



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE COLABORADORES PARA OPTIMIZAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LEGAJOS PERSONALES EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, AÑO 2018.”

Modalidad de Suficiencia Profesional para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Bach. Roxana del Carmen Verona Díaz

Asesor:

Ing. Aldo Guillermo Rivadeneyra Cuya

Lima – Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mi familia en especial a mi madre por su motivación constante, consejos, amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, y darme un ejemplo maravilloso de superación, entrega, tenacidad, valores y lucha insaciable ante todo contratiempo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar con salud después de tantas pruebas en este camino y nunca perder la Fe y la Esperanza que saldría adelante ante mi recuperación para lograr mi objetivo gracias a su infinita bondad, amor y por ser mi fuerza.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado en mi formación académica.

A mis profesores, quienes se les debe gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

Finalmente un eterno agradecimiento a la Universidad la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien y ser capaces de luchar y seguir superándonos cada día para lograr cada una de nuestras metas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Descripción de la Entidad Pública	16
1.1.2. Recursos Humanos en la Entidad Pública	16
1.2. Realidad Problemática	17
1.3. Formulación del Problema	19
1.3.1. Problema General	19
1.3.2. Problema Específico	19
1.3.2.1. Problema específico 01	19
1.3.2.2. Problema específico 02	19
1.3.2.3. Problema específico 03	20
1.4. Justificación	20
1.4.1. Justificación Teórica	20
1.4.2. Justificación Práctica	20
1.4.3. Justificación Cuantitativa	20
1.4.4. Justificación Académica	20
1.5. Objetivo	21
1.5.1. Objetivo General	21
1.5.2. Objetivo Específico	21
1.5.2.1. Objetivo específico 1	21
1.5.2.2. Objetivo específico 2	21
1.5.2.3. Objetivo específico 3	21
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	22

2.1.	Investigaciones Relacionadas con el Tema	22
2.2.	Bases Teóricas	23
2.2.1.	<i>Base Legal</i>	23
2.2.2.	<i>Proceso</i>	24
2.2.3.	<i>Actividad</i>	24
2.2.4.	<i>Tarea</i>	24
2.2.5.	<i>Mejora de Procesos</i>	24
2.2.6.	<i>Gestión de la Incorporación y Administración de Colaboradores</i>	24
2.2.6.1.	<i>Gestión de Información de Colaboradores</i>	26
2.2.6.2.	<i>Verificación de Cumplimiento de Información para el Legajo Personal de los colaboradores en la Entidad Pública.</i>	26
2.2.7.	<i>Selección</i>	26
2.2.8.	<i>Perfil de Competencias</i>	26
2.2.9.	<i>Legajo Personal</i>	27
2.2.9.1.	<i>Legajo Personal Físico</i>	27
2.2.9.2.	<i>Legajo Personal Digital</i>	27
2.2.10.	<i>Apertura de Legajo Personal</i>	28
2.2.10.1.	<i>Estructura del Legajo Personal</i>	30
2.3.	Definición de términos básicos	33
2.3.1.	<i>Copia autenticada</i>	33
2.3.2.	<i>Declaración jurada</i>	33
2.3.3.	<i>Administración de legajos</i>	33
2.3.4.	<i>Digitalización de Documentos</i>	33
2.3.5.	<i>Mapa de Procesos</i>	33
2.3.6.	<i>Mapeo de Procesos</i>	33
	CAPÍTULO 3. DESARROLLO	34
3.1.	Desarrollo del Objetivo Especifico 1	36
3.1.1.	<i>Hito N°1 - Mapeo del proceso Gestión de Información de Colaboradores</i>	37
3.1.1.1.	<i>Identificar roles y recursos del proceso Gestión de Información de Colaboradores – Hito N°1, actividades A y B</i>	38
3.1.1.2.	<i>Diagramar el proceso actual (flujograma de la situación actual) – Hito N°1, actividad C</i>	40
3.1.2.	<i>Hito N°2 – Obtención de causas del problema identificadas y priorizadas</i>	45

3.1.2.1.	<i>Aplicar Lluvia de Ideas y elaborar Diagrama Causa - Efecto (Ishikawa) – Hito N°2, actividades D y E</i>	45
3.1.2.2.	<i>Elaborar Diagrama de Pareto – Hito N°2, actividad F</i>	48
3.1.3.	<i>Hito N°3 - Determinación del Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales</i>	50
3.1.3.1.	<i>Determinar el Nivel de Cumplimiento por Muestreo – Hito N°3, actividad G</i>	50
3.1.3.2.	<i>Determinar el Nivel de Cumplimiento vía consulta a la Base de Datos del sistema de RRHH – Hito N°3, actividad H</i>	56
3.2.	<i>Desarrollo del Objetivo Especifico 2.</i>	59
3.2.1.	<i>Hito N°4 Determinación de la Metodología que se usará en la Propuesta de Mejora</i>	59
3.2.1.1.	<i>Evaluar Metodología AVA - ESIA – Hito N°4, actividad I</i>	59
3.2.2.	<i>Hito N°5 Diseño de la propuesta de mejora del proceso Gestión de Información de Colaboradores</i>	63
3.2.2.1.	<i>Aplicar Metodología AVA - ESIA – Hito N°5, actividad J</i>	63
3.2.2.2.	<i>Diagramar el proceso futuro (flujograma de la situación futura) – Hito N°5, actividad K</i>	70
3.3.	<i>Desarrollo del Objetivo Especifico 3.</i>	75
3.3.1.	<i>Hito N°6 Proyección de la Propuesta</i>	75
3.3.1.1.	<i>Proyectar la Propuesta de Mejora – Hito N°6, actividad L.....</i>	75
3.3.1.2.	<i>Beneficios de la Propuesta de Mejora en el Proceso de Gestión de Incorporación y Administración de Colaboradores</i>	79
	CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	80
4.1.	RESULTADOS	80
4.2.	CONCLUSIONES	82
4.3.	RECOMENDACIONES	84
	REFERENCIAS	85
	ANEXOS	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1.1. Organigrama de la Gestión de Recursos Humanos.....	16
Figura n.º 1.2. Realidad Problemática del Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales.....	19
Figura n.º 2.1. Desagregación del proceso de Gestión de Incorporación y Administración de Colaboradores.....	25
Figura n.º 2.2. Representación del Legajo Personal Físico.....	27
Figura n.º 2.3. Representación del Legajo Personal Digital.....	28
Figura n.º 2.4. Estructura del Legajo Personal.....	32
Figura n.º 3.1. Cronograma de Trabajo para el Diagnóstico, Diseño y Estimación de la Propuesta de Mejora del Proceso de Gestión de Información de Colaboradores.....	35
Figura n.º 3.2. Actividades para el Desarrollo del Objetivo Especifico 1.....	36
Figura n.º 3.3. Mapeo del Proceso de Gestión de Información de Colaboradores.....	37
Figura n.º 3.4. Estructura de Documentos para la Apertura del Legajo Personal - Situación Actual.	39
Figura n.º 3.5. Flujograma del Proceso Gestión de Incorporación y Administración de Colaboradores – Situación Actual.....	40
Figura n.º 3.6. Flujograma del Sub Proceso de Selección – Situación Actual.....	43
Figura n.º 3.7. Flujograma del Sub Proceso Gestión de Información de Colaboradores – Situación Actual.....	44
Figura n.º 3.8. Determinación de Causas del Problema: Incumplimiento de Legajo Personal - Diagrama de Causa - Efecto.....	47
Figura n.º 3.9. Priorización de Causas del Problema: Incumplimiento de Legajo Personal - Diagrama de Pareto.....	49
Figura n.º 3.10. Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales por Verificación Muestral, Año 2015.	52
Figura n.º 3.11. Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales por Verificación Muestral, Año 2016.	53
Figura n.º 3.12. Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales por Verificación Muestral, Año 2017.	54
Figura n.º 3.13. Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales por Verificación Muestral, Primer Trimestre Año 2018.....	55
Figura n.º 3.14. Evolución del Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales por Muestreo, años 2015 a 2018.....	56
Figura n.º 3.15. Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales por Base de Datos. Marzo 2018. .	57

Figura n.º 3.16. Nivel de Cumplimiento de Legajos Personales por Base de Datos, por Tipo de Documento a marzo 2018.	58
Figura n.º 3.17. Actividades para el Desarrollo del Objetivo Especifico 2.	59
Figura n.º 3.18. Plantilla de Evaluación AVA - ESIA.	62
Figura n.º 3.19. Plantilla para Evaluación AVA – ESIA adaptada al Proceso Gestión de Información de Colaboradores, fase Verificación del Cumplimiento de Información para el Legajo Personal. ...	66
Figura n.º 3.20. Evaluación AVA - ESIA del Proceso Gestión de Información de Colaboradores, fase Verificación del Cumplimiento de Información para el Legajo Personal.	69
Figura n.º 3.21. Flujograma del Proceso Gestión de Incorporación y Administración de Colaboradores – Situación Futura.	70
Figura .º 3.22. Flujograma del Sub Proceso de Selección – Situación Futura	73
Figura n.º 3.23. Flujograma del Sub Proceso Gestión de Información de Colaboradores – Situación Futura	74
Figura n.º 3.24. Actividades para el Desarrollo del Objetivo Especifico 3.	75
Figura n.º 3.25. Estructura de Documentos para la Apertura del Legajo Personal - Situación Futura	78
Figura n.º 4.1. Resultados de la Propuesta de Mejora del Proceso de Gestión de Información de Colaboradores	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 2.1. Documentos Obligatorios para la Apertura del Legajo Personal.	29
Tabla n.º 3.1. Causas del Problema: Incumplimiento de Legajo Personal.	48
Tabla n.º 3.2. Priorización de Causas del Problema: Incumplimiento de Legajo Personal	48
Tabla n.º 3.3. Cantidad de Legajos Verificados por Muestreo Año 2015 - Marzo 2018.....	55
Tabla n.º 3.4. Cantidad de Colaboradores por Modalidad Activos a marzo 2018.	57
Tabla n.º 3.5. Cantidad de Legajos Verificados por consulta a la Base de Datos del Sistema de RRHH.	58

RESUMEN

El presente trabajo de tesis elabora una propuesta para la mejora del proceso de gestión de información de colaboradores en una entidad pública para, a partir de ello, optimizar el nivel de cumplimiento de legajos personales. La mejora se hace a través del análisis de los tipos de documento que son necesarios para la apertura de un legajo personal y se centra en la cantidad de colaboradores ingresantes o incorporados.

La metodología empleada para la elaboración de la propuesta consiste en tres (03) fases que buscan cumplir a su vez tres (03) objetivos. En la primera fase, se elaboró un diagnóstico de la situación actual del proceso de gestión de incorporación y administración de colaboradores mapeándolo adecuadamente, esto implicó identificar roles y recursos del proceso y diagramar el flujo de los sub procesos de selección y gestión de información de colaboradores, en notación BPMN; el énfasis del mapeo se hizo en las fases de selección, registro de información de colaboradores y verificación del cumplimiento de información para el legajo personal. Seguidamente se determinó la realidad problemática del proceso aplicando las herramientas de calidad Lluvia de Ideas (para tener un conjunto de causas potenciales), diagrama de Causa – Efecto (para clasificar las causas potenciales) y diagrama de Pareto (para priorizar las causas potenciales, es decir, para obtener las causas raíz del problema). Se definió como problema central el incumplimiento de legajos personales y sus cuatro (04) causas raíz encontradas fueron la sobreproducción por solicitud de documentos autenticados, la solicitud de documentos originales, la solicitud innecesaria de documentos y sistemas de información con funcionalidad limitada. Luego se hizo un cálculo del indicador principal del proceso: el nivel de cumplimiento de legajos personales (NC), por los dos (02) medios de verificación disponibles: la verificación por muestreo (NC = 75% lo que es lo mismo que un incumplimiento del 25%) y la verificación por consulta a la Base de Datos de documentos (NC = 85% con una tendencia a la baja), lo cual refuerza la teoría que el nivel de cumplimiento debe ser optimizado.

En la segunda fase del estudio se diseñó la propuesta de mejora del proceso, determinando para ello primero la metodología AVA – ESIA como la indicada para tal fin, pues es usada para mejora o rediseño de procesos y emplea un método (algoritmo) apropiado para la evaluación. Se sometió a la matriz de evaluación ESIA a los doce (12) tipos de documentos actuales, obteniendo como resultado: eliminar un (01) el tipo de documento T02 Acta de Nacimiento del colaborador; simplificar once (11) tipos de documento (nueve de ellos automatizados); integrar dos (02) tipos de documento T03 Acta de Matrimonio, Reconocimiento de Unión de Hecho o Convivencia, T04 Acta de Nacimiento de Hijos y; automatizar los nueve (09) tipos de documento restantes (T01 Currículo Vitae, T05 Certificado Médico expedido por el Área de Salud o Médico Particular (para ingreso a la institución), T06 Certificado de Antecedentes Judiciales y/o Penales (Consejo Supremo de Justicia

Militar), T07 Certificado Judicial de Antecedentes Penales (Poder Judicial), T08 Certificado de Antecedentes Policiales (PNP), T09 Certificado(s) de Trabajo(s) de Anterior(es) Empleador(es), T10 Constancia, Grado o Título Profesional Universitario o Técnico, T11 Estudios de Especialización, Diplomados, T12 Cursos de Capacitación, Conferencias, Seminarios). Con ese resultado se hizo el Análisis de Valor Agregado (AVA), obteniendo para el proceso de selección tres (03) actividades que agregan valor y para el proceso de gestión de información de colaboradores (materia de estudio) dos (02) actividades que agregan valor y siete (07) actividades que no agregan valor, pasando éstas a ser eliminadas y con ellas toda la fase de verificación del cumplimiento de información para el legajo personal.

La tercera y última fase del estudio ensaya una proyección de la propuesta. El cambio propuesto arroja como resultado un proceso de gestión de información de colaboradores mejorado administrativamente y automatizado desde el punto de vista técnico. Así pues, se pasa de doce (12) a once (11) tipos de documento, los cuales serán solicitados en su totalidad desde el proceso de selección vía la carga en archivo electrónico del T01 Currículo Vitae, T09 Certificado(s) de Trabajo(s) de Anterior(es) Empleador(es), T10 Constancia, Grado o Título Profesional Universitario o Técnico, T11 Estudios de Especialización, Diplomados y T12 Cursos de Capacitación, Conferencias, Seminarios; llenado de una declaración jurada virtual del T05 Certificado Médico expedido por el Área de Salud o Médico Particular (para ingreso a la institución), T06 Certificado de Antecedentes Judiciales y/o Penales (Consejo Supremo de Justicia Militar), T07 Certificado Judicial de Antecedentes Penales (Poder Judicial), T08 Certificado de Antecedentes Policiales (PNP) para postulantes. Los tipos de documento T03 Acta de Matrimonio, Reconocimiento de Unión de Hecho (Convivencia), T04 Acta de Nacimiento de Hijos serán adjuntados en archivo electrónico sólo para los postulantes declarados ganadores. Se proyecta que, debido al fuerte componente de automatización de la propuesta, el nivel de cumplimiento se optimiza a un valor futuro muy próximo al cien por ciento (NC \approx 100%) lo cual será verificado por un reporte automatizado. La entidad en estudio pasaría de un legajo personal físico a un primer nivel de legajo digital.

Es recomendable la implementación de la propuesta analizada, diseñada y proyectada debido a los múltiples beneficios que le otorgaría a la organización en materia metodológica y uso de recursos disponibles del proceso de selección y gestión de información de colaboradores, entre los más importantes se encuentra la actualización del procedimiento de gestión de incorporación y administración de colaboradores.

Palabras clave: mejora, proceso, selección y gestión de información de colaboradores, tipos de documento, verificación, nivel de cumplimiento, simplificación, automatización, legajo personal.

ABSTRACT

The present thesis work prepared a proposal for the improvement of the process of management of information of collaborators in a public entity to, from it, optimizing the level of compliance of personal files. The improvement is done through the analysis of the document types that are required for the opening of a personal file and focuses on the amount of employees admitted or incorporated.

The methodology used in the preparation of the proposal consists of three phases (03) looking for goals in turn three (03). A diagnosis of the current situation of the management of incorporation process was developed in the first phase, and partners mapeandolo management properly, this involved identifying roles and resources of the process and outline the flow of the sub processes of selection and management of information of collaborators, in BPMN notation; the emphasis of the mapping was done in phases of selection, collaborators information and verification of compliance with the personal file information. Then the problematic reality of the process was determined applying the tools of quality Ideas rain (to have a set of potential causes), diagram of cause - effect (to classify potential causes) and diagram of Pareto (for prioritize potential causes, to get the root of the problem causes). Was defined as a central problem the breach of personal files and its four (04) root causes found were overproduction at the request of authenticated documents, the original documents application, the unnecessary application of documents and information systems with limited functionality. Then a calculation of the main indicator of the process was made: the level of compliance of personal files (NC), by the two (02) means of verification available: verification by sampling (NC = 75% which is the same as a 25% default) and verification by consulting the database of documents (NC = 85% with a downward trend), which reinforces the theory that the level of compliance must be optimized.

In the second phase of the study was designed the proposal for improving the process, determining this first methodology AVA - ESIA as that indicated for this purpose, because it is used to improve or redesign of processes and employs a method (algorithm) appropriate for the evaluation. Was subjected to the matrix of evaluation ESIA (12) twelve types of current documents, obtaining as a result: delete a (01) type document T02 Act of birth of the employee; simplify eleven (11) document types (nine of them automated); integrating two (02) document types T03 Act of marriage, recognition of Union of fact or coexistence, T04, birth certificate of children and; simplify and automate the nine (09) other document types (T01 Curriculum Vitae, T05 health certificate issued by the health Area or Particular medical (for entry to the institution), T06 judicial record certificate and/or Criminal (Supreme Council of military justice), T07 Judicial certificate of criminal history (Judicial Branch), T08 certificate of record police (PNP), T09 certificate (s) work (s) (s) previous employer (s), T10 constancy, degree or title University or professional technical, T11 studies

specialisation, graduates, T12 courses of training, conferences and seminars). With this result became value added (AVA), obtaining three (03) activities that add value to the process of selection and analysis for the collaborators (field of study) information management process two (02) activities that add value and seven) (07) activities that do not add value, are going to be eliminated and with them the entire phase of verification of the fulfilment of personal file information.

The third and final phase of the study tested a projection of the proposal. The proposed change casts as a result a process of staff information management improved administratively and automated from the technical point of view. Thus, moves from twelve (12) to eleven (11) document types, which will be requested in its entirety from the selection process via the load in electronic file of the T01 Curriculum Vitae, T09 certificate (s) work (s) (s) previous employer (s), T10 Perseverance, degree or professional college or technical degree, T11 specialization studies, graduates and T12 courses of training, conferences, seminars; filling of a virtual affidavit of the T05 health certificate issued by the health Area or a Particular doctor (for entry to the institution), Court and/or criminal record (Supreme Council of military justice), certificate T07 T06 certificate Court of criminal history (Judicial Branch), T08 certificate background police (PNP) for applicants. Document types T03 Act of marriage, recognition of Union of fact (coexistence), T04, birth certificate, children will be attached in electronic file only for candidates declared winners. Projected that, owing to the strong element of automation of the proposal, the level of compliance is optimized to a future value of close to one hundred percent ($\approx 100\%$ NC) which will be verified by an automated report. The Studio entity would happen in a physical personal file to a first level of digital file.

It is recommended the implementation of the proposal analyzed, designed and projected because of the multiple benefits that would give him the Organization in the methodological field and efficient use of resources in the process of selection and management of information of collaborators, among the most important is the updating of the procedure of incorporation management and staff management.

Key words: improvement, selection process, process of information management of employees, types of document, verification, implementation, simplification, automation level, personal file, digital file.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2016). *Características del Servicio Civil Peruano Febrero 2016*. Lima: SERVIR. Órgano rector de la Gestión de Recursos Humanos. [En línea] Recuperado de http://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR-EI_servicio_civil_peruano-Anx1.PDF
- Bravo, J. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución
- Castellano, F. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección en una empresa de construcción e ingeniería*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. [En línea] Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/305056/castellano_tf-pub-delfos.pdf;jsessionid=2BB68167BAB0A3A033477E1DED92176C?sequence=1
- Lira, J. (2016). *Rediseño e implementación de escalafón y su influencia en la calidad de atención a los usuarios en una entidad del estado, Periodo 2014- 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Ricardo Palma, Perú. [En línea] Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1103/3/INGENIERIA%20INDUSTRIAL_Lira%20Camargo%20Jorge_2016.pdf
- Lorino, P. (1996). *El control de gestión estratégico*. Bogotá: Alfaomega.
- Ministerio de Educación (2015). *El Manual del Sistema de Escalafón Magisterial*. Lima: MINEDU. Dirección de Calidad Educativa. [En línea] Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf-ley-reforma-magisterial/manual-del-escalafon-magisterial.pdf>
- Peppard, J. & Rowland, P. (1996) *"La esencia de la Reingeniería en los Procesos de Negocios"*. Traducción de Gabriel Sánchez. México: Prentice-Hall.
- Puell, C. (2012). *Matriz Excel para asignar puntajes según metodología AVA ESIA. Documento de trabajo*. Lima: Instituto para la Calidad. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Zúñiga, K. (2016). *Propuesta de Mejora del Proceso de Reclutamiento y Selección de asesores comerciales en una empresa de servicios*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. [En línea] Recuperado de

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3051/llzulikc.pdf?sequence=1&isAllo
wed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3051/llzulikc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)