

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Plan de Mejora para la gestión de procesos de la dirección de Mercado  
Corporativo en América Móvil Perú”**

**Trabajo de Investigación**

**Para obtener el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

Autor:

Bach. Mendoza Barreda, Manuel Alejandro

Docente Guía:

MBA Rodríguez Callahui, Erika Melvin

Lima – Perú

2024

**10**%  
INDICE DE SIMILITUD

**10**%  
FUENTES DE INTERNET

%  
PUBLICACIONES

%  
TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor”

# INDICE

INDICE .....	3
<b>1 CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Título del Tema .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Planteamiento del Problema.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>11</b>
1.3.1. Objetivos Generales. ....	11
1.3.1. Objetivos Específicos.....	11
<b>1.4. Metodología .....</b>	<b>12</b>
1.4.1. Tipo de Estudio.....	12
1.4.2. Diseño Metodológico. ....	12
<b>1.5. Justificación.....</b>	<b>12</b>
1.5.1. Justificación Teórica. ....	12
1.5.2. Justificación Práctica. ....	13
1.5.3. Justificación Metodológica. ....	13
<b>1.6. Definiciones .....</b>	<b>13</b>
1.6.1. Gestión de Procesos.....	13
1.6.2. Gestión de Calidad. ....	14
1.6.3. Centralización Participativa.....	14
<b>1.7. Alcances y Limitaciones .....</b>	<b>14</b>
1.7.1. Alcances. ....	14
1.7.2. Limitaciones.....	14
<b>2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Conceptualización de las variables .....</b>	<b>15</b>
2.1.1. Gestión de Procesos.....	15
2.1.2. Condiciones del negocio para la Gestión de Procesos.....	17
2.1.3. Etapas de la Gestión de Procesos.....	19
2.1.3.1 Diseño.....	20
2.1.3.2 Modelado .....	20
2.1.3.3 Ejecución .....	21
2.1.3.4 Supervisión.....	22
2.1.4. Enfoque SIX SIGMA .....	23
2.1.4.1. Definición .....	23
2.1.4.2. Medición .....	24
2.1.4.3. Análisis .....	24
2.1.4.4. Mejora.....	24
2.1.4.5. Control .....	24
2.1.5. Metodología AGIL .....	24
2.1.5.1. Diagnostico:.....	25
2.1.5.2. Diseño: .....	25
2.1.5.3. Desarrollo: .....	26
2.1.5.4. Calidad: .....	26
2.1.5.5. Pase a Producción: .....	26
2.1.5.6. Flexibilidad: .....	26
2.1.6. Principios de la Metodología Ágil.....	26
2.1.7. Modelo de Procesos BPMN .....	30

4.1.7.1	Objetos de Flujo.....	31
4.1.7.2	Objetos de Conexión .....	34
4.1.7.3	Objetos tipo Carriles de Piscina.....	35
4.1.7.4	Objetos tipo Artefactos.....	35
4.1.7.5	Objetos de Datos.....	36
<b>4.2</b>	<b>Importancia de las variables.....</b>	<b>36</b>
<b>4.3</b>	<b>Análisis Comparativo.....</b>	<b>38</b>
2.3.1.	Gestión de Procesos.....	38
2.3.2.	Documentación de Procesos .....	39
2.3.3.	Mejora de Procesos .....	39
<b>4.4</b>	<b>Análisis Crítico .....</b>	<b>40</b>
<b>3</b>	<b>CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1.</b>	<b>Reseña Historia .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2.</b>	<b>Filosofía Organizacional .....</b>	<b>43</b>
3.2.1.	Misión. ....	44
3.2.2.	Visión. ....	44
3.2.3.	Valores.....	44
5.2.3.1	Innovación: .....	44
5.2.3.2	Eficiencia: .....	44
5.2.3.3	Colaboración:.....	45
5.2.3.4	Experiencia de Cliente:.....	45
5.2.3.5	Integridad:.....	45
5.2.3.6	Desarrollo Humano:.....	45
5.2.3.7	Sustentabilidad: .....	46
<b>3.3.</b>	<b>Diseño Organizacional.....</b>	<b>46</b>
3.3.1.	Organigrama General. ....	46
3.3.2.	Estructura Gerencia de Proyectos y Procesos.....	47
<b>3.4.</b>	<b>Productos y Servicios.....</b>	<b>47</b>
3.4.1.	Agrupación por Tipo de Cliente.....	47
3.4.2.	Tipo de Productos.....	48
3.4.3.	Medias de Transmisión.....	48
<b>3.5.</b>	<b>Diagnóstico Organizacional .....</b>	<b>49</b>
3.5.1.	Sub Áreas .....	49
3.5.1.1	Procesos:.....	49
3.5.1.2	Proyectos:.....	50
3.5.1.2	Soporte Operativo:.....	51
3.5.2.	Operativa Actual del área de Procesos:.....	52
3.5.2.	Tiempos de Atención .....	58
3.5.3.	Indicadores Operativos .....	59
3.5.4.	Dimensionamiento del área .....	60
3.5.5.	Cuestiones Internas y Externas .....	60
3.5.5.1.	Fortalezas:.....	60
3.5.5.2.	Oportunidades:.....	61
3.5.5.3.	Debilidades:.....	61
3.5.5.4.	Amenazas: .....	61
<b>4</b>	<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>63</b>
<b>4.1.</b>	<b>Diagnóstico.....</b>	<b>63</b>
<b>4.2.</b>	<b>Diseño de la Mejora.....</b>	<b>68</b>
4.2.1.	Plan de Acción.....	68
4.2.2.	Diseño de la Nueva Operativa de Procesos .....	69

4.2.2.1	Solicitud de Generación de Nuevo/Actualización de Proceso: .....	69
4.2.2.2	Asignación de la Solicitud: .....	69
4.2.2.3	Priorización: .....	70
4.2.2.4	Planificación de Actividades: .....	71
4.2.2.5	Análisis de la Información: .....	72
4.2.2.6	Documentación de Procesos: .....	73
4.2.2.7	Tiempos de Atención: .....	73
4.2.2.8	Resumen Comparativo Gráfico de la Propuesta:.....	74
4.2.3.	Programa de Capacitación Interna. ....	77
4.2.3.1.	Inicial: .....	78
4.2.3.2.	De Mantenimiento: .....	79
<b>4.3.</b>	<b>Mecanismos de Control .....</b>	<b>80</b>
4.3.1.	Indicadores de Cumplimiento.....	80
4.3.1.1.	Cumplimiento de la Operativa: .....	80
4.3.2.	Objetivos del Área.....	82
4.3.3.	Encuestas de Satisfacción.....	83
5	CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES .....	83
<b>5.1.</b>	<b>Recomendaciones Generales.....</b>	<b>84</b>
6	CONCLUSIONES .....	86
<b>6.1.</b>	<b>Conclusiones Generales.....</b>	<b>86</b>

## ÍNDICE FIGURAS

FIGURA 1: ETAPAS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS .....	20
FIGURA 2: OBJETOS TIPO ACTIVIDAD.....	32
FIGURA 3: OBJETOS TIPO EVENTO .....	33
FIGURA 4: OBJETOS TIPO PASARELAS .....	34
FIGURA 5: OBJETOS TIPO CONEXIÓN.....	34
FIGURA 6: OBJETOS TIPO CARRILES DE PISCINA.....	35
FIGURA 7: OBJETOS TIPO ARTEFACTOS.....	36
FIGURA 8: OBJETOS DE TIPO DATOS .....	36
FIGURA 9: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	46
FIGURA 10: ESTRUCTURA DE LA GERENCIA DE PROYECTOS Y PROCESOS	47
FIGURA 11: FLUJO OPERATIVO DEL ÁREA DE PROCESOS.....	56
FIGURA 12: ETAPA DE SOLICITUD .....	75
FIGURA 13: ETAPA DE ASIGNACIÓN / PRIORIZACIÓN.....	75
FIGURA 14: ETAPA DE PLANIFICACIÓN.....	76
FIGURA 15: ETAPA DE ANÁLISIS .....	76
FIGURA 16: ETAPA DE DOCUMENTACIÓN .....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: TEORÍA DE PROCESOS .....	38
TABLA 2: RESULTADOS GENERAL DE LAS ENCUESTAS .....	64
TABLA 3: SATISFACCIÓN POR ÁREAS.....	64
TABLA 4: RESULTADOS POR ETAPAS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS .....	65
TABLA 5: CANTIDAD DE PROCESOS POR ALCANCE-TIPO .....	66
TABLA 6: PROCESOS POR MOTIVO DE GESTIÓN.....	66
TABLA 7: PROCESOS POR CANTIDAD DE MODIFICACIONES .....	67
TABLA 8: TIEMPO PROMEDIO POR PROCESO (DÍAS) .....	67
TABLA 9: PLAN DE MEJORA.....	68
TABLA 10: PLAN DE CAPACITACIONES INICIALES.....	77
TABLA 11: MECANISMOS DE CONTROL.....	80