



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

IMPLEMENTACION DE PROCESOS EN EL AREA DE COMERCIO EXTERIOR DE LA EMPRESA KREAIDEAS S.A.C. UBICADO EN EL DISTRITO DE LINCE 2024 - 2025

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional
de:**

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Mary Carmen Milagros Vargas Chavez

Asesor:

Dra. Jeidy Gisell Panduro Ramírez

<https://orcid.org/0000-0001-9512-4329>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 de 81 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3354371746


18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía

Fuentes principales

15%  Fuentes de Internet

2%  Publicaciones

14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 2 de 81 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3354371746

CONTENIDO

Índice de tablas.....	7
Índice de Figuras.....	8
Índice de ecuaciones	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN EJECUTIVO	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Misión y Visión de KREAIDEAS S.A.C.....	12
1.1.1. Misión	13
1.1.2. Visión.....	13
1.2. Organigrama de KREAIDEAS S.A.C.	13
1.3. Competidores del mismo rubro en Lima.....	13
1.4. Clientes.....	14
1.5. Formulación del Problema	15
1.6. Problemas Específicos	15
1.7. Justificación.....	15
1.8. Objetivos	16
1.8.1. Objetivo general	16
1.8.2. Objetivo especifico.....	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17

2.1.1.	Nacionales	17
2.1.2.	Internacionales	20
2.2.	Bases Teóricas.....	23
2.1.1.	Conceptos básicos del comercio exterior	23
2.1.1.1.	Relaciones internacionales	23
2.1.1.2.	Calidad de Servicios.....	23
2.1.2.	Gestión de Procesos	26
2.1.2.	Gestión Documentaria en Comercio Exterior	29
2.3.	Normativas Internacionales.....	30
2.4.	Normativas de la empresa KREAIDEAS S.A.C.....	31
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA		33
3.1.	Proceso de ingreso a la empresa.....	33
3.2.	Procedimiento de Inicio de Procesos de Mejora	34
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		50
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		58
REFERENCIAS		63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de Frecuencia e Impacto	50
Tabla 2: Tabla de Problema – Consecuencia	50
Tabla 3: Matriz – Efecto – Solución Preliminar	51
Tabla 4: Tabla Brecha (Situación Actual – Buenas Prácticas).....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5: Tabla de Prioridad – Impacto	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6: Matriz RACI aplicada en el área de Comercio Exterior	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7: Procedimiento de Gestión Documental	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8: Procedimiento de Control de Calidad de Operaciones	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 Procedimiento de Comunicación Interáreas.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10: Procedimiento de Auditorías Internas.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11: Procedimiento de Registro de Lecciones Aprendidas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12 Cronograma de Implementación	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13: Clasificación de Indicadores	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14: Indicadores de Gestión.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 15: Grafico de Semáforo (RAG).....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16: Tabla Comparativo Antes VS Después	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 17: Tabla de Evaluación por Dimensión.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Ubicación de la empresa Kreaideas SAC</i>	12
Figura 2: <i>Organigrama de la empresa Kreaideas SAC</i>	13
Figura 3: <i>Ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)</i>	27
Figura 4: <i>Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto)</i>	28
Figura 5: <i>Diagrama de Gantt</i>	29
Figura 6: <i>Organigrama del área de Comercio Exterior</i>	34
Figura 7: <i>Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto)</i>	35
Figura 8: <i>Método de los 5 ¿Por qué?</i>	36
Figura 9: <i>Secuencia de la Tabla Frecuencia e Impacto</i>	37
Figura 10: <i>Secuencia de la Tabla de Problema – Consecuencia</i>	37
Figura 11: <i>Secuencia de la Matriz Causa – Efecto – Solución Preliminar</i>	37
Figura 12: <i>Ciclo PDCA del área de Comercio Exterior</i>	38
Figura 13: <i>Tabla de Brechas Situación Actual – Buenas Prácticas</i>	39
Figura 14: <i>Secuencia de la Tabla de Prioridad – Impacto</i>	40
Figura 15: <i>Matriz RACI aplicada en el área de Comercio Exterior</i>	41
Figura 16: <i>Procedimiento de Gestión Documental</i>	42
Figura 17: <i>Procedimiento de Calidad de Operaciones</i>	43
Figura 18: <i>Procedimiento de Comunicaciones Interáreas</i>	43
Figura 19: <i>Procedimiento de Auditorías Internas</i>	44

Figura 20: <i>Procedimiento de Registro de Lecciones Aprendidas</i>	45
Figura 21: <i>Cronograma de implementación</i>	45
Figura 22: <i>Procedimiento de Calificación de Indicadores</i>	47

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente, las empresas requieren procesos internos eficientes para un crecimiento y competitividad. Kreaideas S.A.C., dedicada a la importación y comercialización de artículos corporativos, identificó limitaciones en su gestión de comercio exterior, reflejadas en retrasos, errores documentarios y costos logísticos elevados. Asimismo, se planteó un plan de mejora orientado a optimizar las importaciones y fortalecer la coordinación interna.

El objetivo general de la investigación fue demostrar la optimización del área de comercio exterior mediante la implementación de procesos de mejora en Kreaideas SAC durante el período 2024–2025. La metodología utilizada es aplicada y descriptiva, con un objetivo en la mejora continua. Se utilizó herramientas de gestión como el ciclo PDCA, diagramas de Ishikawa, matriz RACI, diagrama de Gantt e indicadores de desempeño. La recopilación de datos incluyó entrevistas, revisión documental y análisis de procesos, lo que permite identificar cuellos de botella y plantear soluciones.

Los resultados evidencian progresos importantes.: reducción del 66.7 % en errores documentales, disminución del 40 % en tiempos de gestión, incremento del cumplimiento normativo al 98 %, mejora del 28.6 % en la satisfacción interna y reducción del 10 % en costos logísticos. Estos resultados demuestran la eficacia de las medidas implementadas.

En conclusión, la implementación de procesos en el área de Comercio Exterior de Kreaideas SAC generó mejoras tangibles en eficiencia, reducción de costos y cumplimiento normativo, fortaleciendo su competitividad. Además, se confirma que la aplicación de metodologías de mejora continua optimiza la gestión operativa y consolida una cultura orientada a la calidad y sostenibilidad.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Google. (2025). KreaIdeas (Av. Militar 1954, Lince). Google Maps.
<https://maps.app.goo.gl/5Qffc2pLnYSVRStj7>
- ACCEPT Quality Control Solutions. (19 de enero de 2023). PDCA: Plan-Do-Check-Act (repeat). ACCEPT. <https://www.accept.pt/pdca-plan-do-check-act/>
- AEVO. (2021). Diagrama de Ishikawa: o que é, para que serve e os 6Ms. Blog AEVO.
<https://blog.aevo.com.br/diagrama-de-ishikawa/>
- Canva. (2025). Plantillas de diagrama de Gantt / Gantt charts (plantillas). Canva.
<https://www.canva.com/graphs/templates/gantt-charts/>
- Aguilar Merino, A. N. (2022). *Gestión de procesos internos: factor relevante para mejorar la rentabilidad*. [Trabajo de investigación. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/5016>
- Arenal, J., Barbe, E., y Hoffman, A. (2023). Principales teorías de las relaciones internacionales. UNINOTAS. <https://www.uninotas.net/principales-teorias-de-las-relaciones-internacionales/>
- Araujo, C. A. (2024). *Propuesta de mejora para el sistema logístico del proceso de despachos de la empresa Jugos y Frutas de Colombia SAS*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD] Repositorio institucional: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/62897>
- Across Logistics. (24 de agosto de 2023). Factura comercial: qué es, partes, tipos y cómo hacerla. Across Logistics. <https://acrosslogistics.com/blog/factura-comercial>

- Benavides Moreira, E. P. (2018). *Análisis de la facturación electrónica como un mecanismo de prevención del fraude fiscal internacional*. [Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio institucional: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6028>
- Camisón, C., y Cruz, S. (2019). *Gestión de la calidad y mejora continua: enfoques y herramientas*. Editorial Pirámide. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=750331>
- Chirinos-Quintero, N., & Bermúdez-Gómez, J. R. (2024). La gestión logística y su importancia para la internacionalización de productos. *IPSA Scientia. Revista Científica Multidisciplinaria*, 9. <https://doi.org/10.62580/ipsc.2024.9.194>
- Conceptos.es. (2025). *Gestión documental: información completa, definición, ejemplos y más*. Conceptos.es. <https://conceptos.es/gestion-documental>
- Cruz, C. A. (2023). *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos operativos de un operador logístico, Trujillo 2022*. [Tesis de título profesional. Universidad Privada del Norte] Repositorio institucional: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33892>
- Degiorgis, P., Lascano y Vedia, J. R., y Rodríguez, Á. (2021). *Manual de relaciones internacionales*. Universidad de San Carlos de Guatemala. <https://cdn.cienciapolitica.usac.glifos.net/digital/e65.pdf>
- Diario Central Perú. (10 de octubre de 2023). *La definición de importación según autores: todo lo que necesitas saber en Perú para realizar tus trámites con éxito*. Diario Central Perú. <https://diariocentral.pe/definicion-de-importacion-segun-autores/>

Diario del Exportador. (15 de octubre de 2017). Factura comercial: definición, contenido y consideraciones en la exportación. Diario del Exportador. <https://www.diariodelexportador.com/2017/10/factura-comercial-definicion-contenido.html>

E-Aduana. (2024). Definición de importación. E-Aduana. <https://www.eaduana.com/glosario/importacion>

Emergentcoldlatam. (3 de julio de 2024). Logística internacional: funcionamiento, desafíos y mejores prácticas. Emergentcoldlatam. <https://emergentcoldlatam.com/logistica/logistica-internacional-es/>

Escárte Sánchez, M. J. (2024). *Propuesta de mejora operacional en centro de distribución mediante metodología LEAN*. [Tesis de pregrado. Universidad Técnica Federico Santa María] Repositorio institucional: <https://repositorio.usm.cl/handle/123456789/75557>

Escuela Nacional de Gestión Pública ERCA. (26 de marzo de 2024). ¿Qué es la administración documentaria y gestión de archivos? ERCA. <https://escuelanacional.edu.pe/que-es-la-administracion-documentaria-y-gestion-de-archivos>

Fernandini, L. (2018). *Mejora y estandarización de procesos*. [Tesis de maestría. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC] Repositorio institucional: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273509/LFernandini.pdf>

- García Martínez, C. A., Treviño Uribe, J. J., Zapata Reboloso, A. y Alcalá Salinas, C. A. (2024). Estándares y estrategias para la mejora continua en instituciones educativas: un enfoque hacia la optimización de procesos académicos. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1461), 1-15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1461>
- García Martínez, N. A. (2021). *Propuesta de mejora en gestión de producción y logística mediante el MRP e inventarios para reducir costos operativos de una embotelladora de agua de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte] Repositorio institucional: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29662>
- García, S. (15 de febrero de 2023). Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Guerrero, L., & Cueva, F. (2020). Aplicación del ciclo PDCA para la mejora de procesos productivos en pequeñas empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1362>
- Gutiérrez, S. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir costos operativos en la empresa FZ Constructora del Perú S.A.C., Lima 2020*. [Tesis de título profesional. Universidad Privada del Norte] Repositorio institucional: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_0c61b9aa526a63ad5b945a88eaf161e
- Hernández González, L. V. (2025). *Propuesta de mejoramiento logístico en los costos de transporte y distribución de la empresa Produplant Duitama*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD] Repositorio institucional: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/70116>

- Jain, N. (10 de agosto de 2023). ¿Qué es la mejora continua? Definición, modelo, metodología, proceso y ejemplos. <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-mejora-continua/>
- Lagar, F. J., y Porcelli, E. (2022). Descentrar las relaciones internacionales: mitos, centros múltiples y producción de conocimiento. *Revista Relaciones Internacionales*. <https://revistas.uam.es/relacionesinternacionales/article/view/15039>
- Lazaretou, M. (2020). *The use of transport documents in international trade*. [Tesis de maestría. University of Piraeus] Repositorio institucional: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/14633/MASTER%20THESIS%20-%20LAZARETOU.pdf>
- Meza, E. J., & Sánchez, A. D. (2021). *Implementación de un plan de mejora continua para incrementar la productividad en la producción de conservas de pescado en la empresa Inversiones Estrella de David SAC*. [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo] Repositorio institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58648/Meza_EJ-Sanchez_ADA-SD.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2020). Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios. MTPE. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/1519177-norma-tecnica-para-la-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Moreno Ríos, I. (2007). *Mejora continua en una organización: implementación de estándares de administración de proyectos*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México] Repositorio institucional: <https://repositorio.unam.mx/contenidos/3519113>

Nwaobi, E. (2022). The role of bills of lading in commercial transactions. ResearchGate.

<https://www.researchgate.net/profile/Ezinwanne->

[Nwaobi/publication/360529335_The_role_of_bills_of_lading_in_commercial_transactions/links/627c2950973bbb29cc76c8d8/The-role-of-bills-of-lading-in-commercial-transactions.pdf](https://www.researchgate.net/publication/360529335_The_role_of_bills_of_lading_in_commercial_transactions/links/627c2950973bbb29cc76c8d8/The-role-of-bills-of-lading-in-commercial-transactions.pdf)

Peralta Lazcano, M. I. (2019). *Las herramientas de Ishikawa como modelo para la mejora de procesos*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México]

Repositorio institucional:

<https://repositorio.unam.mx/handle/20.500.14330/TES01000801547>

Pérez Porto, J. (20 de octubre de 2023). Mejora continua: qué es, origen, definición y concepto. <https://definicion.de/mejora-continua/>

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2022). Resolución de Secretaría de Gestión

Pública N.º 011-2022-PCM/SGP. PCM.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3668437-011-2022-pcm-sgp>

Pulido Sánchez, D. X., Gualotuña, J., & Quiñones Niño, B. D. A. (2023). *Análisis en la implementación de logística 4.0 aplicada en la cadena de suministro sostenible en Colombia*. [Tesis de pregrado. Universidad Cooperativa de Colombia]

Repositorio

institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/54341>

Ramírez, J. (2021). *Implementación del ciclo PDCA en la optimización de procesos internos de una organización industrial*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional

Mayor de San Marcos] Repositorio institucional:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/14291>

- Rebière, O., y Rebière, C. (2018). *¿Qué es un diagrama de Gantt?: comprender y utilizar con eficacia el software libre Gantt Project para la gestión de proyectos*. Editorial Rebière.
https://books.google.com.pe/books/about/Qué_es_un_diagrama_de_Gantt.html?id=37uEDwAAQBAJ
- Ricoh. (24 de junio de 2025). *Procesos internos: clave para la eficiencia empresarial*. Ricoh América Latina. <https://tienda.ricoh-americalatina.com/mx/blog/colaboracion-inteligente/procesos-internos-de-una-empresa.html>
- Salazar Vivanco, S. A., y Villanueva Figueroa, R. E. (2025). *Tecnologías de la información y desempeño en un agente de aduana del Callao, Perú*. *Impulso, Revista de Administración*. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.68>
- Santander. (2025). *¿Qué es la importación y qué tipos hay?* Banco Santander. <https://www.bancosantander.es/glosario/importacion>
- Santos, C. (18 de noviembre de 2024). *Guía completa sobre la gestión documental: ¿qué es y por qué es vital?* A.E.F.P. <https://aefp.org.es/guia-completa-sobre-la-gestion-documental-que-es-y-por-que-es-vital/>
- Seguros y Finanzas Hoy. (2025a). *Importación – Qué es, definición y significado*. Seguros y Finanzas Hoy. <https://www.segurosyfinanzashoy.com/importacion-que-es-definicion-y-significado>
- Soto Cucaita, L. S. (2024). *Plan de mejora para optimización de procesos logísticos, empresa ComWare (Colombia)*. [Tesis de maestría. Universidad Santo Tomás] Repositorio institucional: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/59629>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (2025).

Ley General de Aduanas. SUNAT.

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03normasoc.htm>

Tamayo García, M. A. (2021). *Mejora de la calidad del servicio en procesos de transporte y distribución de envíos con origen internacional en Serpost S.A.* [Tesis de título

profesional. Universidad de Lima] Repositorio institucional:

<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/14258>

Tambara. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación:

una revisión de los últimos 7 años. Revista electrónica TAMBARA.

<https://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA->

ISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf

Terán, J. (2021). Calidad de servicio: conceptos y teorías fundamentales. Studocu.

<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/comunicacion->

2/calidad-del-servicio-conceptos-y-teorias-fundamentales/123968267

Torre Carrillo, A. V. (2002). *Plan de mejora continua para la calidad académica de la FIC-UNI.* [Tesis de grado. Universidad Nacional de Ingeniería] Repositorio

institucional:

https://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/20.500.14076/764/1/torre_ca.pdf

Vera, A. (2020). *Nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en el Mercado Central Ciudad Universitaria, Huancayo – 2020.*

[Tesis de licenciatura. Universidad Continental] Repositorio institucional:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10237/1/IV_FIN_108

_TI_Gavino_delaCruz_2020.pdf

Zeballos Meza, N. M., & Ramos Olivares, W. E. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión del almacén de mercancías mediante herramientas lean en empresa de transportes, Arequipa*. [Tesis de título profesional. Universidad Católica San Pablo] Repositorio institucional: <https://repositorio.ucsp.edu.pe/item/fa06a8d5-1648-4d77-81ac-87c9ef6693ad>