



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA CARESNY PERÚ S.A.C. EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2024”

Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Jesus Alexander Lazaro Castillo

Asesor:

Mg. Roberto Carlos Estrada Zapata

0000-0002-0121-986X

Lima - Perú

2024




Informe de Similitud



6% Similitud general

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

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 0%  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.

Índice Contenido

Índice Contenido	5
Índice de Figuras	9
RESUMEN EJECUTIVO	10
EXECUTIVE SUMMARY.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Contextualización de la Experiencia Profesional	12
1.2. La Empresa	13
1.3. Contextualización del Problema	14
1.4. Planteamiento del Problema	16
1.5. Objetivos	17
1.6. Alcance de la Investigación	18
1.7. Justificación	18
Justificación Teórica:	19
Justificación Práctica:	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20

2.1.1	<i>Antecedentes Internacionales</i>	20
2.2	Bases Teóricas	24
2.2.1	<i>Teorías de la Calidad</i>	24
2.2.2	<i>Mejora continua</i>	28
2.2.3	<i>Herramientas de calidad</i>	30
2.3.	Teorías de la Administrativas	34
2.3.1	<i>Proceso Administrativo</i>	36
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA		41
3.1.	Descripción de la experiencia del control de la tesorería	41
3.2.	Descripción de la experiencia de Capacitación al personal	41
3.3.	Descripción de la experiencia en el Proceso de entrega de documentación. 41	
3.4.	Descripción de la experiencia en la comunicación	42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....		43
4.1.	Desarrollo del Objetivo Específico 1	43
4.1.1.	<i>Proceso anterior de Gestión de Tesorería</i>	43
4.1.2.	<i>Descripción del Proceso de Tesorería</i>	45
4.1.3.	<i>Explicación del Proceso de Digitalización de la Tesorería</i>	49
4.1.4.	<i>Indicadores de Gestión de Tesorería</i>	50
4.2.	Desarrollo del Objetivo Específico 2	53

4.2.1. <i>Proceso de Capacitación y Mejora Documentaria</i>	53
4.2.2. <i>Explicación del Proceso de Capacitación Documentaria</i>	55
4.2.3. <i>Indicadores de Gestión Documentaria</i>	55
4.3. Desarrollo del Objetivo Específico 3	56
4.3.1. <i>Proceso Actual de Gestión de la Documentación en el Área de Operaciones</i> 56	
4.3.2. <i>Descripción del Proceso de Documentación Previo</i>	58
4.3.3. <i>Explicación del Proceso Mejorado</i>	59
4.3.4. <i>Indicadores de Gestión de Documentación</i>	60
4.4. Desarrollo del Objetivo Específico 4	63
4.4.1. <i>Situación Actual de la Comunicación Interna</i>	63
4.4.2. <i>Descripción del Problema de Comunicación</i>	65
4.4.3 <i>Explicación del Proceso de Mejora de Comunicación</i>	67
4.4.4 <i>Indicadores de Mejora en la Comunicación Interna</i>	68
4.4.5 <i>Estrategias de Sostenibilidad para la Comunicación Interna</i>	70
4.5. Desarrollo del Objetivo General	71
4.5.1. <i>Diagnóstico Inicial</i>	71
4.5.2. <i>Estrategias Implementadas</i>	72
4.5.3. <i>Resultados</i>	73

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
Recomendaciones.....	79
Referencias Bibliográficas	80
Anexos	86

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama	14
Figura 2 Ciclo PDCA.....	31
Figura 3. Diagrama de Ishikawa	32
Figura 4. Indicadores de Gestión	33
Figura 5. Herramienta 5S.....	34
Figura 6. Proceso Actual de Gestión de Tesorería.....	44

RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional se desarrolló en CARESNY PERÚ S.A.C., empresa peruana que se especializa en la gestión de residuos sólidos. Durante el segundo semestre del 2024, la organización enfrentó problemas en sus procesos administrativos, tales como el manejo manual de la tesorería, errores recurrentes en la gestión documental, y una comunicación interna deficiente. Estos desafíos afectaban la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. El proyecto abordó estos problemas mediante la implementación de herramientas y modelos como el ciclo PDCA, indicadores clave de desempeño (KPI), hojas de cálculo en Excel, y plataformas digitales como Dropbox. Estas soluciones permitieron la digitalización de procesos, la estandarización de procedimientos y la capacitación del personal operativo.

Los resultados incluyeron una mayor precisión en la trazabilidad financiera, reducción de errores en la documentación, mejora en los tiempos de respuesta y una comunicación más efectiva entre las áreas. Estas acciones impactaron positivamente en la percepción de los clientes y consolidaron la competitividad de la empresa. Las competencias profesionales aplicadas abarcaron gestión administrativa, liderazgo, análisis de procesos, y habilidades técnicas para el manejo de herramientas digitales. Este enfoque integral permitió no solo resolver los problemas actuales, sino también establecer bases para una mejora continua sostenible.

Palabras claves: Mejora continua, Gestión administrativa, Digitalización de procesos, Indicadores clave de desempeño (KPI).

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Ariza, Y., Martínez Ortiz, G. M., & Sánchez Calderon, M. J. (2023). MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA MACERCOL SAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL DISTRITO DE BARRANCABERMEJA PARA EL AÑO 2022. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/13077>
- Alexander Servat, A. *Teoría de la calidad total aplicada*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Alva Rocha, LA, Cervantes Zubirías, G., Méndez Flores, MM, Morales Rodríguez, MA, & Sandoval Flores, G. (2024). Implementación de la mejora continua aplicada al proceso productivo de la empresa recicladora sustentable en Reynosa Tamaulipas. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1863>
- Arroba Muñoz, E. V. (2023). Propuesta de mejora de los procesos administrativos del área de posgrados de la PUCESA (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/806aa115-3807-422b-96ab-7d6d71d355f1/content>
- Barreras, I.Z. (2022). *La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial*. Editorial XYZ.
- Blandez Ricalde, M. D. G., & Ricalde, M. D. G. B. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial Digital UNI

- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. (2010). Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. Universidad de Lima, fondo editorial, 220.
- Bustamante Chong, M. (2019). *Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano*. Revista de Gestión Empresarial, 22(3), 45-59.
- Calderón Córdova, G. O., & Salazar Llontop, J. L. (2021). Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio Internacional WAYRA año 2021. Universidad César Vallejo.
- Canales Burneo, C. A. (2022). Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL, Paita 2022. Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso Administrativo*. Editorial McGraw-Hill, 3.
- Cieza, N. I. (2023). *Implementación de un proceso de mejora continua en la gestión administrativa de una empresa contratista Pacasmayo 2023*.
<https://hdl.handle.net/11537/33304>.
- Cipriano, L.G.A. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial DEF.
- Dalio, R. (2018). *Principios: vida y obra*. Editorial Deusto.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology (MIT) Center for Advanced Educational Services.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos.
- Denton, D. K. (1998). Creating a winning organization. *Empowerment in Organizations*, 6(3), 81-93.

- Díaz Cieza, N. I. (2023). Implementación de un proceso de mejora continua en la gestión administrativa de una empresa contratista, Pacasmayo, 2023.
<https://hdl.handle.net/11537/33304>
- Doerr, J. (2018). *Mide lo que importa: cómo Google, Bono y la Fundación Gates revolucionan el mundo con OKR*. Editorial Conecta.
- Drucker, P. F. (1998). Hacia la nueva organización. *Harvard Deusto business review*, (82), 22-25.
- Flores Torres, L. S. (2020). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso centro médico quirúrgico Juan Pablo II-Callería, Pucallpa 2020*.
- George, M. L., Maxey, J., Rowlands, D. T., & Upton, M. (2004). *Lean six sigma pocket toolbox* (p. 282). New York, NY, USA: McGraw-Hill Professional Publishing.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum Jr, J. W. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias (P. Mascaró Sacristán, Trad.;)*. Cengage Learning Editores.
- Imai, M. (2006). Market discipline and deposit insurance reform in Japan. *Journal of Banking & Finance*, 30(12), 3433-3452
- Imai, M. (2007). The Kaizen approach to Quality. Going for Gold~ Tutorial on Gemba Kaizen.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice-Hall.
- Hamel, G. (2006). El porqué, el qué y el cómo de innovación de gestión. *Harvard Business Review*, 84(2), 6-20.

- Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Ediciones Díaz de Santos.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
- Kim, W. C., & Mauborgne, R. (2008). *La estrategia del océano azul*. Grupo Editorial Norma.
- Kotter, J. P. (2014). *Accelerate: Building strategic agility for a faster-moving world*. Harvard Business Review Press.
- Laloux, F. (2016, April). Reinventar las organizaciones. Arpa.
- Toyota, D. (2006). printsipov menedzhmenta vedushchei kompanii mira [The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer]. *Moscow, Al'pina Biznes Buks Publ.*
- López Dávila, Elsa Urania; Jirón Herrera, Karen Julissa y Pérez Quintero, Yindri Inocencia (2020) Proceso administrativo del área de producción de la Empresa “La Perla S. A.” de la ciudad de Estelí, en el período 2018-2019. Artículo de Discusión. FAREM-Estelí, Estelí, Nicaragua.
- Lupuche Aguilar, C. P., & Morales Galecio, G. Z. (2023). Mejora continua y procesos administrativos en el centro de salud de La Unión, Piura - 2023. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133037>
- Martichenko, R., & Von Grabe, K. (2010). *Building a Lean Fulfillment Stream: rethinking your Supply Chain and logistics to create maximum value at minimum total cost*. Lean Enterprise Institute.

- Peregrino, M. A. V., Álvarez, A. D. G., & Román, G. D. (2024). OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS: ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL. *GESTIÓN*, 2(1), 8-8.
- Pérez, J. F. R., Torres, V. G. L., Castillo, S. A. H., & Valdés, M. M. (2021). Lean six sigma e industria 4.0, una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones: lean six sigma e industria 4.0 en la administración de operaciones. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4), 151-168.
- Pink, D. H. (2009). *Drive: La sorprendente verdad sobre lo que nos motiva*. Editorial Vergara.
- Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: DC.
- Portero-Poveda, A. S., Romero-Fernández, A. J., & Lascano-Corrales, E. (2022). Mejora continua en los procesos operativos para el desarrollo empresarial. *CIENCIAMATRIA*, 8(3), 1773-1787.
- Salazar Sandoval, C. A., Johao Ore Quiroz, H. P., Benavides Alvarado, B. J., Delgado Calderón, Y. A., & Pantoja-Tirado, L. (2020). Metodología 5S, alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria. *TAYACAJA*, 3(2).
<https://doi.org/10.46908/rict.v3i2.116>
- Sinek, S. (2015). Los líderes comen al final. *Empresa Activa Argentina*.
- Summers, D. C., Muñiz, L. O. M., & Ramos, A. N. (2006). *Administración de la calidad* (Vol. 2). México: Pearson educación..

Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Marge books.

Vicente Chicoma, A. D. (2022). La mejora continua en los procesos administrativos en la empresa Hogas SAC, 2020.

Villalba, M.F.G. (2020). *Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos–Ecuador*. Revista de Administración Rural, 9(2), 45-59.

Welsch, G. A., Hilton, R. W., & Gordon, P. N. (2005). *Presupuestos: planificación y control*. Pearson educación.

Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). Banish waste and create wealth in your corporation. *Recuperado de http://www.kvimis.co.in/sites/kvimis.co.in/files/ebook_attachments/James, 56.*