

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Trabajo de suficiencia profesional como asistente de
procesos en el Departamento de Gestión de procesos
de la CMAC Huancayo S. A.**

Gorbac Pool Osores Barja

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2024

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Wagner Enoc Vicente Ramos
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 8 de junio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL COMO ASISTENTE DE PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PROCESOS DE LA CMAC HUANCAYO S.A.

Autor:

Gorbac Pool Osore Barja – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**):20
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Índice

CAPÍTULO I	13
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN	13
1.1.	141.2.
	141.3.
	161.4.
	¡Error! Marcador no definido. 1.5.
	231.6.
	231.7.
	261.8.
	28CAPÍTULO II
	33
ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	33
2.1.	352.2.
	422.3.
	452.4.
	462.5.
	48CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO
	63
3.1. Antecedentes	63
3.2. Bases Teóricas	67
3.3. Base Conceptual	85
CAPITULO IV	89
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	89
4.1.	774.1.1.
	774.1.2.
	804.1.3.
	804.2.
	824.2.1.
	824.2.2.
	834.2.3.
	834.2.4.
	844.3.
	844.3.1.
	844.3.2.

	86	CAPITULO V
	99	
RESULTADOS	99	
5.1.	875.2.	
	965.3.	
	1015.4.	
	1015.5.	
	1035.6.	
	105	CONCLUSIONES
	118	
RECOMENDACIONES	120	
REFERENCIA	121	
APENDICE	125	

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz del diagnóstico situacional del Dpto. de Gestión de Procesos – CMAC Huancayo S.A	36
Tabla 2. Matriz MEFI del Dpto. de Gestión de Procesos de la Caja Huancayo	38
Tabla 3. Proceso de Gestión de Talento Humano del primer nivel de madurez 1-Iniciacion.....	43
Tabla 4. Proceso de Gestión de Servicios del primer nivel de madurez 1-Iniciacion.....	43

Tabla 5. Proceso de Gestión de Tecnología de Información y Transformación del primer nivel de madurez 1-Iniciacion.....	43
Tabla 6. Gestión del Diseño Organizacional y Procesos.	43
Tabla 7. Oportunidad o Necesidad identificada en el área de actividad profesional a nivel del proceso de Gestión de la Normativa Interna.....	43
Tabla 8. Oportunidad o Necesidad identificada en el área de actividad profesional a nivel del proceso de Gestión de la Estructura Organizacional	45
Tabla 9. Oportunidad o Necesidad identificada en el área de actividad profesional a nivel del proceso de Gestión por Procesos	44
Tabla 10. Oportunidad o Necesidad identificada en el área de actividad profesional a nivel de la mejora de la satisfacción de los usuarios internos.....	45
Tabla 11. Listado de productos entregables de la gestión de la normativa interna.....	80
Tabla 12. Listado de productos entregables de la gestión de la estructura organizacional.....	81
Tabla 13. Listado de productos entregables de la gestión por procesos:	82
Tabla 14. Cronograma del informe.....	85
Tabla 15. Implementación de mejoras a nivel de proceso de gestión de servicios	85
Tabla 16. Matriz del resultado final del Dpto. de Gestión de Procesos – CMAC Huancayo S.A	88
Tabla 17. Indicadores del Dpto. de Gestión de Procesos - 2021	91
Tabla 18. Indicadores del Dpto. de Gestión de Procesos - 2022	92
Tabla 19. Indicadores del Dpto. de Gestión de Procesos - 2023	92

Índice de figuras

Figura 1. Evolución de saldo de colocaciones.....	19
Figura 2. Evolución de saldo de captaciones.....	19
Figura 3. Evolución de los activos	20

Figura 4. Estructura orgánica - Nivel de Directorio	21
Figura 5. Estructura orgánica - Nivel de Órganos de Línea	22
Figura 6. Estructura orgánica de la Subgerencia de Sistemas	27
Figura 7. Cuadro de Asignación de Personal	28
Figura 8. Mapa de Procesos Institucional - Caja Huancayo	35
Figura 9. Encuesta de satisfacción de usuarios internos - 2023.....	43
Figura 10. Estructuración de los procesos	58
Figura 11. Jerarquía de procesos	62
Figura 12. Etapas del ciclo PHVA	66
Figura 13. Etapas del ciclo DMAIC	71
Figura 14. Modelo de Deloitte.....	72
Figura 15. Metodología de Deloitte.....	73
Figura 16. Modelo de Madurez de Deloitte.....	73
Figura 17. Encuesta de satisfacción del II Trimestre de 2023	95
Figura 18. Detalle de entrevista para el desarrollo - 2023 I.....	95
Figura 19. Calificación final de la entrevista para el desarrollo - 2023 I.....	95
Figura 20. Solicitudes de modificación normativa gestionadas.....	98
Figura 21. Tiempo promedio de modificación normativa (de 01.01.2021 al 22.08.2023)	98
Figura 22. Cantidad de normas gestionadas (de 01/01/2021 al 22/08/2023).....	99

Índice de Apéndice

<i>Apéndice A: Memorándum De Designación Como Asistente De Procesos.....</i>	<i>115</i>
<i>Apéndice B: Documentos Normativos Gestionados (Osores/Barja, Gorbac Pool).....</i>	<i>117</i>

Apéndice C. Ficha de evaluación de madurez de proceso – GTH.1 Gestión de la Admisión de Personal...	146
Apéndice D. Ficha de evaluación de madurez de proceso – GTH.2 Administración de Personal.....	146
Apéndice E. Ficha de evaluación de madurez de proceso – GTH.3 Gestión del Desarrollo y Bienestar del Personal.....	147
Apéndice F. Ficha de evaluación de madurez de proceso – GTH.4 Evaluación de Colaboradores en Periodo de Prueba.....	147
Apéndice G. Ficha de evaluación de madurez de proceso – GTH.1 Gestión de la Desvinculación laboral..	148
Apéndice H. Ficha de evaluación de madurez de proceso – SER.1 Gestión de los Seguros y Microseguros.....	148
Apéndice I. Ficha de evaluación de madurez de proceso – SER.2 Gestión de Servicios Directos.....	149
Apéndice J. Ficha de evaluación de madurez de proceso – SER.3 Gestión de Servicio por Convenio	149
Apéndice K. Ficha de evaluación de madurez de proceso – SER.4 Gestión de Operaciones Interbancarias.....	149
Apéndice L. Ficha de evaluación de madurez de proceso – SER.5 Gestión de las Operaciones	150
Apéndice M. Ficha de evaluación de madurez de proceso – TIN.1 Gestión de la Seguridad Informática.....	150
Apéndice N. Ficha de evaluación de madurez de proceso – TIN.2 Gestión de Sistemas de Información....	151
Apéndice O. Ficha de evaluación de madurez de proceso – TIN.3 Gestión de la Infraestructura Tecnológica.....	152
Apéndice P. Ficha de evaluación de madurez de proceso – TIN.4 Gestión de Operaciones de Servicios de T.I.....	152
Apéndice Q. Ficha de evaluación de madurez de proceso – TIN.5 Gestión del Centro de Servicios de T.I.	152
Apéndice R: Procedimientos del Proceso de Gestión del Diseño Organizacional y Procesos.....	154
Apéndice S: Evidencia De Los Documentos Normativos Modificados.....	228
Apéndice T: Fichas de Caracterización Implementadas.....	261
Apéndice U: FICHAS DE INDICADORES DESARROLLADOS.....	275
Apéndice V: Propuesta De Optimización Del Flujoograma De Procesos.....	280

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de suficiencia profesional detalla la experiencia del profesional de administración en el puesto de asistente de procesos, desarrollado en el Dpto. de Gestión de Procesos en la CMAC Huancayo S.A. desde abril de 2022 hasta julio de 2023.

Entre las principales funciones del profesional estuvieron enmarcadas en:

- Gestión de la normativa interna
- Gestión de la estructura organizacional
- Gestión por procesos

El objetivo fundamental de gestionar los procesos antes descritos es que permite a la empresa mejorar sus resultados de gestión; por lo que, gestionar los documentos normativos internos tiene un rol importante para el establecimiento de lineamientos, roles, funciones y actividades de todos los que participan en los procesos internos de la organización, así también permite cautelar que estos procesos se realicen a cabalidad y garantiza que el conocimiento permanezca en el tiempo; por su parte, mantener una estructura orgánica adecuada y bien articulada permite que la organización tenga una función operativa orientada hacia brindar productos y/o servicios que los clientes o usuarios requieran; de igual forma, gestionar una organización, con el enfoque en gestión por procesos permite un mejor control sobre todos los procesos internos, ya que permite articular las funciones y actividades desempeñadas por cada unidad orgánica, lo cual representa una ventaja competitiva frente a los competidores, y más aún si estos se encuentran en un ciclo de mejora continua de procesos con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, también es imperativo que exista un trabajo documentado, un sistema de medición de resultados y una cultura orientada hacia la mejora continua.

Es menester mencionar que, a lo largo de todos estos años, se obtuvo amplios conocimientos avanzados de los procesos, metodologías, herramientas, instrumentos medios y métodos en el desarrollo de funciones relacionadas a los procesos antes descritos, los mismo que están plasmados en normas internas de la entidad.

Finalmente, las funciones y actividades profesionales encomendadas y exigidas para el puesto, luego de realizar el diagnóstico situacional del Dpto. de Gestión de Procesos, progresivamente se realizaron los trabajos de mejora de los procesos y demás funciones antes indicadas, que sin duda se evidenció en los resultados y logros que se exponen en el presente informe y que sin duda ha constituido el mejor aporte profesional como Bachiller.

Palabras Claves: *normativa interna, estructura organizacional, gestión por procesos, mejora continua, líder de proceso, mapa de procesos, ficha de caracterización de procesos, ficha de indicador de procesos, procesos.*