

### Procedimiento de gestión del rendimiento personal en el departamento de contabilidad con medición del tiempo empleado en cada proceso contable.

- **AUTORES:**

Carmen Martínez Abellán; M<sup>a</sup> Luisa Tornero Molina, José Antonio Visado López, Manuel Alcaraz Quiñonero

- **INTRODUCCIÓN:**

Dentro de los objetivos marcados por el Servicio Murciano de Salud en calidad, para todos los Centros dependientes de él en el ejercicio 2005, se encontraba la autoevaluación de acuerdo con el modelo EFQM.

En el cumplimiento de este objetivo, el Servicio de Contabilidad del Hospital Universitario "Virgen de la Arrixaca", desarrolló su mapa de procesos.

Durante el desarrollo de este mapa llamó nuestra atención que para seguir la trazabilidad del proceso, un mismo albarán o factura recorría varias personas/grupos, de modo que existían lagunas de trabajo que generaban pérdidas de tiempo, aumentando el número de días de demora utilizado en generar el total de documentos contables que precisa una factura para su propuesta de pago.

Para evitar esta situación estudiamos el modo de optimizar la fluidez de los procesos de este Servicio, para ello se definió una tabla codificada de todas las tareas en función de la complejidad que presentaban en su ejecución, obteniendo 8 procesos diferentes, siendo la unidad de medida de la complejidad el TIEMPO UTILIZADO EN LA CONSECUCCIÓN DE TODO EL PROCESO.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

- Hallar el total de documentos contables realizados en 2005.
- Elaborar el fichero con el total de facturas por proveedor registradas en 2005.
- Elaborar el fichero de abonos por proveedor.
- Comprobación de los documentos contables de los tres últimos meses de 2005 que han tenido modificación en las facturas.
- Definición de todos los procesos que hay en este servicio, ponderando el peso de cada uno de ellos en función del tiempo, expresado en minutos, utilizado en hacerlos según su complejidad, obteniendo 8 procesos diferentes, y entendiendo cada proceso como la trazabilidad que en cada caso sigue el binomio factura-albarán.
- Cálculo del total de costes directos e indirectos que genera el Servicio de Contabilidad.
- Cálculo del coste total por minuto trabajado en el ejercicio 2005.
- Conociendo los diferentes procesos, el tiempo utilizado en cada uno y la actividad desarrollada por cada persona o grupo de personas, puedo definir el RENDIMIENTO PERSONAL VALORADO EN COSTE.

- **CONCLUSIONES:**

Una vez definidos los procesos, se decidió cambiar la organización del trabajo existente, y en período de prueba durante 15 días, y evaluarla posteriormente.

El cambio consistió en que cada persona/grupo se responsabilice del total de procesos que, desde que se genera el pedido hasta que se elabora la propuesta de pago correspondiente, requiera.

Pasados los 15 días de prueba, la evaluación arroja las siguientes mejoras:

1. Con el sólo hecho de medir el tiempo de cada proceso, se ha observado un aumento de la competitividad entre las/los diferentes personas/grupos que realizan procesos con el mismo peso, de modo que el tiempo de demora utilizado en generar el total de documentos contables que precisa una factura para su propuesta de pago, ha disminuido de 10 días 1,58 días, lo que supone el cumplimiento del 100% de los objetivos fijados por el Servicio Murciano de Salud.

2. En el cierre de ejercicio 2005, a diferencia de otros cierres de ejercicio, no ha sido necesario un trabajo adicional de prolongación de jornada, debido a la agilidad/responsabilidad en los procesos de cada persona o grupo, con el coste que supone para el Hospital y el coste personal que conlleva

