes Sociales

|  <p>CORPORACION CLUB CAMPESTRE DE POPAYAN</p> | <p>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES Subproceso: Administración la Página Web y Redes Sociales</p> |
|--|---|
| <p>I. Objetivo</p> | <p>Informar a los socios y particulares de los eventos sociales y deportivos que se llevarán a cabo en las instalaciones del Club Campestre.</p> |
| <p>II. Alcance</p> | <p>Coordinadora Administrativa Administradora de Página Web y redes sociales</p> |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> | <p>No aplica</p> |
| <p>IV. Indicadores de Control</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones realizadas por la administradora de la Página web y las redes sociales. - Informe final presentado por la persona encargada de manejar la página web y redes sociales |
| <p>V. Descripción del Subproceso</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. La coordinación administrativa es la encargada de entregar la información necesaria de los eventos sociales y deportivos que se realizarán a la administradora de la página web y redes sociales. 2. La administradora de la página web y redes sociales deberá adecuar la información para que este en un formato llamativo y agradable. 3. Publicar la información en la página web www.clubcampestrepopayan.com y en la cuenta de facebook Club Campestre de Popayán 4. Presentar un informe de las publicaciones realizadas, la persona responsable es la Administradora de la página web y redes sociales. |

VI. Diagrama de Flujo

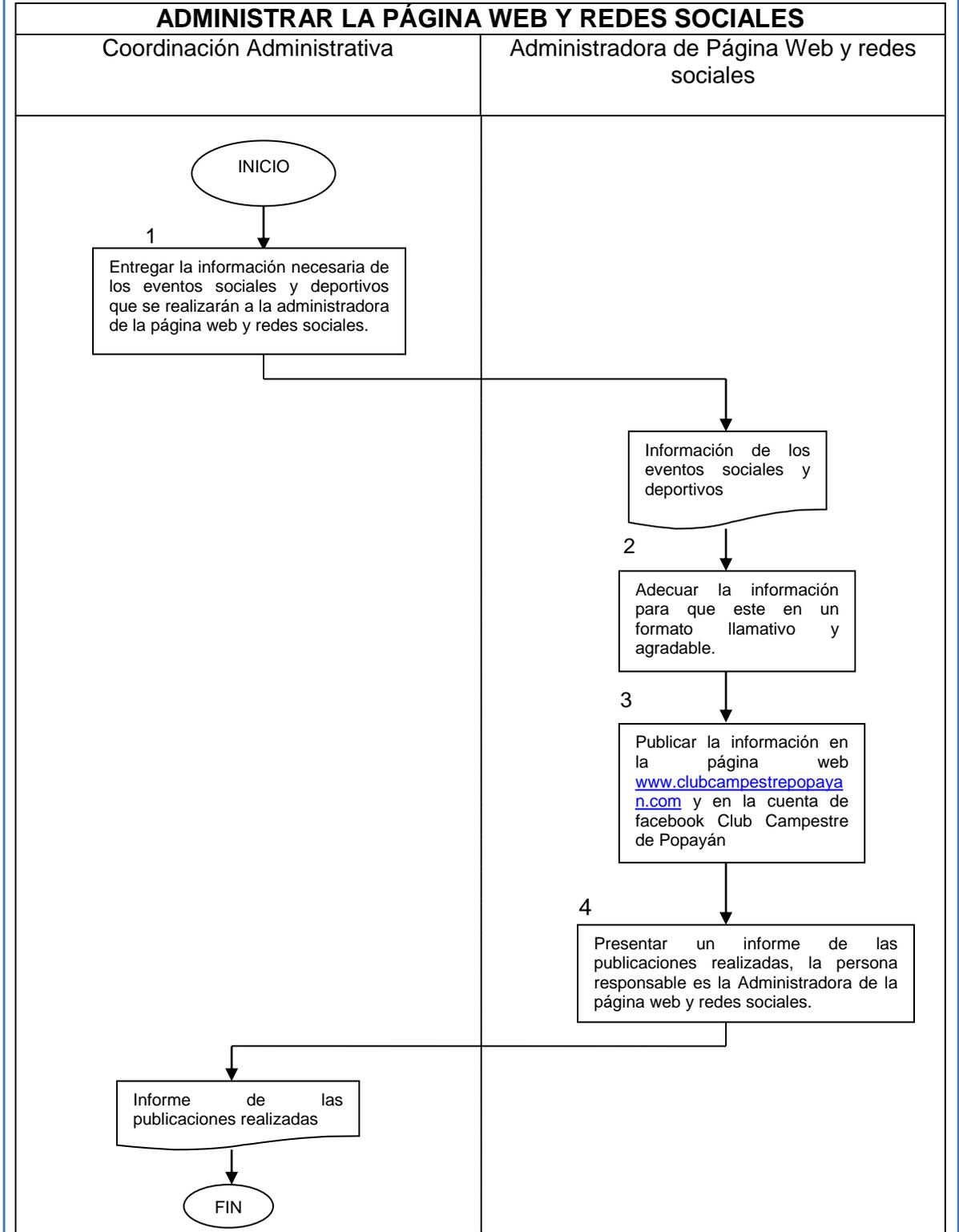
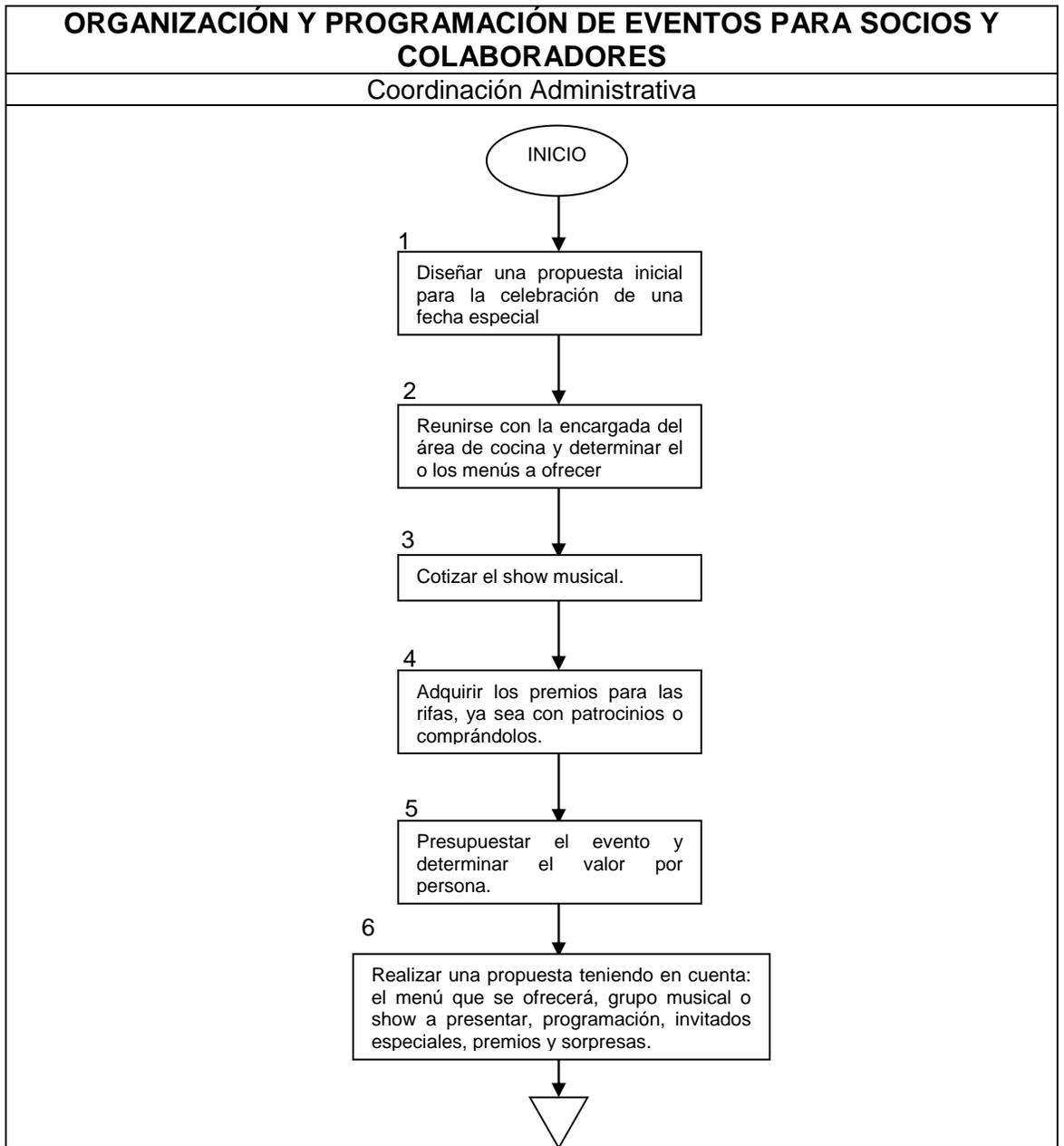


Tabla 12. Diagrama de Flujo: Organización y programación de eventos para socios y colaboradores

|  | <p style="text-align: center;">PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Organización y programación de eventos para socios y colaboradores</p> |
|---|--|
| <p>I. Objetivo</p> | <p>Organizar la celebración de fechas especiales y eventos deportivos para socios y colaboradores.</p> |
| <p>II. Alcance</p> | <p>Coordinación Administrativa Asistente Administrativa</p> |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> | <p>No aplica</p> |
| <p>IV. Indicadores de control</p> | <p>Informe de correos y llamadas realizadas promocionando los eventos.</p> |
| <p>V. Descripción del Subproceso</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar una propuesta inicial para la celebración de una fecha especial 2. Reunirse con la encargada del área de cocina y determinar el o los menús a ofrecer. 3. Cotizar el show musical. 4. Adquirir los premios para las rifas, ya sea con patrocinios o comprándolos. 5. Presupuestar el evento y determinar el valor por persona. 6. Realizar una propuesta teniendo en cuenta: el menú que se ofrecerá, grupo musical o show a presentar, programación, invitados especiales, premios y sorpresas. |

7. Socializar la propuesta con el Presidente de Junta directiva y Subdirector administrativo.
8. Organizar una reunión informativa con los colaboradores para comunicar el evento a realizar.

VI. Diagrama de flujo



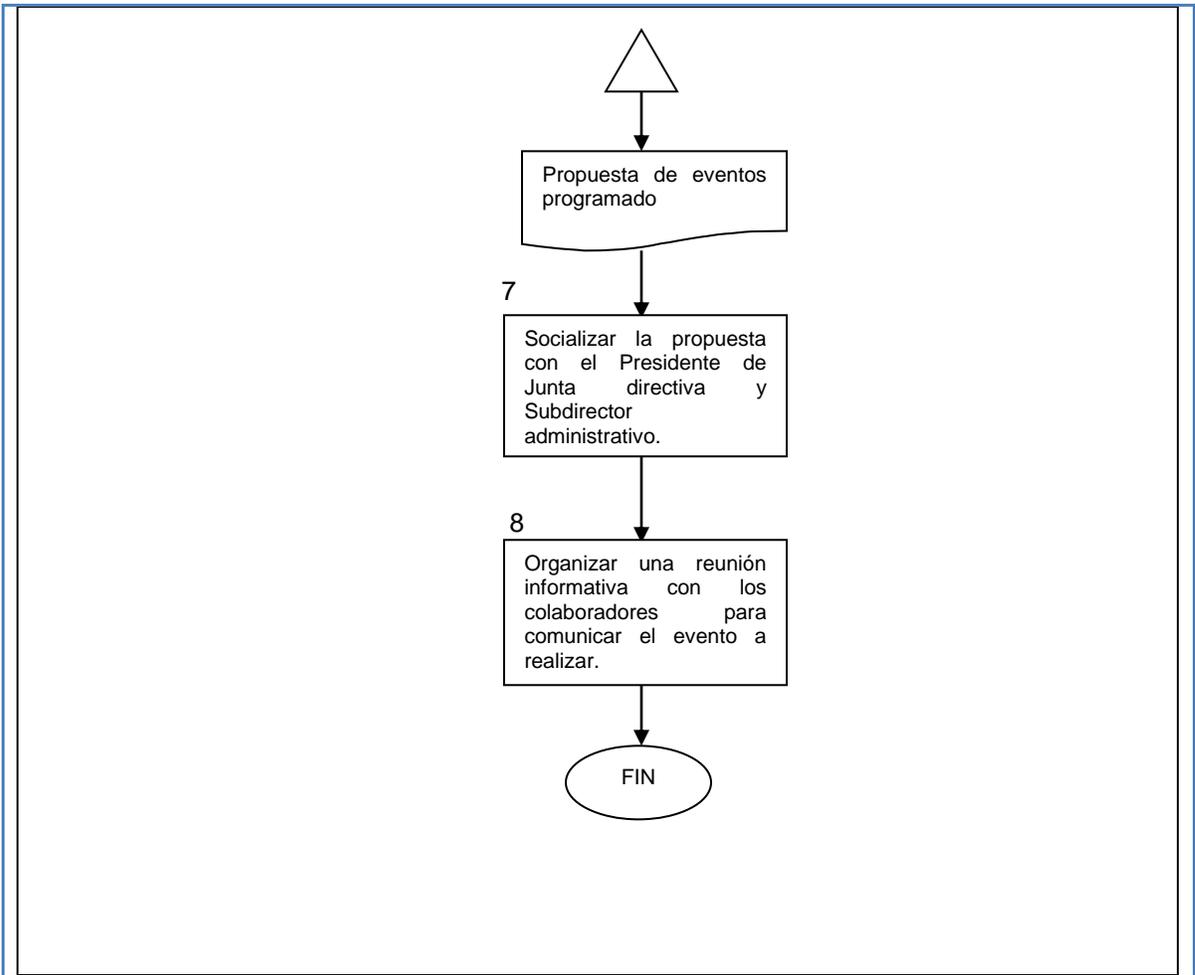


Tabla 13. Diagrama de Flujo: Elaboración de Cotizaciones

| | | | | | |
|---|-----------------|--|----------------|-----------|--------------|
|  | | <p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Elaboración de Cotizaciones</p> | | | |
| <p>I. Objetivo</p> <p>Brindar la información necesaria acerca de los costos de alquiler, menús, meseros y artículos que se pone a disposición del cliente.</p> | | | | | |
| <p>II. Alcance</p> <p>Coordinación Administrativa</p> | | | | | |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Cotización | | | | | |
| SOLICITUD DE COTIZACIÓN | | | | | |
| EVENTO | | | FECHA | | |
| | | | HORA | | |
| RESPONSABLE | | | SOCIO | SI | NO |
| | | | | | |
| CONTACTO | E-MAIL | | | | |
| | | | | | |
| | TELÉFONO | | CELULAR | | |
| | | | | | |
| No. PERSONAS | TOTAL: | | ADULTOS | | NIÑOS |
| | | | | | |
| SALÓN | | | | | |
| | | | | | |
| DECORACIÓN | | | | | |
| | | | | | |
| SONIDO | | | | | |
| | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

- Cotización prediseñada

Popayán, 10 de Febrero de 2014

Señor:

SAÚL PÉREZ

Celular: 3137991820

E-mail: tuquipe@hotmail.com

Popayán Cauca

Cordial Saludo.

La Corporación Club Campestre de Popayán le agradece el habernos escogido para realizar su evento en nuestras instalaciones, con mucho gusto le relacionamos a continuación la cotización de nuestros servicios para la realización de una RECEPCIÓN DE MATRIMONIO, con la asistencia de 200 personas en el Salón Principal, a realizarse el día Sabado 22 de Marzo de 2014, entre las 8:00 pm y las 03:00 a.m.

Estaremos atentos a su respuesta con los comentarios o sugerencias que ustedes crean pertinentes los cuales permitan ofrecerle siempre el mejor servicio.

{

1. CARTA DE MENÚS

| MENÚ Nº 1 | MENÚ No 2 | MENÚ No 3 |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Medallón a las Finas Hierbas | Medallón en Salsa de Romero | Medallón a la Francesa |
| Pollo en Salsa de Mandarina | Pollo en Salsa de Maracuyá | Pollo Imperial |
| Ensalada Jardinera | Papa Húngara | Ensalada Tricolor |

Fuente: Coordinación administrativa – Club Campestre de Popayán

IV. Indicadores de Control

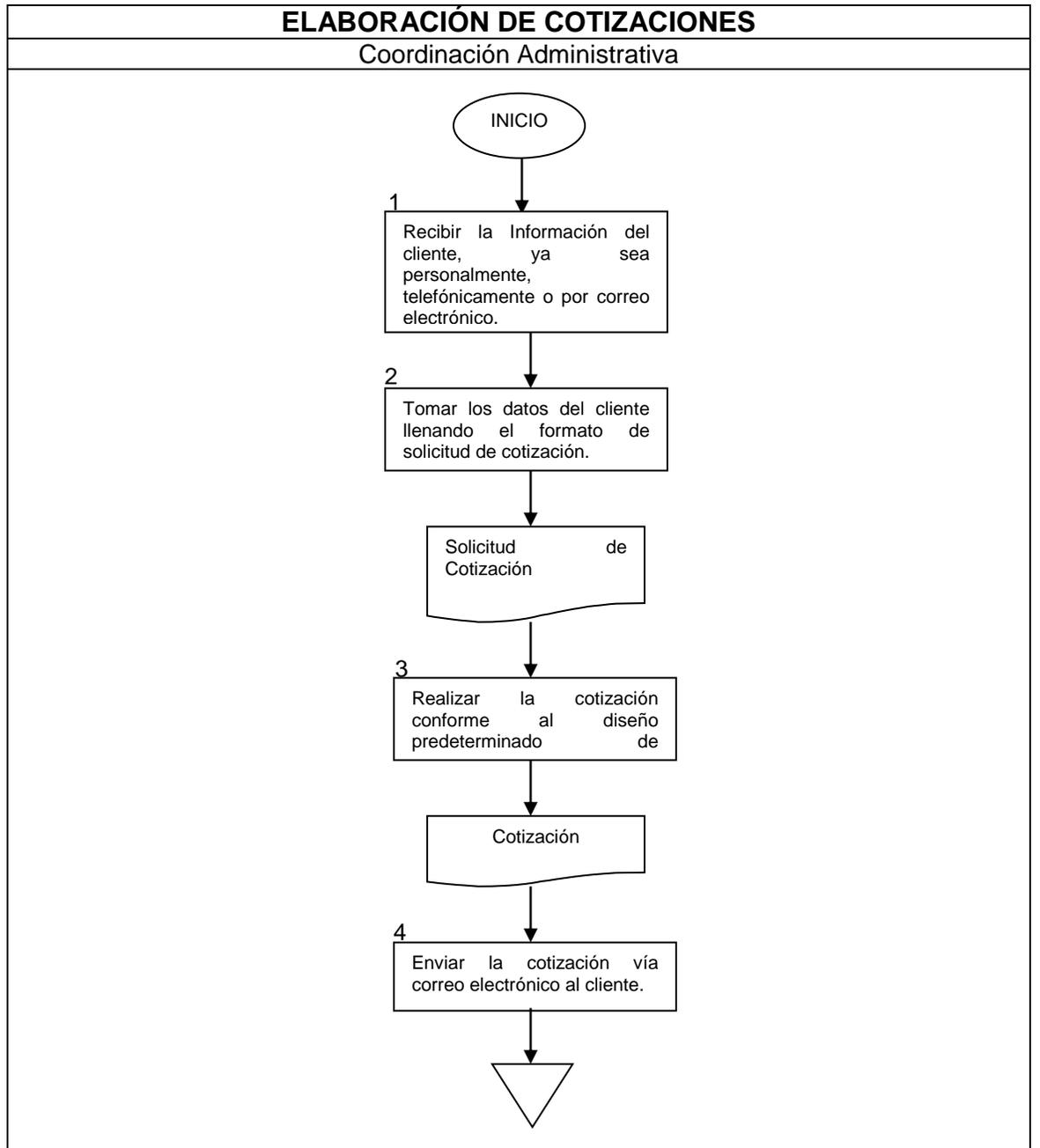
Informe de cotizaciones enviadas y eventos confirmados que presenta la Coordinación Administrativa a la Junta Directiva cuando ésta lo solicita.

V. Descripción del Subproceso

1. Recibir la Información del cliente, ya sea personalmente, telefónicamente o por correo electrónico.
2. Tomar los datos del cliente llenando el formato de solicitud de cotización.
3. Realizar la cotización conforme al diseño predeterminado de cotización.
4. Enviar la cotización vía correo electrónico al cliente.
5. Agendar el evento en el calendario con los datos del cliente, características primordiales, el salón y la confirmación de su realización.

6. Hacer seguimiento a los eventos llamando a los clientes para que realicen el anticipo y así poder reservar la fecha.

VI. Diagrama de Flujo



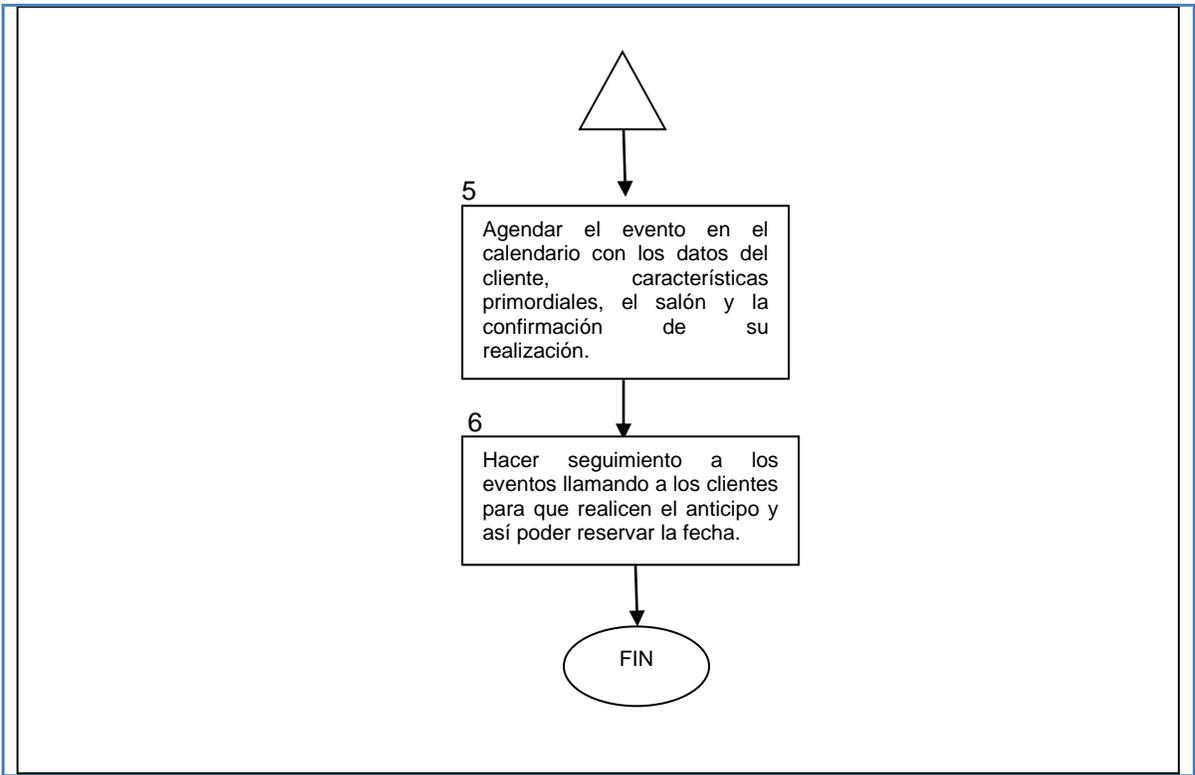


Tabla 14. Diagrama de Flujo: Presupuesto individualizado de eventos

|  <p style="text-align: right;">PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Subproceso: Presupuesto individualizado de eventos</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-------|--------------|-----------------|-------|--------------|----------------|-----------------|----------|--------|--|--|-----------------|--|--|----------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|----------|----|------------|----------|----|------------|------------|-----------|---------|-----------|---|------------|-----------|---|------------|------------|------------|------------|-----------|----|--------------|-----------|----|--------------|--------------|------------|
| <p>I. Objetivo</p> <p>Obtener la información contable de cada evento y programar los pagos necesarios.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>II. Alcance</p> <p>Coordinación Administrativa</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> <p>- Formato Presupuesto de Eventos</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>PARADA DE GOLF INTERCLUBES DEL VALLE DEL CAUCA - 1 Y 2 DE MARZO DE 2014</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CONCEPTO</th> <th colspan="3">COSTOS</th> <th colspan="3">TOTAL FACTURADO</th> <th rowspan="2">PRECIO SIN IVA</th> <th rowspan="2">UTILIDAD EVENTO</th> </tr> <tr> <th>VALOR</th> <th>CANT.</th> <th>TOTAL</th> <th>VALOR</th> <th>CANT.</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MENU #3</td> <td>\$ 6.000</td> <td>56</td> <td>\$ 336.000</td> <td>\$ 8.000</td> <td>56</td> <td>\$ 448.000</td> <td>\$ 414.815</td> <td>\$ 78.815</td> </tr> <tr> <td>MESEROS</td> <td>\$ 30.000</td> <td>7</td> <td>\$ 210.000</td> <td>\$ 50.000</td> <td>7</td> <td>\$ 350.000</td> <td>\$ 324.074</td> <td>\$ 114.074</td> </tr> <tr> <td>PARRILLADA</td> <td>\$ 19.240</td> <td>95</td> <td>\$ 1.827.800</td> <td>\$ 27.100</td> <td>95</td> <td>\$ 2.574.500</td> <td>\$ 2.383.796</td> <td>\$ 555.996</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | | | CONCEPTO | COSTOS | | | TOTAL FACTURADO | | | PRECIO SIN IVA | UTILIDAD EVENTO | VALOR | CANT. | TOTAL | VALOR | CANT. | TOTAL | MENU #3 | \$ 6.000 | 56 | \$ 336.000 | \$ 8.000 | 56 | \$ 448.000 | \$ 414.815 | \$ 78.815 | MESEROS | \$ 30.000 | 7 | \$ 210.000 | \$ 50.000 | 7 | \$ 350.000 | \$ 324.074 | \$ 114.074 | PARRILLADA | \$ 19.240 | 95 | \$ 1.827.800 | \$ 27.100 | 95 | \$ 2.574.500 | \$ 2.383.796 | \$ 555.996 |
| CONCEPTO | COSTOS | | | TOTAL FACTURADO | | | PRECIO SIN IVA | UTILIDAD EVENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | VALOR | CANT. | TOTAL | VALOR | CANT. | TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MENU #3 | \$ 6.000 | 56 | \$ 336.000 | \$ 8.000 | 56 | \$ 448.000 | \$ 414.815 | \$ 78.815 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MESEROS | \$ 30.000 | 7 | \$ 210.000 | \$ 50.000 | 7 | \$ 350.000 | \$ 324.074 | \$ 114.074 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PARRILLADA | \$ 19.240 | 95 | \$ 1.827.800 | \$ 27.100 | 95 | \$ 2.574.500 | \$ 2.383.796 | \$ 555.996 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Fuente: Coordinación administrativa – Club Campestre de Popayán</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>IV. Indicadores de Control</p> <p>Informe final de eventos presentado por la Coordinación Administrativa a la junta Directiva.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>V. Descripción del Subproceso</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recoger información referente a el menú seleccionado, la cantidad de meseros necesarios, los alquileres en cuanto a menaje y mantelería, descorches y decoración. 2. Llenar el formato con los costos y describir el concepto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3. Entregar el presupuesto al área de contabilidad, cocina y bar.

VI. Diagrama de flujo



Tabla 15. Diagrama de Flujo: Elaboración de Ordenes de Trabajo



PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO
Subproceso: Elaboración de Ordenes de Trabajo

I. Objetivo

Informar a las diferentes áreas del Club Campestre acerca de los eventos que se van a realizar, describiendo detalladamente las características.

II. Alcance

Coordinación Administrativa

III. Formatos Requeridos

- Orden de trabajo

Orden de Trabajo

Nombre del Evento: **CAPACITACIÓN COMITÉ OLIMPICO COLOMBIANO**

| | | | | | | | | | | |
|----------|----|-------|----|------|----------|------------|---|------------|-----|--|
| Fecha: 5 | de | JUNIO | de | 2014 | Hora: de | 08:00 a.m. | a | 06:00 p.m. | Px: | |
| JUEVES | | | | | | | | | | |

Responsable: ESTEFANÍA SANCHEZ C.c. _____

Dirección: POPAYÁN Teléfono: 318 2434483

Cuenta a nombre de: INDEPORTES CAUCA Abono: _____
 Acción: _____

Evento presentado por: _____

| JORNADA | Nº PERSONAS | MENÚ |
|----------|-------------|---|
| MAÑANA | 42 | 2 rosquillas Café con leche |
| ALMUERZO | 6 | Sancocho de pernil de pollo Arroz, papa Ensalada Aguacate, ají |
| TARDE | 80 | |

Fuente: Coordinación administrativa – Club Campestre de Popayán

IV. Indicadores de Control

Ordenes de trabajo entregado y archivado.

V. Descripción del Subproceso

1. Recibir información por parte del cliente
2. Llenar el formato de Orden de trabajo
3. Anexar el presupuesto individualizado de cada evento, según el área al cual va dirigida.
4. Entregar la orden de trabajo a las diferentes áreas.
5. Archivar las ordenes de trabajo

6. Diagrama de Flujo



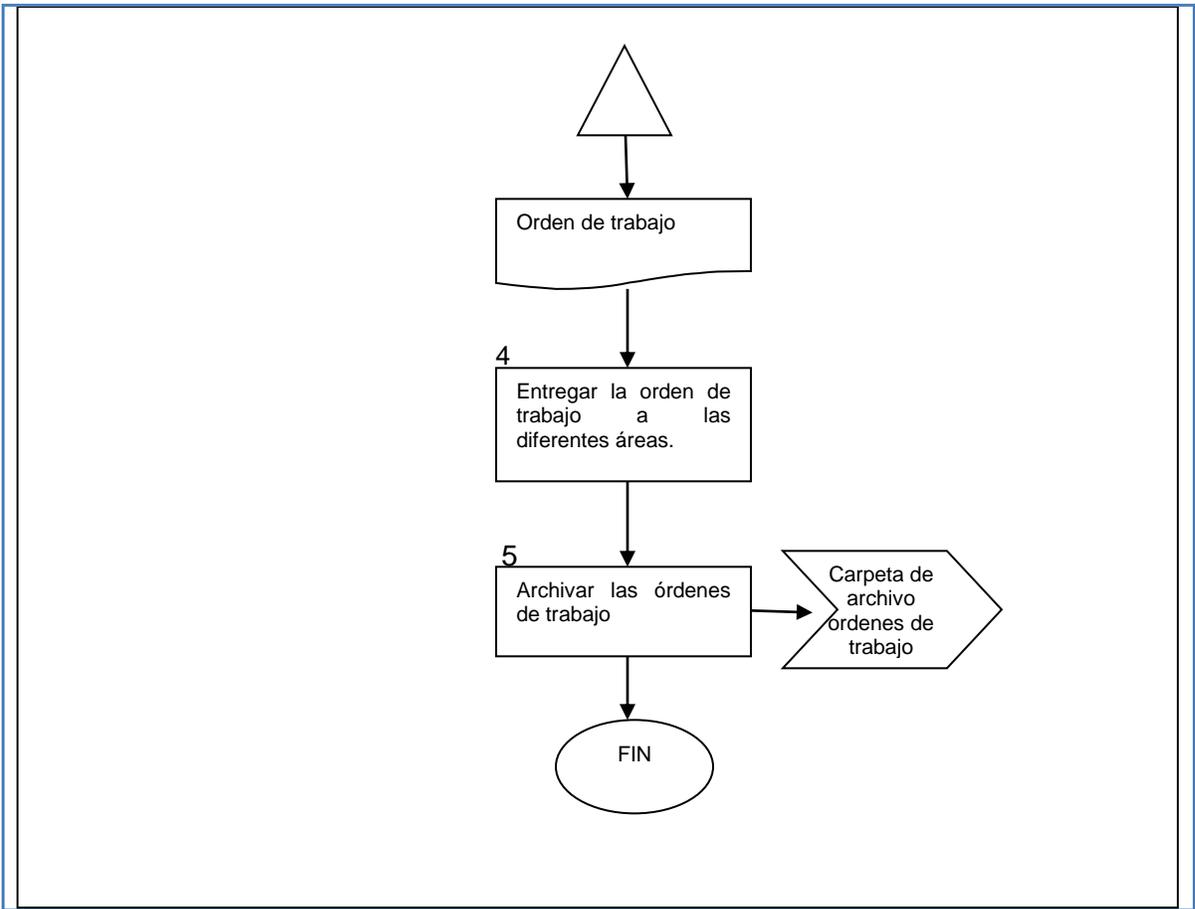


Tabla 16. Diagrama de Flujo: Gestión Comercial y de Mercadeo

|  <p>CORPORACION CLUB CAMPESTRE DE POPAYAN</p> | <p>PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO Subproceso: Gestión Comercial y de Mercadeo</p> |
|--|--|
| <p>I. Objetivo</p> | <p>Promocionar los servicios del Club Campestre de Popayán, ofertando la afiliación como socio y la realización de eventos.</p> |
| <p>II. Alcance</p> | <p>Coordinación Administrativa</p> |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> | <p>No aplica</p> |
| <p>IV. Indicadores de Control</p> | <p>Informe presentado por la Coordinación Administrativa al finalizar las visitas a organizaciones y personas interesadas.</p> |
| <p>V. Descripción del Subproceso</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Visitar las organizaciones e instituciones promocionando los servicios del Club Campestre, tanto en deportes como en organización de eventos sociales. (Se sugiere crear un video institucional para presentarlo en las entidades visitadas) 2. Agendar citas con personas interesadas en adquirir la acción del Club y brindarles información al respecto. 3. Realizar el informe de Gestión comercial y mercadeo. |

VI. Diagrama de flujo

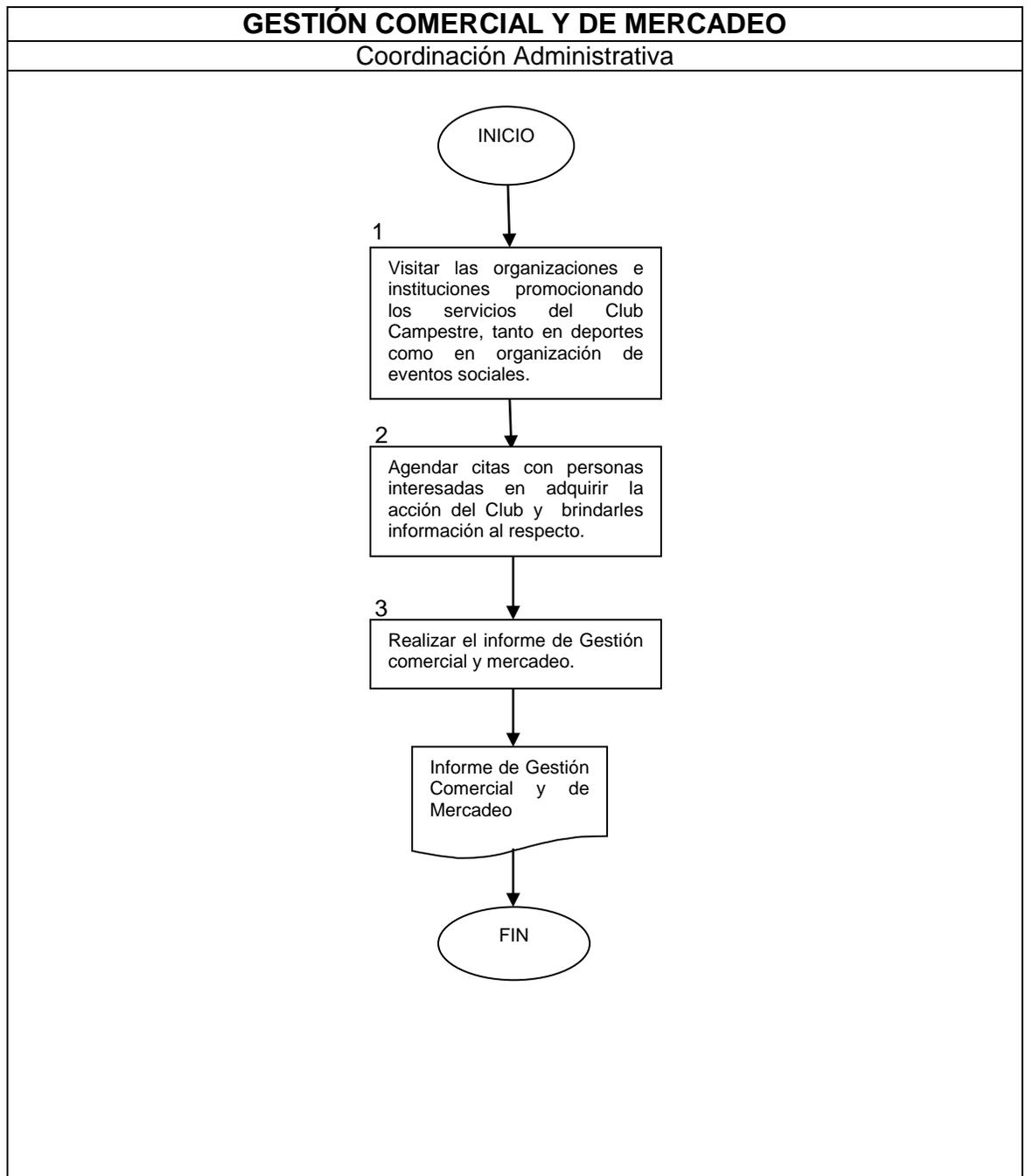


Tabla 17. Diagrama de Flujo: Elaboración de memorandos

|  <p>CORPORACION CLUB CAMPESTRE DE POPAYAN</p> | <p>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Subproceso: Elaboración de memorandos</p> |
|--|--|
| <p>I. Objetivo</p> | <p>Informar a los colaboradores acerca de alguna falta cometida en las instalaciones.</p> |
| <p>II. Alcance</p> | <p>Coordinación Administrativa</p> |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> | <p>Formato Memorando a Colaboradores</p> <p style="text-align: center;">CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE DE POPAYÁN NIT. 891500031-7</p> <p style="text-align: center;">MEMORANDO ABRIL 16 DE 2013</p> <p>DE: COORDINACION ADMINISTRATIVA PARA: SEÑORES PORTERIA</p> <p>Atento Saludo.</p> <p>Motiva la presente, recordarles que es su obligación velar por la seguridad e integridad de todo lo que se encuentra en el Club incluyendo elementos materiales y animales de la Corporación.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Fuente: Coordinación administrativa – Club Campestre de Popayán</p> |

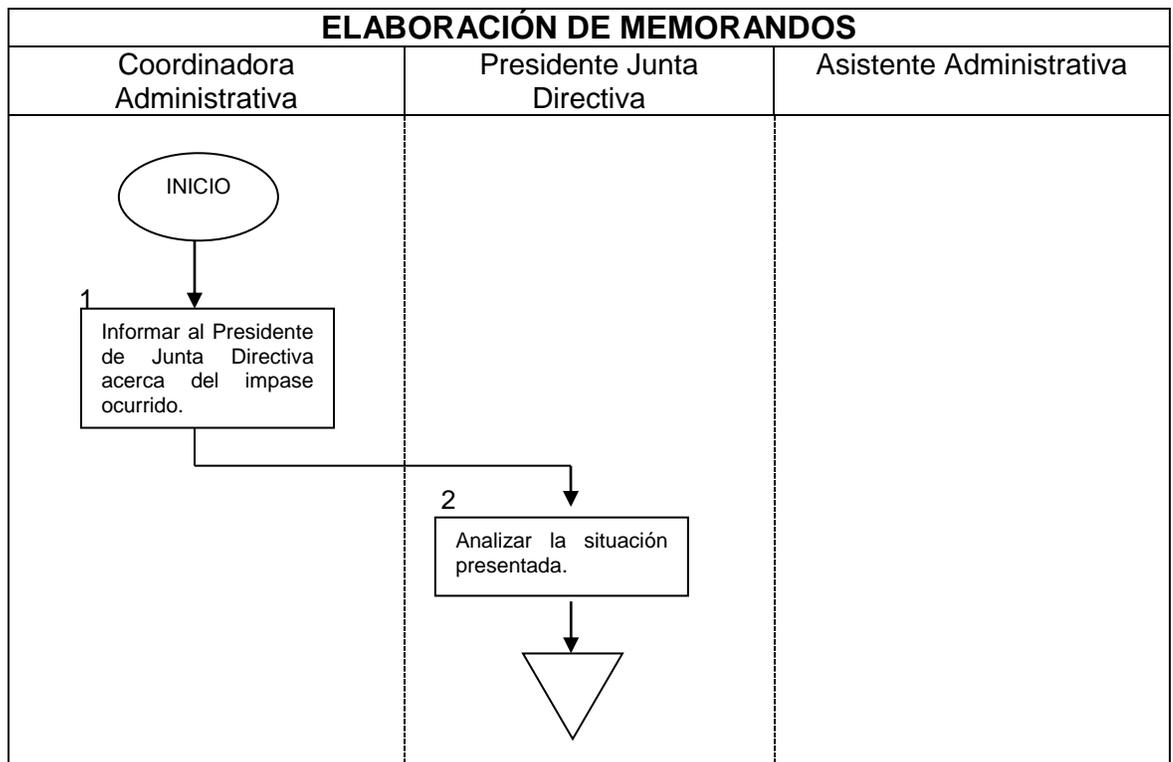
IV. Indicadores de Control

No está establecido

V. Descripción del Subproceso

1. Informar al Presidente de Junta Directiva acerca del impase ocurrido.
2. El Presidente de Junta Directiva analiza la situación y ordena el procedimiento a seguir, en este caso la realización de un memorando.
3. La Coordinación Administrativa realiza el memorando de acuerdo a las sugerencias del Presidente de Junta Directiva.
4. Entregar el memorando al colaborador haciendo las recomendaciones correspondientes.
5. Anexar el memorando a la hoja de vida del colaborador, este paso está a cargo de la Asistente Administrativa.

VI. Diagrama de Flujo



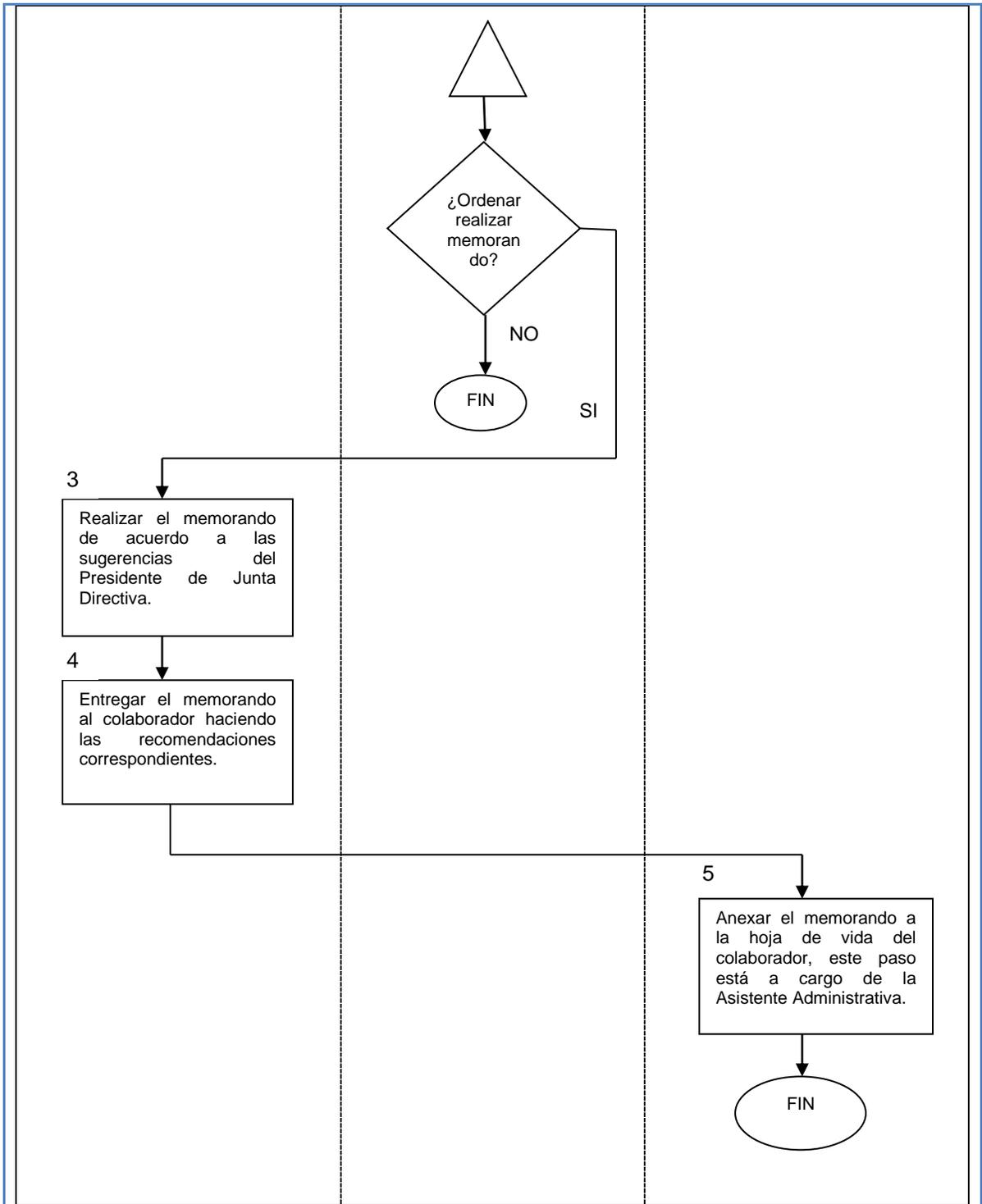


Tabla 18. Diagrama de Flujo: Coordinación del personal en los eventos

|  | <p>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Subproceso: Coordinación del personal en los eventos</p> |
|---|---|
| <p>I. Objetivo</p> | <p>Organizar al personal informando adecuada y oportunamente de los eventos a realizarse y de sus funciones en los mismos.</p> |
| <p>II. Alcance</p> | <p>Coordinación Administrativa</p> |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> | <p>No aplica</p> |
| <p>IV. Indicadores de Control</p> | <p>Ordenes de Trabajo</p> |
| <p>V. Descripción del Subproceso</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez entregada la orden de trabajo de cada uno de los eventos a realizarse se convoca a una reunión con todo el personal implicado. 2. En la reunión acordada se informa nuevamente acerca de los pormenores del evento de acuerdo a las exigencias del cliente, se aclaran las dudas y se verifican las funciones de cada uno de los empleados. |

VI. Diagrama de Flujo

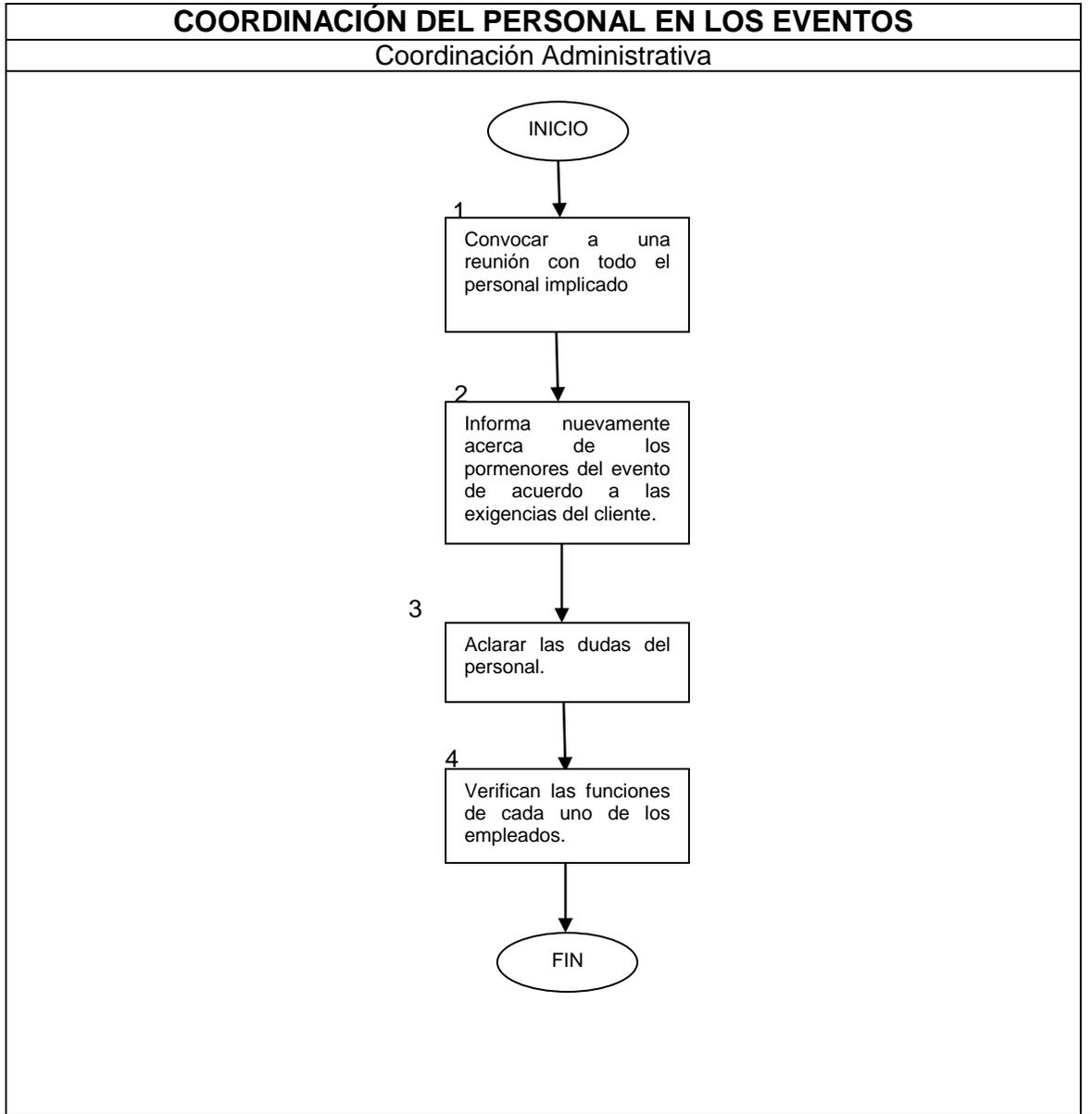


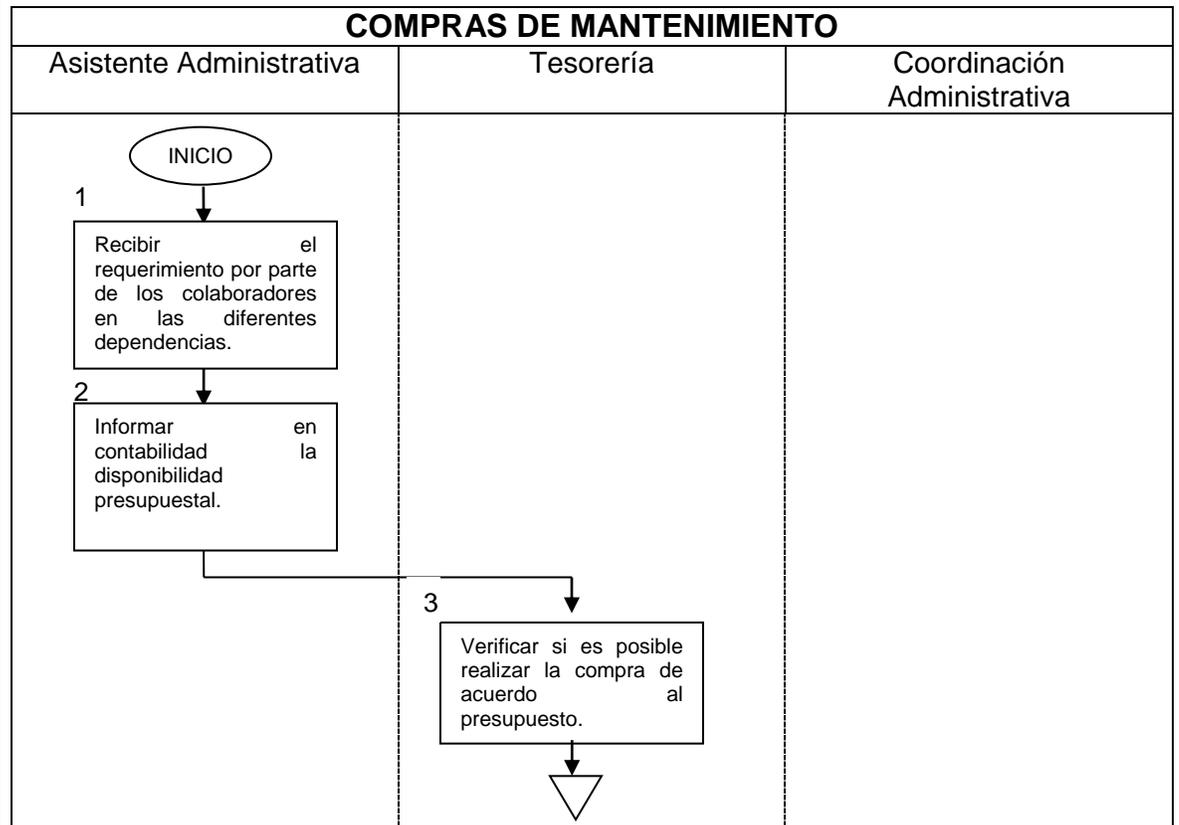
Tabla 19. Diagrama de Flujo: Compras de Mantenimiento

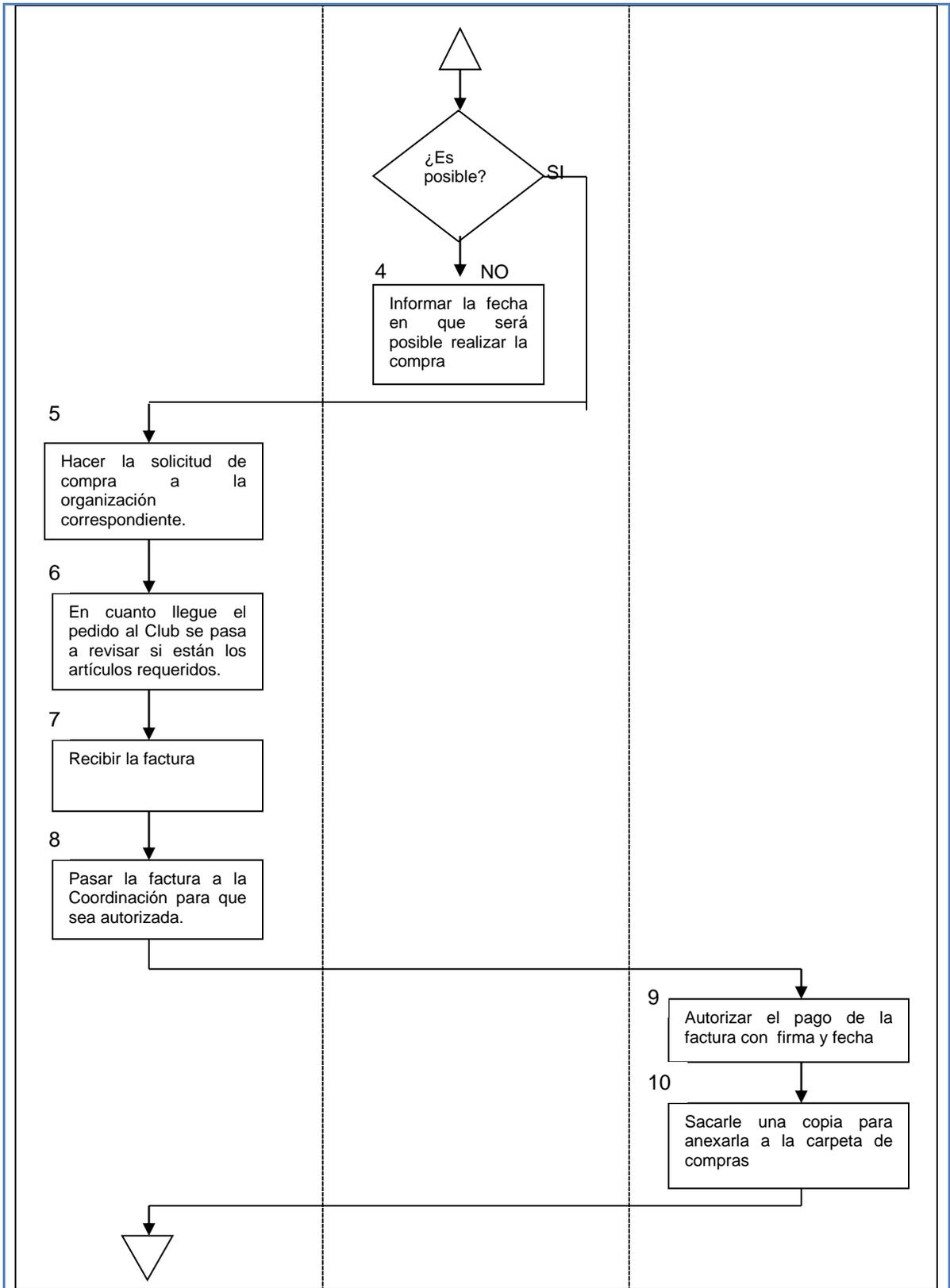
|  <p style="text-align: right;">PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Subproceso: Compras de Mantenimiento</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|------------|--|------------|----------------------|-------------------------------------|-------|--|--|--|--|--|--|-------------|------|-------|-------------|-------|---------|----------|---------|---------------|------------|---------------------------------|-----------|----------------------|---------|---------|---------------|------------|--|------------|----------------------|---------|---------|---------------|------------|--|-----------|----------------------|---------|---------|---------------|------------|-----------------------------|-----------|--------------|---------|---------|---------------|------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------------------------------|
| <p>I. Objetivo</p> <p>Adquirir al mejor precio y calidad los bienes muebles y artículos necesarios para la buena marcha de la Corporación de acuerdo al presupuesto establecido.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>II. Alcance</p> <p>Coordinación Administrativa Asistente Administrativa</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>III. Formatos Requeridos</p> <p>No aplica</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>IV. Indicadores de Control</p> <p>Cuadro de Control de Compras autorizadas</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="7">ABRIL</th> </tr> <tr> <th>RESPONSABLE</th> <th>AREA</th> <th>FECHA</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>VALOR</th> <th>EMPRESA</th> <th>TELEFONO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Antonio</td> <td>Mantenimiento</td> <td>01/04/2014</td> <td>Manija universal y cinta teflon</td> <td>\$ 34.000</td> <td>Ferreteria La Rebaja</td> <td>8234993</td> </tr> <tr> <td>Antonio</td> <td>Mantenimiento</td> <td>01/04/2014</td> <td>Mezcaldor lavamanos, grifles, adaptador macho, PVC, codo PVC, union PVC, adaptador hembra, sikasil, niple ducha, manija, cemento</td> <td>\$ 225.498</td> <td>Ferreteria La Rebaja</td> <td>8234993</td> </tr> <tr> <td>Antonio</td> <td>Mantenimiento</td> <td>01/04/2014</td> <td>Toma doble, interruptor, tapa plastica</td> <td>\$ 19.601</td> <td>Ferreteria La Rebaja</td> <td>8234993</td> </tr> <tr> <td>Antonio</td> <td>Mantenimiento</td> <td>01/04/2014</td> <td>Cadena galvanizada, candado</td> <td>\$ 16.750</td> <td>Construnorte</td> <td>8233222</td> </tr> <tr> <td>Antonio</td> <td>Mantenimiento</td> <td>04/04/2014</td> <td>Guardallaves y 2 duplicados</td> <td>\$ 43.000</td> <td>Cauca llaves</td> <td>8205453 3113280714 3154925080</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | ABRIL | | | | | | | RESPONSABLE | AREA | FECHA | DESCRIPCIÓN | VALOR | EMPRESA | TELEFONO | Antonio | Mantenimiento | 01/04/2014 | Manija universal y cinta teflon | \$ 34.000 | Ferreteria La Rebaja | 8234993 | Antonio | Mantenimiento | 01/04/2014 | Mezcaldor lavamanos, grifles, adaptador macho, PVC, codo PVC, union PVC, adaptador hembra, sikasil, niple ducha, manija, cemento | \$ 225.498 | Ferreteria La Rebaja | 8234993 | Antonio | Mantenimiento | 01/04/2014 | Toma doble, interruptor, tapa plastica | \$ 19.601 | Ferreteria La Rebaja | 8234993 | Antonio | Mantenimiento | 01/04/2014 | Cadena galvanizada, candado | \$ 16.750 | Construnorte | 8233222 | Antonio | Mantenimiento | 04/04/2014 | Guardallaves y 2 duplicados | \$ 43.000 | Cauca llaves | 8205453 3113280714 3154925080 |
| ABRIL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABLE | AREA | FECHA | DESCRIPCIÓN | VALOR | EMPRESA | TELEFONO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antonio | Mantenimiento | 01/04/2014 | Manija universal y cinta teflon | \$ 34.000 | Ferreteria La Rebaja | 8234993 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antonio | Mantenimiento | 01/04/2014 | Mezcaldor lavamanos, grifles, adaptador macho, PVC, codo PVC, union PVC, adaptador hembra, sikasil, niple ducha, manija, cemento | \$ 225.498 | Ferreteria La Rebaja | 8234993 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antonio | Mantenimiento | 01/04/2014 | Toma doble, interruptor, tapa plastica | \$ 19.601 | Ferreteria La Rebaja | 8234993 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antonio | Mantenimiento | 01/04/2014 | Cadena galvanizada, candado | \$ 16.750 | Construnorte | 8233222 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antonio | Mantenimiento | 04/04/2014 | Guardallaves y 2 duplicados | \$ 43.000 | Cauca llaves | 8205453 3113280714 3154925080 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fuente: Oficina Asistente Administrativa – Club Campestre de Popayán | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

V. Descripción del Subproceso

1. Recibir el requerimiento por parte de los colaboradores en las diferentes dependencias.
2. Informar en contabilidad la disponibilidad presupuestal.
3. Con el aval del área contable se hace la solicitud de compra a la organización correspondiente.
4. En cuanto llegue el pedido al Club se pasa a revisar si están los artículos requeridos.
5. Recibir la factura, pasarla a la Coordinación para que sea autorizada.
6. Sacarle una copia para anexarla a la carpeta de compras.
7. Llevar la factura original al área contable.

VI. Diagrama de Flujo





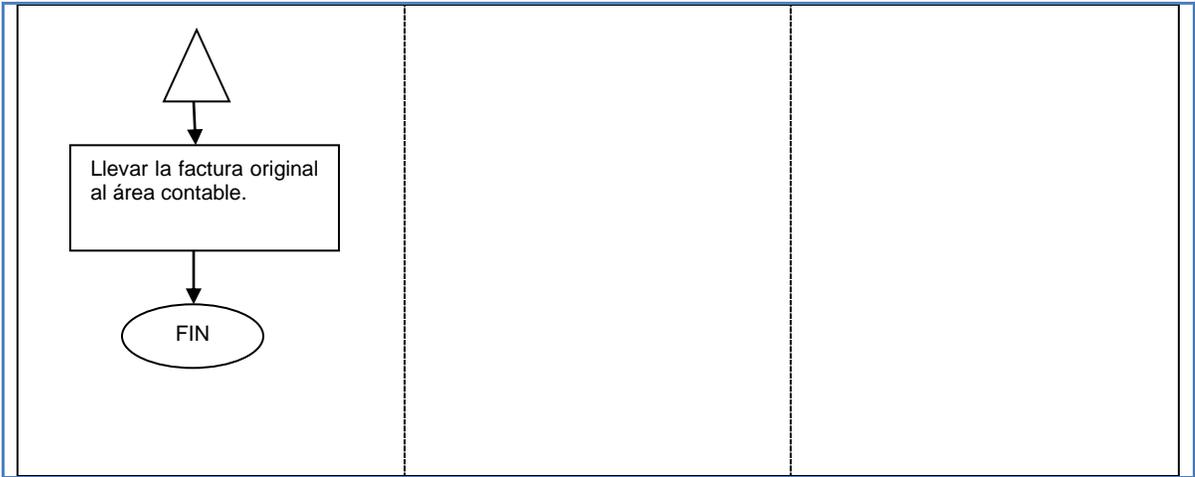
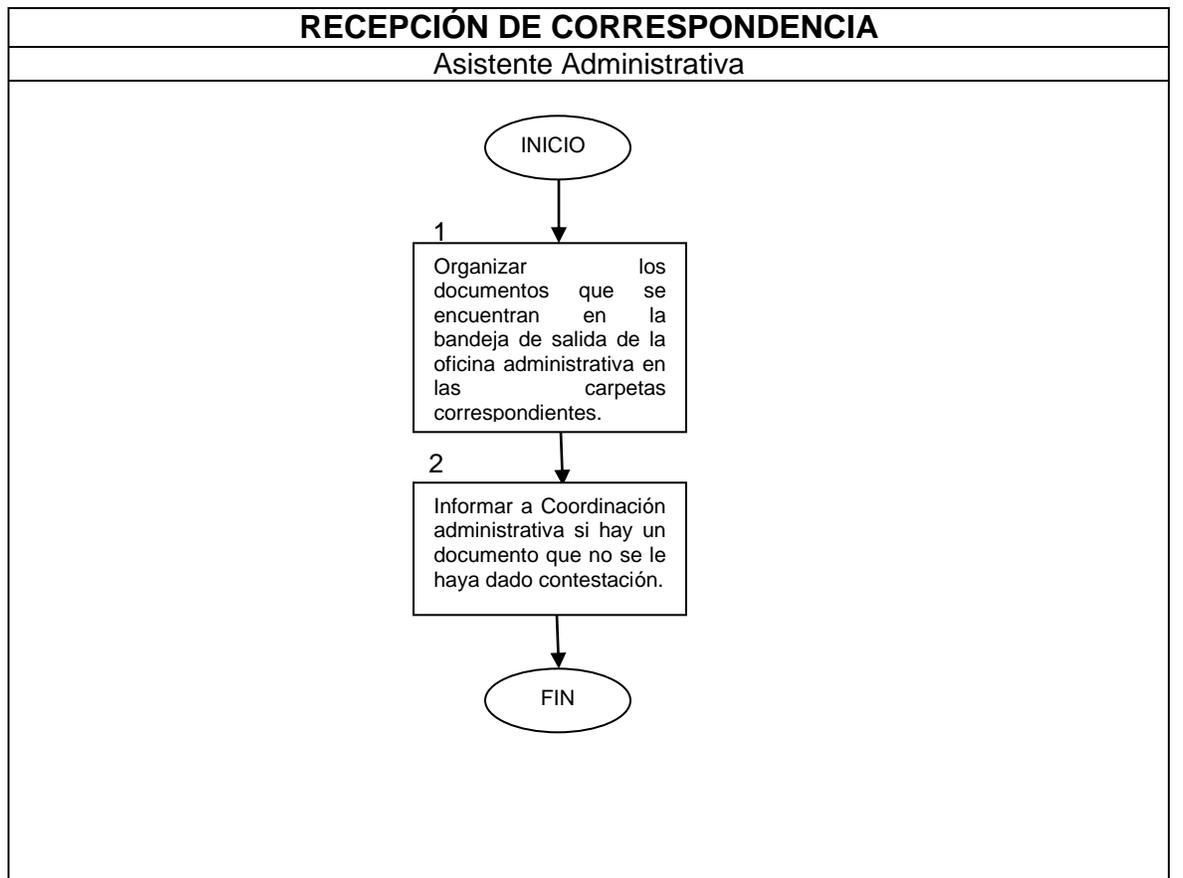


Tabla 20. Diagrama de Flujo: Archivo de correspondencia

|  <p>CORPORACION CLUB CAMPESTRE DE POPAYAN</p> | PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Subproceso: Archivo de correspondencia |
|--|---|
| I. | Objetivo Mantener en orden los documentos recibidos y enviados. |
| II. | Alcance Asistente Administrativa |
| III. | Formatos Requeridos Cuadro de Control de Compras autorizadas para el Bar |
| IV. | Indicadores de Control Carpetas de Archivo |
| V. | Descripción del Subproceso <ol style="list-style-type: none">1. Organizar los documentos que se encuentran en la bandeja de salida de la oficina administrativa en las carpetas correspondientes.2. Las carpetas se organizan en orden alfabético y los documentos de acuerdo a la fecha en orden ascendente. |

VI. Diagrama de Flujo



IV CONCLUSIONES

Para concluir se puede decir que la Corporación Club Campestre ha establecido unos procesos y subprocesos en el área administrativa y de coordinación de eventos de forma empírica, contando con su experiencia y el ensayo y error.

A través del presente trabajo se realiza una estandarización de los procesos, clasificándolos en procesos misionales, estratégicos y de soporte, aportando así unas pautas para una mejor prestación de los servicios por parte de los colaboradores que integran el área administrativa.

Se describe uno a uno los procesos y subprocesos que los integran, su objetivo, alcance, indicadores de control, responsables y un diagrama de flujo que grafica de una forma simple y de fácil entender para que la inducción del nuevo personal de trabajo sea adecuada y acertada.

Es necesario en un futuro ejecutar un seguimiento de actualización, respecto a las instrucciones administrativas; apoyándose en una investigación que dé una precisa información acerca del funcionamiento y complementarla con el aporte de los encargados de llevar a cabo las diferentes actividades, posteriormente actualizar los procesos y subprocesos.

La Corporación Club Campestre cuenta con un activo indispensable y de vital importancia, el cual es el talento humano comprometido con la institución y que cuenta con el conocimiento para realizar sus funciones de forma adecuada y siempre pensando en la satisfacción de los clientes. Por eso para la institución es importante capacitarlos continuamente con nuevas técnicas para ofrecer un servicio de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDERSEN, Arthur. (1994). Las mejores prácticas. Editorial Norma. Bogotá. 262p.

FALCONI, Vicente. (1992). TQC Controle Da Qualidade Total (No estilo Japonés). QFCD Fundación Cristiano Ottoni. Brasil. 220p.

HARRINGTON, H. James. (1998). Mejoramiento de los procesos de empresa. McGraw-Hill. Bogotá. 309p.

PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio. (1996). Gestión por procesos. Esic Editorial. Madrid. 379p.

ROURE, J. B. La Gestión por Procesos. Biblioteca IESE. Barcelona. 132p.

Norma Mexicana IMNC Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. NMX-CC-9000-IMNC-2008.

VASCONCELOS, José. Guía Técnica para elaborar o actualizar manuales de procedimientos. Procuraduría federal del consumidor de México D.F. 2011

CASELLES JOANA, Josep M. Gestión por procesos: innovación y mejora. 27 Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa Lleida, Institut Català de Tecnologia (ICT). 2003

Corporación Club Campestre de Popayán. Carretera Antigua Cauca. Popayán, Cauca. Información Interna. 2012

CANAL 13. Manual de Procesos y Procedimientos Versión 3.0. Agosto de 2010
[Publicación en línea]
<http://www.canal13.com.co/UPLOAD/media/pics/FEBRUARY2012/6142026MANUALDEPROCESOSYPROCEDIMIENTOS.pdf>

