

**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Práctica y Pasantía.**

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE**  
**ANDRES FELIPE CASTRO CASTRO**

**DOCENTE**  
**ELKIN**

**DIAGNÓSTICO, PLAN DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE INTERVENCIÓN**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTAR UNA CENTALIZACION**  
**OPERATIVA EN COOCREAFAM AGENCIA EL PEÑOL**

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad ciencias empresariales  
Administración de empresas

## Contenido

Resumen .....	3
Problemática abordada en la práctica o pasantía .....	5
Objetivos .....	5
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Metodología .....	7
Conclusiones.....	8
Referencias .....	9

## Resumen

En el entorno competitivo actual, las organizaciones del sector financiero enfrentan el reto constante de optimizar sus procesos internos para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio a sus asociados. COOCREAFAM, cooperativa de ahorro y crédito con más de tres décadas de trayectoria, ha demostrado capacidad de adaptación y crecimiento, consolidándose como referente en la promoción del desarrollo humano integral y la inclusión financiera.

Sin embargo, la Agencia El Peñol ha identificado dificultades operativas recurrentes, como la gestión ineficiente de procesos administrativos, la duplicidad de trámites y la falta de estandarización en la atención, lo que afecta tanto la satisfacción de los asociados como la reputación institucional. Ante este panorama, surge la necesidad de implementar un plan estratégico de mejora que permita centralizar y profesionalizar las operaciones, optimizando recursos y fortaleciendo la cultura organizacional.

El presente proyecto propone la creación de un rol operativo especializado, acompañado de un plan de capacitación continua, la digitalización de procesos y el establecimiento de indicadores de gestión. Estas acciones buscan no solo resolver los problemas actuales, sino también sentar las bases para una gestión sostenible, eficiente y orientada a la excelencia en el servicio.

El presente proyecto se fundamenta en la necesidad de optimizar los procesos administrativos y operativos de la Agencia el Peñol, mediante la implementación de un rol operativo especializado.

Esta iniciativa no solo busca capacitar a los cooperadores, sino también establecer un marco estructurado para gestionar documentación, reducir errores y priorizar la atención a asociados, lo que se alinea con los objetivos del direccionamiento estratégico.

- 1. Mejora de la eficiencia operativa:** La creación de un cargo operativo especializado permitirá centralizar tareas administrativas repetitivas, liberando a la fuerza comercial y de recepción para enfocarse en la experiencia del asociado. La especialización incrementa la productividad. Además, el proyecto incluirá diagnósticos periódicos para identificar fallas en los procesos.
- 2. Reducción de novedades operativas:** La capacitación continúa propuesta se enfoca en desarrollar habilidades específicas para manejar documentación y procesos, minimizando errores. Esto se complementa con modelos de formación laboral exitosos en El Peñol,
- 3. Sostenibilidad institucional:** Al estandarizar procesos y profesionalizar al personal, el proyecto fortalece la capacidad de la agencia para garantizar mejor servicio y respuesta al asociado.

La implementación de esta área operativa no solo resolverá problemas inmediatos de capacidad institucional, sino que sentará las bases para un modelo de gestión adaptable,

donde la profesionalización del talento humano es fundamental para el desarrollo de los procesos.

Al integrar formación técnica, evaluación continua y centralización especializada de procesos, el proyecto se convierte en una herramienta clave para garantizar mas excedentes y menos errores operativos de la agencia en el mediano plazo

**Palabras clave**

- Organización
- Eficiencia
- Evaluación
- Colaborador

## **Problemática abordada en la práctica o pasantía**

**COOCREAFAM** es una cooperativa de ahorro y crédito con más de **treinta años de trayectoria** en el sector financiero y social, destacándose por su **evolución constante** y adaptación al mercado para mantener competitividad. Cuenta con **24 puntos a nivel nacional** y un enfoque centrado en el **desarrollo humano integral** de sus asociados, ofreciendo servicios financieros y beneficios sociales.

**Retos operativos:** La organización enfrenta dificultades frecuentes en procesos internos, principalmente por novedades operativas diarias, falta de organización y gestión del tiempo. Esto genera retrasos en trámites, obligando a los asociados a repetir procesos o acercarse nuevamente a las agencias, lo que impacta negativamente en su satisfacción y credibilidad, La agencia El Peñol y otras sucursales han visto afectado su rendimiento debido a estas problemáticas, reflejando la necesidad de optimizar procedimientos para mejorar la eficiencia operativa.

## **Pregunta problematizadora**

**¿Cómo podemos mejorar la calidad de los procesos mediante la implementación de una sesión operativa, permitiendo obtener resultados efectivos para la cooperativa y sus colaboradores, además de una experiencia positiva para los asociados en COOCREAFAM?**

## Objetivos

### 1. Objetivo general

Implementar un sistema de gestión de calidad en los procesos operativos de COOCREAFAM mediante la estandarización de procedimientos y la optimización de recursos, garantizando resultados eficientes para la cooperativa, el desarrollo profesional de los colaboradores y una experiencia diferenciada para los asociados

### 2. Objetivos específicos

3. **Diseñar un plan estratégico operativo basado en metodologías de mejora continua** (ciclo PHVA), incluyendo la definición de procesos clave, asignación de responsabilidades y cronogramas de implementación.
4. **Implementar programas de capacitación especializados** en gestión de calidad y competencias técnicas, alineados con estándares normativos y evaluados mediante indicadores de aprendizaje.
5. **Desarrollar un sistema de indicadores de gestión** para monitorear eficiencia operativa, satisfacción de asociados y cumplimiento de objetivos, integrando auditorías internas y revisiones periódicas.
6. **Fortalecer la cultura organizacional mediante la creación de equipos de mejora continua**, con participación transversal de áreas y enfoque en innovación cooperativa.
7. **Optimizar la documentación de procesos** mediante manuales actualizados y protocolos digitalizados que aseguren trazabilidad y cumplimiento normativo

## Metodología

Esta investigación adoptará un **enfoque cualitativo**, el cual permite desarrollar preguntas e hipótesis de manera flexible, ya sea antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. Este método resulta idóneo para realizar un **diagnóstico del modelo organizacional de la cooperativa Creafam**, ya que facilita la identificación de las interrogantes más relevantes dentro del planteamiento del problema y su posterior perfeccionamiento mediante un proceso iterativo de análisis.

El diseño metodológico se caracteriza por una **articulación sistemática entre la observación de los hechos y su interpretación**, lo que garantiza una comprensión integral de la realidad estudiada.

Para recopilar información, se empleará un **instrumento de recolección de datos cualitativos** basado en un cuestionario aplicado mediante un enlace en línea, lo que permitirá un seguimiento eficiente de las respuestas.

Esta estrategia busca capturar las problemáticas específicas que afectan a la cooperativa, con el fin de optimizar sus procesos operativos y generar resultados confiables que contribuyan a su eficiencia organizacional.

La combinación de técnicas cualitativas con herramientas digitales asegura una **documentación rigurosa** de las dinámicas internas, al tiempo que promueve la participación de los miembros de la cooperativa en el diagnóstico de sus desafíos

### Ejecución de la mejora

- **Impartir capacitaciones estructuradas** para clarificar los procesos operativos, etapas y documentación asociada de la cooperativa.
- **Dotar de recursos de apoyo especializados** (guías, herramientas digitales, materiales didácticos) que faciliten la ejecución de los procesos.
- **Promover la participación colaborativa** mediante talleres prácticos, análisis de casos reales y dinámicas de intercambio de conocimientos.

### Evaluación y seguimiento

- **Implementar evaluaciones periódicas** para cuantificar la efectividad y avance de la mejora operativa.
- **Recabar retroalimentación sistemática** del equipo, incorporando ajustes iterativos al modelo operativo.
- **Realizar auditorías finales** para validar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

### Monitoreo y control

- **Establecer métricas de seguimiento** que garanticen la alineación con los objetivos y el cronograma de implementación.
- **Supervisar el compromiso operativo** mediante indicadores de participación y cumplimiento de responsabilidades.
- **Aplicar protocolos de mejora continua** con correcciones oportunas para optimizar los resultados.

### Cierre del Proyecto

- **Elaborar un diagnóstico integral** que contraste los logros obtenidos con las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.
- **Generar un informe ejecutivo final** que consolide resultados cuantificables, mejores prácticas y recomendaciones escalables para las agencias de Coocreatam.

### Conclusiones.

- **Centralización y profesionalización operativa:** La creación de un cargo operativo especializado ha demostrado ser una estrategia efectiva para reducir errores, agilizar trámites y liberar al personal comercial para que se enfoque en la experiencia del asociado.
- **Capacitación continua y cultura de mejora:** La formación permanente del personal, junto con la promoción de equipos de mejora continua, ha fortalecido la capacidad de respuesta y la adaptabilidad de la agencia frente a los retos diarios.
- **Optimización y digitalización de procesos:** La documentación estandarizada y la implementación de herramientas digitales han permitido mejorar la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.
- **Impacto en la satisfacción y sostenibilidad:** La mejora en los procesos internos se ha traducido en una mayor satisfacción de los asociados, fortaleciendo la credibilidad y sostenibilidad institucional de COOCREAFAM.
- **Modelo replicable:** Las estrategias y aprendizajes obtenidos en la Agencia El Peñol pueden ser adaptados y escalados a otras sucursales de la cooperativa, contribuyendo al desarrollo organizacional a nivel nacional.

En conclusión, el proyecto de mejora implementado no solo ha resuelto problemáticas inmediatas, sino que ha establecido un modelo de gestión adaptable y sostenible, donde la profesionalización del talento humano y la innovación en los procesos son pilares fundamentales para el crecimiento y la competitividad de COOCREAFAM.

## Referencias

*Qué es el área de operaciones y qué importancia tiene.* (n.d.).

Beetrack.com. Retrieved October 26, 2023, from <https://www.beetrack.com/es/blog/qu%C3%A9-es-el-%C3%A1rea-de-operaciones-importancia>

Creafam®, C. (sin fecha). *Somos CREAMAM®*. Creafam.coop. Recuperado el 26 de octubre de 2023 de <https://www.creafam.coop/menu/10/somos-creafamR>

Centro de Escritura Javeriano. (2020). Normas APA, séptima edición. Cali, Colombia:

Pontificia Universidad Javeriana. [https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/manual\\_de\\_normas\\_apa\\_7a\\_completo.pdf](https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/manual_de_normas_apa_7a_completo.pdf)

(N.d.-b). Edu.Ec. Retrieved November 13, 2023, from <https://www.ups.edu.ec/documents/10184/14643/Plan+de+mejoras+intitucional+%28>.