

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Marketing

## “IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, LIMA 2025”

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

Licenciado en Administración y Marketing

**Autores:**

Jazmin Nicol Obregon Figueredo

Wilmer Gerardo Cerda Trujillo

**Asesor:**

Mg. Gaspar Cristian Tirado Galarreta

<https://orcid.org/0000-0002-2559-2052>

**Lima - Perú**

2025

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 de 82 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3443121367




### 11% Similitud general

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

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

#### Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 4%  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.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mis padres Rosa y Wilmer quienes me brindaron su amor, apoyo y aliento. Gracias por estar siempre a mi lado y brindarme la fuerza para perseguir mis sueños y metas, gracias por enseñarme el ejemplo de perseverancia, de nunca rendirme en la adversidad y de no tenerle miedo a las dificultades porque sé que Dios está conmigo.

Cerda, W.

Dedico el esfuerzo realizado a mis padres por haber formado la persona que soy actualmente y por siempre estar a mi lado apoyándome e incentivándome en cada meta que me propongo.

Obregón, J.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mi familia y amigos, quienes me brindaron su apoyo en los momentos difíciles y me acompañaron durante todo este proceso. También agradezco a mis docentes, por el conocimiento compartido, su orientación y su incondicional apoyo.

Cerda, W.

Agradezco a mis familiares por acompañarme incondicionalmente en cada momento y darme aliento para continuar. Asimismo, a mis docentes y asesores por aportarme con su conocimiento, su optimismo y apoyo continuo.

Obregón, J.

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Reseña de la empresa .....	10
1.2. Misión de la empresa.....	10
1.3. Visión de la empresa .....	10
1.4. Organigrama.....	11
1.5. Servicios que brinda.....	12
1.6. Redes sociales .....	13
1.7. Competencias .....	16
1.8. Problemática.....	17
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Bases teóricas .....	19
2.1.1. Estrategias administrativas.....	19
2.1.2. Optimización de la productividad laboral .....	20
2.1.2. Crecimiento del sector de servicios de salud y seguridad.....	21
2.2. Antecedentes .....	22
2.2.1. Estrategias administrativas para la optimización de la productividad en el sector de servicios de salud y seguridad.....	22
2.2.2. Casos de éxito en la implementación de estrategias administrativas en empresas de servicios de salud y seguridad.....	23
2.3. Análisis de la situación.....	24
2.3.1. Situación a Regional (Perú y América Latina).....	25
2.3.2. Situación a Nivel Internacional.....	26
2.4. Limitaciones.....	27
2.5. Justificación.....	28
<b>CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>29</b>
3.1. Contexto general .....	29

3.2. Identificación del problema.....	30
3.3. Objetivos .....	31
3.3.1. Objetivo General .....	31
3.3.2. Objetivos Específicos .....	31
3.4. Implementación del proyecto .....	32
3.5. Metodología aplicada .....	32
3.5.1. Acciones para objetivo específico 1 .....	36
3.5.2. Acciones para objetivo específico 2.....	37
3.5.3. Acciones para objetivo específico 3.....	37
3.5.4. Acciones para objetivo específico 4.....	38
3.6. Desarrollo de la implementación.....	38
3.7. Evaluación y análisis crítico.....	46
3.8. Conclusiones de la experiencia .....	47
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
4.1. Resultado del objetivo específico 1.....	48
4.2. Resultado del objetivo específico 2.....	54
4.3. Resultado del objetivo específico 3.....	61
4.4. Resultado del objetivo específico 4.....	62
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
5.1. Conclusiones .....	65
5.2. Recomendaciones.....	66
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Planner de actividades realizadas.....	34
<b>Tabla 2.</b> Percepción de los trabajadores en cumplimiento al objetivo específico 1.....	49
<b>Tabla 3.</b> Percepción de los trabajadores en cumplimiento al objetivo específico 2.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama de la empresa Vital Prime S.A.C.....	11
<b>Figura 2.</b> Facebook de Vital Prime S.A.C. ....	13
<b>Figura 3.</b> Instagram de Vital Prime S.A.C.....	14
<b>Figura 4.</b> Página web de Vital Prime S.A.C. ....	15
<b>Figura 5.</b> Página web de Vital Prime S.A.C. ....	15
<b>Figura 6.</b> Diagrama de Gantt.....	33
<b>Figura 7.</b> Flujograma de la empresa Vital Prime S.A.C. ....	39
<b>Figura 8.</b> Diagrama de Ishikawa de la empresa Vital Prime S.A.C.....	45
<b>Figura 9.</b> Reunión vía online.....	49
<b>Figura 10.</b> Cuestionario de diagnóstico del estado actual de Vital Prime .....	54
<b>Figura 11.</b> Reunión presencial con el gerente general .....	55
<b>Figura 12.</b> Cuestionario de reconocimiento de mejoras y amenazas relevantes.....	60
<b>Figura 13.</b> Presentación de estrategia de CRM Básico .....	61
<b>Figura 14.</b> Presentación de estrategia de CRM Básico .....	62
<b>Figura 15.</b> Reunión final con el gerente general.....	63
<b>Figura 16.</b> Conformidad al plan de consultoría externa.....	64

## RESUMEN EJECUTIVO

Las estrategias administrativas corresponden a la integración de acciones operativas y funcionales que conllevan a alcanzar las metas y objetivos de las empresas, enfocándose en la planificación, seguimiento y organización de datos. Asimismo, la optimización en la productividad de las empresas se logra al perfeccionar los procesos eliminando factores innecesarios, usando adecuadamente la tecnología y tiempo, alcanzando sus metas con mayor facilidad.

El presente trabajo de suficiencia profesional fue aplicado en modalidad de consultoría externa desarrollado en la empresa Vital Prime, con más de 10 años en el mercado empresarial, dedicándose a brindar servicios orientados a la protección y seguridad. La empresa presentaba un desorden en sus procesos administrativos y requería apoyo en la identificación de puntos de mejora, ante ello, se optó por aplicar estrategias administrativas, utilizando herramientas de gestión como el FODA, PESTEL y Diagrama de Ishikawa para analizar su entorno y reconocer las oportunidades de mejora que conllevará a optimizar su productividad implementando de manera gradual y efectiva.

Concluyendo que, aplicar correctamente estrategias administrativas en las actividades diarias de una empresa permite elevar la productividad, logrando mayor facilidad en el acceso de información, optimizando sus tiempos y eliminando factores redundantes que retrasan el cumplimiento de sus metas.

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

A lo largo de este capítulo se describirá a la empresa objeto del presente trabajo, evidenciando su realidad y detallando su contexto actual, lo que permite identificar la problemática que la perjudica. Logrando entender el porqué de la realización del presente trabajo de implementación.

### **1.1. Reseña de la empresa**

Vital Prime S.A.C. con RUC N° 20600455380, es una empresa Chancayana fundada en el año 2015 por un grupo de bomberos y profesionales de la salud especializados en urgencias médicas, desastres y rescate. Surge ante la necesidad de fortalecer la cultura de prevención en la sociedad peruana, debido a la presencia constante de riesgos y amenazas en nuestro territorio. La empresa se dedica a brindar servicios orientados a la protección de la vida y la seguridad en diferentes entornos laborales y comunitarios, contribuyendo al bienestar de las personas mediante acciones de capacitación, intervención y respuesta ante emergencias.

### **1.2. Misión de la empresa**

Brindar un servicio altamente especializado en el campo de la salud pre hospitalario, atendiendo urgencias médicas y promoviendo la seguridad y salud ocupacional mediante la capacitación y el entrenamiento profesional.

### **1.3. Visión de la empresa**

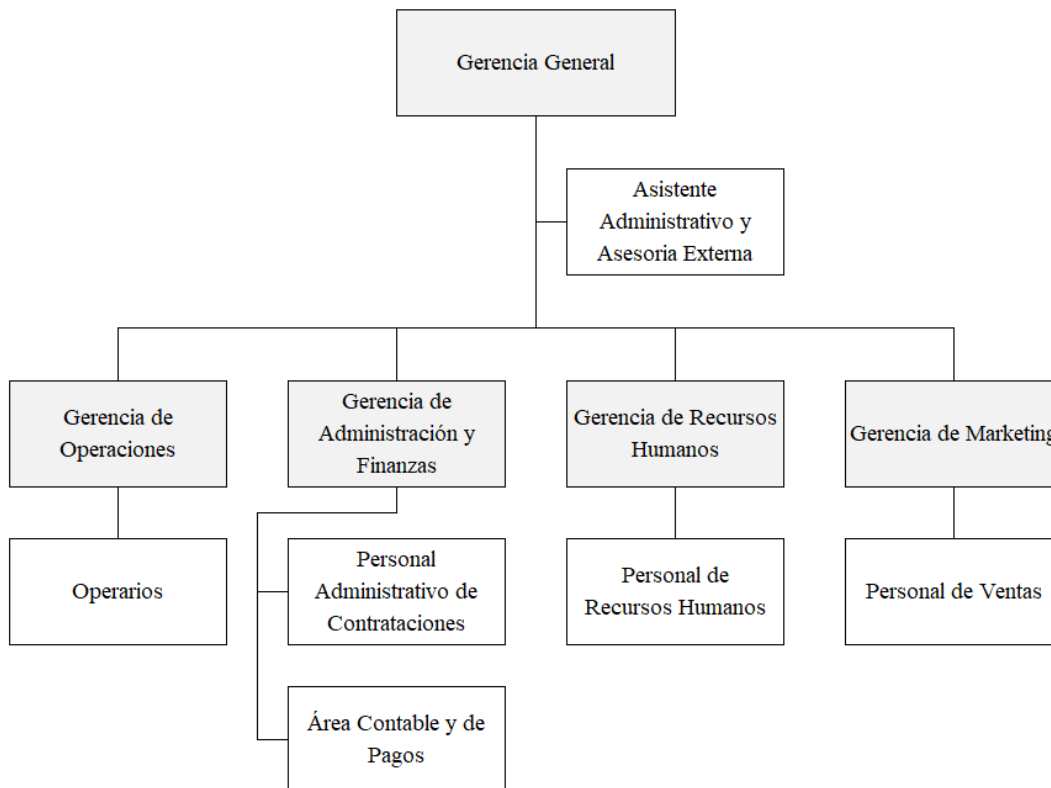
Ser una empresa de élite a nivel nacional, reconocida por la excelencia de nuestros servicios y la calidad de nuestros profesionales, siendo referentes en la atención pre hospitalaria y en la seguridad y salud ocupacional.

## 1.4. Organigrama

La empresa Vital Prime S.A.C. se encuentra estructurada por gerencias encargadas y organizadas para la ejecución de sus funciones que conlleven al cumplimiento de sus objetivos. La implementación del presente trabajo se realiza a manera de forma externa como asesoría que responde a la Gerencia General de la empresa Vital Prime S.A.C., desarrollando funciones administrativas que implican la evaluación de sus procesos, propuestas de mejora, planificación de planes de acción e implementación de estrategias organizacionales con sustento técnico.

**Figura 1**

*Organigrama de la empresa Vital Prime S.A.C.*



Nota. Elaboración propia

## 1.5. Servicios que brinda

- **Venta de mochilas de emergencia y maletines de abordaje:** Ofrecemos la comercialización bajo pedido de mochilas de emergencia y maletines de abordaje para la atención pre hospitalario. Estos productos están orientados principalmente a brigadistas, rescatistas y personal de salud que requieren contar con herramientas básicas para una respuesta rápida ante incidentes.
- **Servicios de salud y seguridad en el trabajo:** Asesoramos a organizaciones para proteger la salud de sus trabajadores, prevenir accidentes laborales y cumplir con las normativas peruanas de seguridad y salud ocupacional.
- **Capacitaciones y entrenamientos certificados (Centro de Entrenamiento Internacional ECSI):** Formamos a trabajadores, estudiantes y público en general en primeros auxilios, respuesta ante emergencias y seguridad industrial, desarrollando sus competencias a través de métodos teórico-prácticos.
- **Labores de rescate y prevención:** Contamos con especialistas en atención de emergencias que participan en simulacros y protocolos de respuesta, promoviendo una cultura de prevención en empresas y comunidades.
- **Cobertura de primeros auxilios en eventos privados:** Brindamos personal capacitado para la atención pre hospitalario durante eventos públicos o privados, garantizando una respuesta rápida ante emergencias. En caso de ser necesario, coordinamos la contratación de ambulancias externas, asegurando que el evento cuente con el soporte médico adecuado.

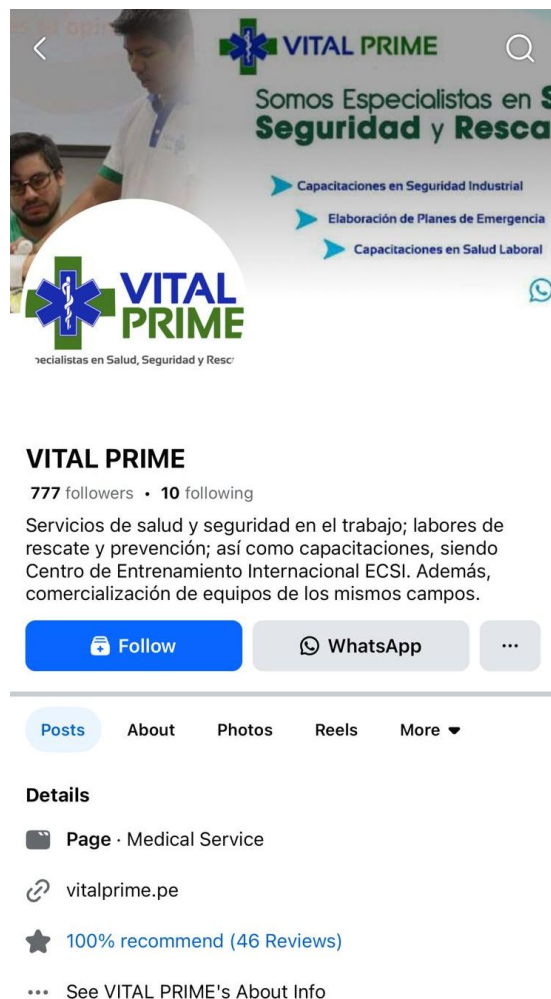
## 1.6. Redes sociales

La empresa cuenta con presencia digital a través de redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp, además de una página web.

- **Facebook**

### Figura 2

Facebook de Vital Prime S.A.C.



Nota: Obtenido de <https://facebook.com/VitalPrime>

- Instagram

Figura 3

Instagram de Vital Prime S.A.C.



Nota: Obtenido de

<https://www.instagram.com/vitalprimesac?igsh=MXVqOGNnZjB3YjF6Zg>

- **Página Web**

### Figura 4

Página web de Vital Prime S.A.C.



Nota: Obtenido de <https://www.vitalprime.pe/>

### Figura 5

Página web de Vital Prime S.A.C.



Nota: Obtenido de <https://www.vitalprime.pe/>

## 1.7. Competencias

En el mercado se encuentran muchas alternativas para satisfacer una misma necesidad, en el entorno comercial de servicios de salud y seguridad en el trabajo, se encuentran 2 tipos de competencia que se dividen en directas e indirectas.

- **Competencias Directas**

Existen empresas enfocadas en el rubro de salud y seguridad en el trabajo que realizan los mismos servicios y comparten el público objetivo dentro de un mismo mercado.

1. FRH - FIRE RESCUE HAZMAT PERÚ: Se dedica a brindar capacitaciones en primeros auxilios además a la evaluación, mantenimiento y recarga de extintores.
2. MG SEGURIDAD Y SERVICIOS SAC: Empresa Chancayana dedicada a brindar capacitaciones en primeros auxilios, de realizar la evaluación técnica, mantenimiento, recarga y pruebas de operatividad de extintores para diversas organizaciones públicas y privadas.

- **Competencias Indirectas**

Ampliando el campo competitivo, se reconoce que existen empresas que, brindando opciones alternas, pueden satisfacer la necesidad del público objetivo sin realizar el mismo servicio exactamente.

1. CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ Y MUNICIPALIDADES: Capacitaciones gratuitas de prevención, capacitación básica y acompañamiento ante emergencias, captando la atención de organizaciones con recursos limitados.

2. TIENDAS Y DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS MÉDICOS: Se especializan en la comercialización de equipos y materiales para emergencias, ofreciendo disponibilidad inmediata y variedad de productos que pueden sustituir la venta bajo pedido.
3. EMPRESAS ORGANIZADORA DE EVENTOS: Contratación directa con personal paramédico para eventos.

### **1.8. Problemática**

La empresa Vital Prime S.A.C. presenta desorden en sus procesos administrativos y poca coordinación entre áreas, lo que reduce su productividad y afecta la calidad y oportunidad de los servicios, con ello, estas deficiencias generan demoras en la prestación de servicios, duplicación de tareas, ineficiencia en el uso de recursos, mayor costo operativo y riesgo de atención inadecuada en emergencias.

No contar con estrategias administrativas determinadas en una empresa, conlleva a no alcanzar los resultados de manera óptima, debido a que no se tiene un camino claro de los procesos que se deben realizar, siendo redundantes en ciertas acciones que no llevan a un cumplimiento de tareas de acuerdo a lo esperado. Dicha problemática afecta a los factores internos de la empresa; asimismo, de manera externa, puede beneficiar a la competencia al evidenciar una debilidad que no logre diferenciarnos de la competencia.

Ante ello, es necesario direccionar el enfoque de la empresa para mejorar el rendimiento y los resultados, es necesario utilizar las estrategias adecuadas para optimizar la productividad del personal, acto que conllevará a mejorar cada área y, por ende, permitirá agilizar las

actividades que se realizan para el cumplimiento de la misión corporativa. La solución se centra en implementar las estrategias adecuadas mediante un plan de asesoría externa, evaluando minuciosamente a la empresa, analizando su entorno y formulando objetivos que sirvan para implementar las medidas necesarias para optimizar la productividad de la empresa y solucionar su problema.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

A lo largo de este capítulo se fundamentará de manera teórica la importancia de implementar las estrategias administrativas para la optimización de la productividad en empresas. Sirviendo de sustento para la realización del presente trabajo de implementación a la empresa Vital Prime S.A.C.

### **2.1. Bases teóricas**

Para una mayor amplitud en la información correspondiente a los elementos ideales para implementar ante la problemática que presenta la empresa y, a fin de entender su contexto situacional, se realizó una revisión de literatura relacionada para el fundamento pertinente.

#### **2.1.1. Estrategias administrativas**

En la determinación de los procesos administrativos que realizan las empresas, se debe considerar la implementación de estrategias que permitan perfeccionar las acciones que realizan, permitiendo potenciar el rendimiento y la capacidad de organización para el cumplimiento de actividades.

En ese contexto, García, Rodríguez y Ruiz (2018), evidencian la importancia de implementar el uso de políticas y reglamentos en los procesos administrativos, siendo que, acompañado de un adecuado seguimiento y control, influyen significativamente en la realización de las actividades y el desarrollo de sus funciones, debido a que se relaciona con los componentes esenciales que conllevan al cumplimiento de las metas institucionales.

Asimismo, en la actualidad se cuenta con una amplia cartera de herramientas que nos permiten mejorar y facilitar la realización de procesos administrativos en las empresas. Galindo,

Cano y Massa (2024), se contextualizan en el incremento de la digitalización, evidenciando su eficiencia y afectando positivamente en la transparencia, facilidad, seguridad y velocidad en la obtención de información, resaltando la importancia y necesidad de mejorar el uso de herramientas que permitan optimizar los procesos y expectativas de los clientes.

Es importante resaltar que el uso de herramientas digitales y tecnologías de información conllevan a mejorar la funcionalidad en una empresa, debido a que automatizan los procesos y reducen una parte significativa de funciones redundantes que retrasan el alcance de las metas. Bajo esa consigna, en un estudio de métodos científicos generales, Bobro et al. (2025) fundamentan la innovación que presenta la administración de empresas con la implementación de herramientas analíticas y de inteligencia artificial como estrategias de mejora, demostrando que su aplicación permite aumentar la eficiencia ante los complejos retos que se presentan en la actualidad.

### **2.1.2. Optimización de la productividad laboral**

El cumplimiento de objetivos se centra en realizar las actividades necesarias para alcanzar una determinada meta en el periodo establecido. No obstante, es posible mejorar la forma en la que se realizan las funciones laborales utilizando estrategias adecuadas que permitan aumentar la productividad, a fin de aprovechar los recursos a tal manera de requerir menos tiempo y esfuerzo.

González, Díaz y Poblano (1987), en busca de optimizar la productividad en un sector económico en específico, desarrollaron un programa que les permitió analizar y evaluar datos de manera más práctica y certera, obteniendo resultados positivos que superaron lo esperado. Con dicho estudio se demostró como el aplicar las herramientas adecuadas para la mejora de

actividades, influye en mejorar la productividad en variedad de sectores desde décadas anteriores sin distinción alguna.

Identificar el entorno y gestionar el tiempo de forma adecuada, son factores esenciales para alcanzar la optimización de la productividad laboral, automatizar actividades repetitivas y establecer tareas de forma organizada conlleva a mejorar el cumplimiento de metas. En concordancia, Enshassi, Kochendoerfer y Abed (2013), mencionan que es necesario priorizar la resolución de los problemas que afectan la productividad, identificando las causas y determinando soluciones adecuadas a fin de elevar el potencial laboral, elevando la estabilidad organizacional y llegando a reducir la carga de actividades para motivar la identidad institucional.

De igual manera, Builes, Cujig y Zubiria (2023), resaltan como la identidad corporativa es esencial para desarrollar el talento de los colaboradores que la integran y, mencionan que, a pesar de que ello iguala condiciones al fomentar un valor organizacional, no es una variable única para alcanzar la productividad. Siendo que, sea necesario planificar de manera adecuada, brindar facilidad en la información y organizar las actividades que conlleve a un adecuado cumplimiento de metas y permita la diferenciación ante el mercado competitivo.

### **2.1.2. Crecimiento del sector de servicios de salud y seguridad**

Contar con un adecuado programa de seguridad de salud institucional y/o personal, es esencial para la prevención de riesgo y aseguramiento de seguridad, mediante una mejora continua ante la implementación de capacitaciones y planes estratégicamente determinados. En la actualidad, se cuenta con gran variedad de empresas que ofrecen dicho servicio a entidades

institucionales públicas y privadas, siendo, con el paso de los años, considerado con mayor importancia y necesidad.

Al respecto, Rodríguez-Rojas, Hernández y Monroy (2020), precisan que la gestión de seguridad y salud se cobertura ampliamente, debido a que su aplicación es de carácter prioritario en todo tipo de organizaciones, permitiendo mejorar aspectos concernientes al análisis estratégico del sistema y la calidad de su personal en la vida laboral. Por lo antes expuesto se evidencia el crecimiento de servicios de seguridad y salud, siendo necesaria su implementación en todo tipo de entidades.

## **2.2. Antecedentes**

Como marco de referencia del presente trabajo, se profundizó la investigación del tema de tema elegido para implementar en la empresa Vital S.A.C. ante la problemática que presenta. Al respecto, Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), establecen que es necesario evaluar la perspectiva en estudios de investigación asociados al tema principal que se abordará. En ese sentido, se indagó en fuentes fidedignas, estudios relacionados a la implementación de estrategias administrativas para la optimización de la productividad, esto a fin de contextualizar criterios precedentes en la realidad de la empresa.

### **2.2.1. Estrategias administrativas para la optimización de la productividad en el sector de servicios de salud y seguridad**

Las estrategias administrativas son importantes para que una empresa crezca, ya que nos ayudará a la planificación, organización, dirección y control eficiente de todos los recursos con el fin de alcanzar sus objetivos. Según Chiavenato (2006) destaca que la administración estratégica

es vital y que su meta principal es que las organizaciones se adapten a los cambios del entorno, implementando acciones que impulsen su eficiencia, mejoren su productividad y refuercen su competitividad en el mercado.

Dentro de la rama de la salud y seguridad, estas estrategias adquieren un papel muy importante, ya que por lo mismo de estas actividades como las capacitaciones, evaluaciones de riesgos y programas de seguridad laboral, requiere una coordinación eficaz y una alta capacidad de respuesta. Según Monsalve y Calvo (2024), la mejora continua en la gestión sanitaria depende de optimizar los procesos administrativos y fomentar la participación activa entre el personal médico y administrativo. Este mismo principio puede aplicarse a las empresas especializadas en la salud y seguridad ocupacional, donde la implementación de estrategias administrativas adecuadas contribuye a mejorar la organización interna, fortalecer el trabajo en equipo y elevar la calidad del servicio.

### **2.2.2. Casos de éxito en la implementación de estrategias administrativas en empresas de servicios de salud y seguridad**

Las estrategias administrativas han sido clave para el éxito en las empresas del sector salud y seguridad, con estrategias puntuales logran optimizar sus procesos internos, mejorando la coordinación entre todos los departamentos y ofrecer un servicio de mejor calidad. Existen diversos casos a nivel nacional e internacional que evidencian cómo una adecuada gestión administrativa puede transformar el funcionamiento de las empresas de este rubro.

A nivel nacional, Wayki es una empresa que está orientada a la atención prehospitalaria y la capacitación en primeros auxilios y seguridad laboral. Según Asia Sur (2023), Wayki ha logrado consolidarse en el mercado gracias a la correcta implementación de estrategias

administrativas que le permitieron optimizar sus procesos, mejorar la coordinación entre sus áreas y ampliar sus servicios hacia la prevención y atención de emergencias. La clave está en ese enfoque completo, combinando la formación constante, la prevención y una capacidad de reacción rápida, demostramos al instante que una administración eficiente es la mejor herramienta para subir la productividad y la calidad del servicio en cualquier empresa

A nivel internacional, Vitalmex es una empresa mexicana líder en servicios integrales de salud. Como reportó Noticias NEO (2022), esta empresa decidió apostar fuerte por la innovación y la eficiencia operativa. Implementaron estrategias administrativas que terminaron desarrollando un avanzado centro de operaciones y logística. Esta acción fue muy importante, ya que no solo mejoró notablemente su coordinación interna y el control de todos sus procesos, sino que también elevó su capacidad para responder con rapidez a las demandas del sector. El caso de Vitalmex demuestra que una gestión estratégica bien definida es fundamental para aumentar la productividad, usar mejor los recursos y asegurar servicios de primer nivel en el ámbito de la salud y la seguridad ocupacional.

### **2.3. Análisis de la situación**

El análisis de la situación permite comprender el contexto en el que operan las empresas del sector salud y seguridad ocupacional, identificando los factores que influyen en su productividad y eficiencia administrativa. Este estudio busca reconocer las condiciones actuales tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de establecer un punto de referencia que oriente la propuesta de implementación de estrategias administrativas en la empresa.

### **2.3.1. Situación a Regional (Perú y América Latina)**

El sector de la salud y seguridad ocupacional ha crecido mucho en Perú y otros países de América Latina, impulsado conscientemente por la prevención de riesgos y la atención de emergencias. Aunque son muy importantes, muchas compañías siguen batallando con la falta de procesos uniformes, problemas de comunicación interna y una gestión administrativa ineficiente, lo cual tiene un efecto perjudicial en lo productivas que son y en la calidad de sus servicios. Un caso ilustrativo es el de Distribuidora Pasteur S.A. en Medellín, donde identificaron desorganización, demasiadas tareas manuales y sobrecarga de trabajo. Para resolverlo Gallego, Sánchez y López (2024), propusieron implementar un cuadro de mando integral, una herramienta clave que permitiría un control más eficiente de sus procesos administrativos y de seguridad, mejorando así el desempeño de toda la institución.

#### ***Oportunidades***

Entre las principales oportunidades del sector se destacan el incremento de la demanda de capacitaciones en primeros auxilios, salud ocupacional y gestión de riesgos laborales, aparte que en Perú, la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo impulsa a las empresas a implementar sistemas de gestión más eficientes, lo que genera demanda de servicios especializados. La capacitación continua del personal y la posibilidad de establecer alianzas con entidades públicas y privadas también representan oportunidades para incrementar la productividad y la competitividad de las empresas del rubro.

### **2.3.2. Situación a Nivel Internacional**

A nivel internacional el sector de salud y seguridad ocupacional está teniendo una evolución gracias a la digitalización y a tecnologías emergentes, con el avance de la inteligencia artificial, la automatización y el uso de plataformas virtuales para entrenar en primeros auxilios están cambiando la manera en que las empresas previenen riesgos y actúan en emergencias. Estas innovaciones no solo ayudan a optimizar recursos y a tomar mejores decisiones, sino que también elevan la calidad de las capacitaciones y la productividad de los servicios de salud y seguridad que se ofrecen.

#### ***Tendencias***

Una de las principales tendencias es la integración de inteligencia artificial en la gestión de la salud ocupacional, lo que permite detectar riesgos, analizar datos en tiempo real y anticipar accidentes laborales. Según Shah y Mishra (2024), la IA se ha convertido en una herramienta esencial para la mejora de la seguridad y la eficiencia en entornos laborales de alto riesgo. Además, estudios de Basnawi y Koshak (2024) destacan el crecimiento de la formación virtual y los simuladores digitales en primeros auxilios y medicina de emergencia, ofreciendo programas de entrenamiento más dinámicos, accesibles y personalizados.

#### ***Oportunidades***

A nivel global, existe una amplia oportunidad para fortalecer la profesionalización del personal en salud y seguridad ocupacional mediante la capacitación tecnológica. La digitalización facilita la creación de redes internacionales para la cooperación y colaboración de metodologías efectivas de prevención y respuesta ante emergencias. Asimismo las organizaciones tienen la oportunidad de utilizar estas nuevas herramientas tecnológicas para

perfeccionar el historial de los procesos administrativos, lo cual resulta en la provisión de un servicio más ágil y eficaz.

#### **2.4. Limitaciones**

Los principales desafíos giran en torno a la brecha tecnológica, la falta de inversión en infraestructura digital y la limitada capacitación del personal. Según el Systematic Reviews Journal (2025), aunque la IA ofrece un gran potencial, su aplicación aún se ve restringida en regiones con bajos recursos o conectividad limitada, lo que genera diferencias en la calidad del servicio y en la seguridad laboral. En concordancia con ello, se considera complicado implementar estrategias modernas que permitan ampliar la capacidad operativa de empresas a nivel nacional e internacional, factores que también influyen en el procedimiento y realización del presente trabajo de implementación.

Por otro lado, se considera como una limitación relevante la falta de estandarización de procesos administrativos, la escasa cultura de prevención en algunas regiones, la limitada inversión en tecnología e implementos para el correcto desarrollo de las capacitaciones y la necesidad de personal altamente capacitado. También se presentan dificultades en la coordinación entre áreas y la adaptación a las nuevas regulaciones del sector, dichos factores generan que las empresas no tomen como prioridad aplicar procesos administrativos estratégicos puntuales que permitan facilitar sus resultados por no desafiarse a implementar elementos tecnológicos a mayor escala en la realización de sus funciones.

## **2.5. Justificación**

En síntesis, el presente trabajo tiene la necesidad de fortalecer la gestión administrativa en una empresa del sector salud y seguridad. Actualmente, la falta de una planificación estratégica clara y la poca coordinación entre las áreas de la empresa están perjudicando directamente su eficiencia operativa y la calidad del servicio que ofrecen.

Por ello, Vital Prime S.A.C. requiere la implementación de estrategias administrativas modernas. Esto no solo permitirá optimizar sus procesos y mejorar la comunicación interna, sino también elevar la productividad de toda la organización, la investigación ayudará directamente a la empresa proponiendo un modelo de gestión que facilite la toma de decisiones, la asignación de recursos y la estandarización de procedimientos administrativos. Con esto se busca reducir errores, agilizar las operaciones y ofrecer un servicio más eficiente y seguro a los clientes.

## **CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

En el presente capítulo se expondrá el surgimiento de la necesidad y el proceso de implementación del presente trabajo de suficiencia profesional como asesoría externa a la empresa Vital Prime S.A.C., evidenciando la realidad de su estado situacional y definiendo objetivos que permitan abordar su problema con una propuesta de soluciones.

### **3.1. Contexto general**

La asesoría externa a la empresa Vital Prime S.A.C. nace de una recomendación directa por nuestra experiencia en áreas administrativas y formación académica. El requerimiento de la empresa fue obtener un análisis situacional y contar con propuestas que conlleven a una mejora en sus actividades, debido a que buscaban implementar herramientas que permitan optimizar su productividad e identificar errores y/o duplicidad de tareas. Las funciones realizadas fueron de índole administrativa, lo que implica: (a) evaluación de sus procesos en coordinación con los equipos de trabajo; (b) análisis institucional mediante matrices efectivas y/o reconocidas; (c) planificación de propuestas de mejora; (d) elaboración de planes de acción; (e) implementación de estrategias organizacionales con sustento técnico; (f) absolver consultas y/o solicitudes que puedan surgir en el transcurso de la implementación del trabajo.

La integración a la empresa fue satisfactoria y motivante, con anterioridad se nos brindó la información pertinente para conocer la situación organizacional, realizando coordinaciones con la Gerencia General de la empresa Vital Prime S.A.C. Para el inicio de las funciones, se programó una reunión con las personas involucradas en la que se realizó una lluvia de ideas y propuestas que amplió nuestro panorama para la realización del trabajo, y nos permitió evaluar cuál sería la mejor opción para recabar toda la información, siendo que, se solicitó a un

representante de cada área datos puntuales, a fin de realizar el análisis situacional de manera progresiva y concisa para realizar propuestas que generen mejores resultados.

Usando como base los principios de la empresa Vital Prime S.A.C., que se orienta en brindar protección física de servidores para asegurar su protección y seguridad al realizar sus labores, se buscó darle un valor agregado ante su competencia, identificando su realidad problemática y optimizando su productividad al perfeccionar sus procesos administrativos, lo que permite un mejor orden, motivación a su personal y, por consiguiente, un reconocimiento ante sus clientes con recomendaciones que lo diferenciaran en el mercado competitivo.

### **3.2. Identificación del problema**

Durante el análisis de la situación actual de la empresa se identificó que Vital Prime S.A.C. presenta deficiencias en sus procesos administrativos, las cuales afectan directamente su productividad y el cumplimiento eficiente de sus actividades operativas. Entre los principales problemas detectados se encuentran:

- Falta de estandarización de procesos en las áreas administrativas: Esta deficiencia genera tareas duplicadas, procesos repetitivos, pérdidas de tiempo y coordinación.
- Escasa coordinación y comunicación entre áreas: Este problema dificulta la planificación y ejecución de actividades relacionadas con capacitaciones, atención pre hospitalaria y servicios de seguridad ocupacional.
- Asignación poco clara de funciones y responsabilidades: Al tener las funciones poco claras provoca la confusión del personal e incrementa la posibilidad de errores.

- Limitado uso de herramientas de gestión administrativa: Sin el uso de ellas, dificulta el seguimiento de las actividades, controlar la información de manera precisa y la toma de decisiones acertadas.

### **3.3. Objetivos**

Producto del análisis situacional de la empresa e identificación del problema, se plantearon los objetivos a tener en cuenta para determinar el plan de acción que permitirá solucionar las dificultades que presenta la empresa Vital Prime S.A.C. en sus procesos.

#### **3.3.1. Objetivo General**

Diseñar e implementar estrategias administrativas que permitan optimizar la productividad y mejorar la eficiencia de los procesos internos en la empresa Vital Prime S.A.C., garantizando una mejor coordinación entre áreas y una prestación de servicios oportuna y de calidad en el ámbito de salud y seguridad en el trabajo.

#### **3.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos de Vital Prime S.A.C., identificando sus debilidades, duplicaciones de tareas y factores que afectan la coordinación entre áreas.
- Analizar el entorno interno y externo de la empresa mediante herramientas de gestión estratégicas para reconocer oportunidades de mejora y amenazas relevantes.
- Proponer estrategias administrativas orientadas a la estandarización de procesos, con el fin de reducir tiempos de respuesta, evitar reproceso y mejorar el uso de recursos.

- Diseñar un plan de consultoría externa que permita la implementación gradual y efectiva de las estrategias administrativas propuestas.

### **3.4. Implementación del proyecto**

La implementación de este proyecto implica poner en marcha una serie de estrategias administrativas diseñadas para la mejora progresiva de la coordinación interna, estandarización de los procesos clave y aumentar la productividad general de Vital Prime S.A.C. Para llegar a la meta, lo hemos estructurado en varias fases: inicialmente, con un diagnóstico detallado de la situación actual en cada área para identificar las falencias de gestión. Luego, formulamos las acciones estratégicas necesarias y, finalmente, pondremos en marcha las mejoras específicas en los procesos administrativos. Además, esta fase incluye actividades cruciales como capacitar al personal, actualizar todos los procedimientos operativos, definir claramente las responsabilidades de cada quien y establecer mecanismos robustos de control interno. Con todo esto, buscamos fortalecer la eficiencia operativa de la empresa, reducir al mínimo las acciones redundantes y garantizar una atención oportuna y de la más alta calidad en sus servicios de salud y seguridad en el trabajo.

### **3.5. Metodología aplicada**

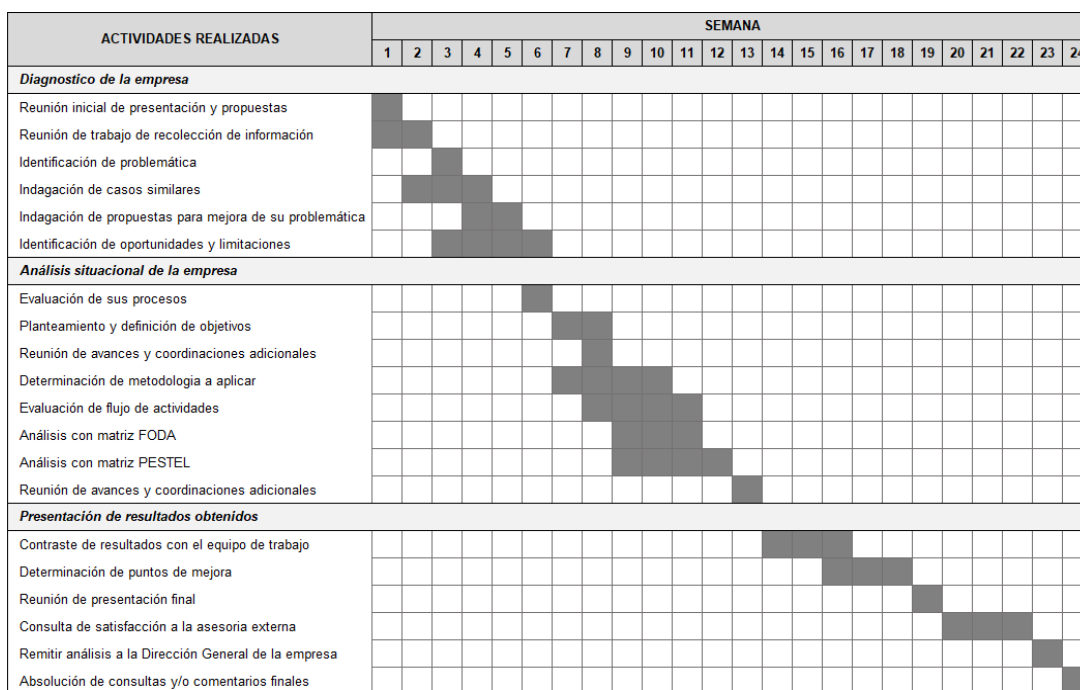
La metodología para implementar el trabajo en la empresa Vital Prime S.A.C. fue a manera de asesoría externa y se estableció en base a los objetivos propuestos para la mejora de la empresa, optando por iniciar con la identificación del estado actual de sus procesos administrativos para determinar los puntos deficientes con los que se debe tener mayor enfoque,

evitando que exista descoordinación entre sus áreas y reforzando la identidad institucional con acciones específicas que motiven al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

La implementación de este proyecto implica poner en marcha una serie de estrategias administrativas, trabajando con herramientas estratégicas que permitan analizar el entorno externo de la empresa, así como sus factores internos que pueden ser corregidos y/o mejorados para fortalecer a la empresa con la estandarización de sus procesos. Asimismo, con el fin de reducir tiempos de respuesta, evitar reproceso y mejorar el uso de recursos, se presentaron propuestas en formato de plan de consultoría externa para evaluar las alternativas de mejor provecho que permita implementar de gradual y efectiva de las estrategias administrativas adecuadas.

**Figura 6**

*Diagrama de Gantt*



Nota: Elaboración propia

Asimismo, se establecieron de manera ordenada las actividades necesarias para la implementación y mejora de sus procesos internos, estableciendo responsables, plazos, recursos e indicadores para cada etapa. Se inicia con la reunión inicial de presentación y propuestas, seguida por la recolección y registro de información, identificación de problemáticas y análisis comparativo con empresas similares. Posteriormente, se priorizan oportunidades de mejora, se plantean objetivos estratégicos y se define la metodología a aplicar, incluyendo herramientas como FODA y PESTEL. El plan contempla reuniones de avance, validación de resultados, determinación de puntos de mejora y culmina con la reunión de presentación final y la consulta de satisfacción a la asesora externa, garantizando que cada actividad esté documentada y los resultados sean medibles, permitiendo a la gerencia contar con información clara para la toma de decisiones y asegurando la mejora continua en la organización.

**Tabla 1**

*Planner de actividades realizadas*

Actividad	Responsable	Semanas	Recursos	Indicador
Reunión inicial de presentación y propuestas	Consultor / Gerente	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones</li> <li>- Documentos base de la empresa</li> <li>- Lista de participantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de reunión</li> <li>- Asistencia al menos del 80% del personal convocado</li> <li>- Agenda de trabajo aprobada por la gerencia</li> </ul>
Reunión de trabajo de recolección de información	Consultor	2-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas de análisis</li> <li>- Documentos internos proporcionados por el personal</li> <li>- Reuniones virtuales/presenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de datos</li> <li>- Verificación de consistencia realizada</li> <li>- Evidencia documental registrada (fotos, capturas, documentos escaneados)</li> </ul>

Identificación de problemática	Consultor	3-4	- Entrevistas	- Problema definido - Lista de problemáticas secundarias
Indagación de casos similares	Consultor	4-6	- Investigación - Entrevistas a especialistas externos - Análisis comparativo de benchmarking	- Informe comparativo - Resumen de brechas entre Vital Prime y empresas comparadas
Indagación de propuestas para la mejora	Consultor	5-7	- Análisis - Resultados del FODA y primeros hallazgos	- Propuestas definidas - Revisión y validación por el gerente o asesora externa
Identificación de oportunidades y limitaciones	Consultor	6-8	- FODA - Información del entorno externo	- Oportunidades mapeadas
Evaluación de sus procesos	Consultor	7-9	- Documentos - Encuestas realizadas al personal	- Mapa de procesos
Planteamiento y definición de objetivos	Consultor	8-10	- Análisis - Hallazgos del FODA y PESTEL	- Objetivos definidos - Objetivos alineados a la problemática y las oportunidades identificadas
Reunión de avances y coordinaciones adicionales	Consultor	10	- Reunión - Acta de reunión - lista de asistentes	- Acta - Lista de acuerdos y compromisos definida
Determinación de metodología a aplicar	Consultor	10-12	- Análisis	- Metodología aprobada
Evaluación de flujo de actividades	Consultor	11-14	- Diagramas	- Flujo definido
Análisis con matriz FODA	Consultor	12-15	- Herramientas	- FODA elaborado
Análisis con matriz PESTEL	Consultor	14-17	- Investigación	- PESTEL elaborado
Reunión de avances y coordinaciones adicionales	Consultor	18	- Reunión	- Acta

Contraste de resultados con el equipo de trabajo	Consultor	18-19	- Equipo	- Validación
Determinación de puntos de mejora	Consultor	19-20	- Análisis	- Puntos definidos
Reunión de presentación final	Consultor	20	- Presentación - Sala de reuniones o plataforma virtual	- Acta final
Consulta de satisfacción a la asesora externa	Consultor	21-22	- Encuesta o cuestionario (google forms)	- Porcentaje de respuestas recibidas y nivel de satisfacción reportado por la asesora externa
Remitir análisis a la Dirección General de la empresa	Consultor	22-23	- Documento	- Informe enviado - Informe remitido dentro del plazo establecido.
Absolución de consultas y/o comentarios finales	Consultor	24	- Reuniones - conexión a internet, - reuniones virtuales o presenciales	- Consultas resueltas

Nota: Elaboración propia

### 3.5.1. Acciones para objetivo específico 1

Para diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos de Vital Prime S.A.C., se propone realizar una revisión documental de los formatos operativos y administrativos que utiliza la empresa, complementada con entrevistas semiestructuradas al personal clave para identificar dificultades, tiempos de respuesta y formas de coordinación interna. Además, haremos una observación directa del flujo real de atención al cliente (desde el contacto inicial hasta que se entrega el certificado) para detectar dónde están los cuellos de botella, si hay tareas duplicadas o

pasos que sobran. Finalmente, toda la información obtenida será organizada en un diagnóstico situacional que permita determinar los principales problemas administrativos y sus causas, sirviendo como base para crear las estrategias de mejora.

### **3.5.2. Acciones para objetivo específico 2**

Se propone realizar un análisis general del entorno interno y externo de la empresa con la ejecución de las herramientas estratégicas de gestión que identifique los factores que afectan directa e indirectamente a la empresa, con esto nos ayudará a identificar cuáles son las oportunidades de mejora y las amenazas relevantes que afectan en el desempeño de la empresa. Para lograrlo, recopilaremos información actualizada del contexto político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, evaluar los procesos internos, los recursos, las capacidades y las brechas operativas, estos resultados serán puestos en matrices comparativas que permitan la identificación clara de las fortalezas, debilidades, riesgos y las tendencias, con este análisis ayudará a tomar decisiones estratégicas, orientadas a la mejora de la gestión, pronosticar posibles problemas y crear soluciones internas que se ajusten a lo que la empresa necesite.

### **3.5.3. Acciones para objetivo específico 3**

Para poder proponer estrategias administrativas enfocadas en estandarizar los procesos, empezamos por hacer un levantamiento detallado de los procedimientos actuales de la empresa. Identificamos cuánto tiempo consume cada actividad, quién la ejecuta y qué recursos se necesitan. Luego, realizamos un análisis de brechas para detectar dónde se generan retrasos, si hay duplicidad de tareas o un uso ineficiente de los recursos. Con toda esa información, elaboramos flujogramas optimizados que visualizan un flujo de trabajo más claro y sin procesos repetitivos. Después, diseñamos los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE), donde se

explican paso a paso las actividades clave junto a sus indicadores de cumplimiento, con todas estas propuestas ya listas, las validamos con los encargados de cada área, así logramos definir estrategias concretas que nos van a servir para reducir los tiempos de respuesta, evitar errores que se repiten y, en general, usar mucho mejor los recursos internos de la empresa.

#### **3.5.4. Acciones para objetivo específico 4**

Para elaborar un plan de consultoría externa que permita implementar de manera gradual y efectiva las estrategias administrativas propuestas, primero se tiene que identificar las áreas de la empresa que necesitan apoyo especializado, luego de saber esto, se definieron los criterios para seleccionar a los consultores más adecuados, tomando en cuenta su experiencia, costos de sus servicios y el nivel de adaptación que puedan tener a las necesidades reales de la empresa. Luego, se diseña un cronograma dividido por fases, en el cual se establecieron las prioridades, los responsables y los recursos necesarios para llevar a cabo cada tarea, también se plantea procesos de seguimiento como: reuniones, entregables y reportes de avance para asegurar que se estén aplicando correctamente las estrategias y por último se incluirá un sistema de evaluación que nos va a ayudar a ver cómo van los resultados, medir qué tan bien está funcionando y hacer los cambios necesarios en el momento justo para que el plan de consultoría realmente funcione.

#### **3.6. Desarrollo de la implementación**

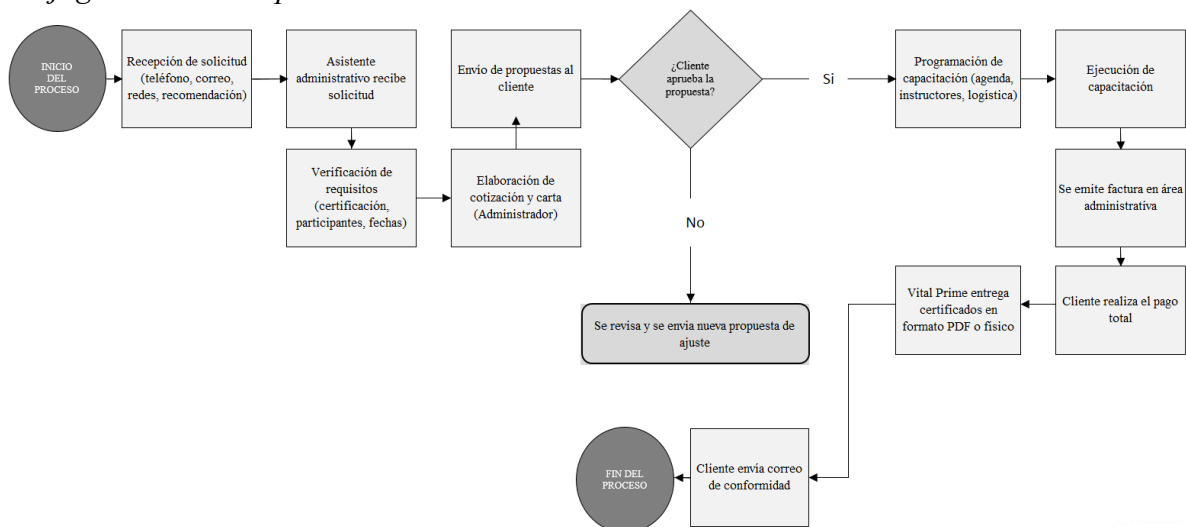
La implementación de las propuestas se desarrolló de manera gradual y ordenada, comenzando con la programación de una reunión junto al equipo de Vital Prime S.A.C. en la que se realizaron consultas puntuales para identificar el estado situacional de la empresa, se realizó un seguimiento a la realización de sus funciones a fin de identificar los factores que influyen en

el entorno de la empresa, así como las actividades necesarias para optimizar y las innecesarias que pueden ser redundantes, lo que conlleva a retrasar su trabajo.

Se identificó que el proceso del servicio actual inicia con la recepción de la solicitud del cliente por medios digitales o referenciales. Se registra el requerimiento y verifica la información necesaria: tipo de certificación, número de participantes y disponibilidad. Posteriormente, el administrador elabora la cotización y la carta de presentación, las cuales son enviadas al cliente de manera formal. Si el cliente pide cambios, ajustamos la propuesta y seguimos así hasta que la apruebe. Una vez que tenemos el visto bueno, pasamos a programar la capacitación. Para esto, tomamos en cuenta cuánta gente asistirá, la disponibilidad de nuestros instructores y toda la logística necesaria. Finalmente, los instructores se encargan de ejecutar la formación y de registrar la asistencia. Concluida la actividad, el área administrativa emite la factura según las condiciones pactadas. Tras el pago total, el asistente administrativo procede a la entrega de certificados. El proceso finaliza con la recepción del correo de conformidad por parte del cliente.

**Figura 7**

*Flujograma de la empresa Vital Prime S.A.C.*



Nota. Elaboración propia

Continuando con el proceso de identificación y reconocimiento a la empresa, se luego de recabar toda la información necesaria, se realizó un análisis FODA para iniciar con el análisis empresarial e identificar los factores internos que influyen de manera positiva o negativa a la empresa, lo que permite facilitar la toma de decisiones respecto a las acciones estratégicas que se van a implementar para el cumplimiento de los objetivos determinados en coordinación con la empresa Vital S.A.C. que se centraba en optimizar su productividad con procesos más efectivos que faciliten el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. En relación a ello, se obtuvo lo siguiente:

### ***Fortalezas***

- Especialización en capacitaciones de primeros auxilios y seguridad, brindando certificación internacional
- Equipo de instructores capacitados y con experiencia en temas de atención pre-hospitalaria y prevención.
- Flexibilidad en la atención al cliente, adaptando los servicios según participantes, horarios y requerimientos.
- Capacidad de ofrecer atención personalizada y de coordinación rápida

### ***Oportunidades***

- Alta demanda de capacitaciones obligatorias en empresas por cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Incremento de la cultura de prevención tras la pandemia

- Posibilidad de alianzas con instituciones educativas, municipalidades y empresas privadas para programas continuos de entrenamiento

### *Debilidades*

- Ausencia en las redes sociales
- Dependencia de pocos instructores principales
- Ausencia de un CRM, lo que provoca pérdida de datos, contactos y tiempos.

### *Amenazas*

- Competencia creciente de empresas que ofrecen capacitaciones similares a menor precio.
- Sensibilidad de los clientes al precio, lo que puede limitar la contratación de talleres más completos.
- Entidades que brindan capacitaciones gratuitas como CGBVP o municipalidades
- Riesgo de informalidad en el sector, donde algunas empresas ofrecen servicios sin cumplir estándares mínimos.

Posteriormente, se procedió con la aplicación de la herramienta estratégica conocida como PESTEL con el fin de evaluar su entorno externo, lo que nos permite prever factores riesgosos, prepararse para situaciones adversas, favorecer a la adaptabilidad de cambios y advertir oportunidades con una planificación estratégica adecuada de acuerdo a la realidad de cada compañía comercial. En el caso de la empresa Vital Prime S.A.C., se indagó el entorno competitivo de su mercado objetivo, asimismo, se evaluaron los factores influyentes que afectan su rubro, luego del análisis completo a su entorno, se obtuvo lo siguiente:

### ***Factor Político***

- En el factor político el gobierno Peruano tiene la responsabilidad de regular las normas de salud y seguridad ocupacional que deben seguir las empresas, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y el Ministerio de Salud (MINSA) son las entidades que establecen las normas sobre capacitación y prevención de riesgos laborales
- Existen leyes que exigen preparar a los empleados en temas como primeros auxilios, lucha contra incendios, etc. en áreas concretas (Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo), en el área de la minería o la construcción es una gran oportunidad para que la compañía tenga la posibilidad de brindar sus servicios.

### ***Factor Económico***

- El Perú experimenta variaciones en la inflación con esto podría afectar las decisiones de algunas empresas o trabajadores en cuanto a capacitación y compra de equipos.
- Crecimiento del sector de servicios externos y consultorías, lo que beneficia a empresas pequeñas como Vital Prime.
- Fluctuación de precios en equipos y materiales de capacitación (maniqués, herramientas de APH, proyectores).
- Aunque los bomberos del Perú y algunas municipalidades ofrecen capacitaciones gratuitas, muchas empresas prioriza y valora más la certificación internacional y el servicio personalizado que tu empresa ofrece, lo cual te da ventaja competitiva. Además, las empresas que operan en sectores de alto riesgo (minería, construcción) suelen estar dispuestas a pagar por servicios especializados.

### ***Factor Social***

- La conciencia sobre la salud ha aumentado en muchas empresas en estos últimos años debido a la pandemia de COVID-19 y también a la cultura de la seguridad en el trabajo. Gracias a esto hace que las capacitaciones en primeros auxilios y prevención de accidentes sean vistas como una prioridad aumentando su demanda en empresas, colegios y comunidades
- Los clientes esperan servicios que sean personalizados, dinámicos y fáciles de entender y más cuando se trata en el área de la salud y seguridad en el trabajo, esta tendencia se nota en el aumento de la demanda por instructores calificados y empresas formales que puedan garantizar una capacitación de alta calidad.

### ***Factor Tecnológico***

- La empresa ha mostrado interés en la innovación tecnológica, como la posibilidad de implementar Inteligencia Artificial (IA) en las capacitaciones, con ello se puede mejorar el servicio aumentando la calidad y la eficiencia de la educación.
- El uso de diferentes plataformas para las capacitaciones es una tendencia creciente, la cual está posibilidad de ofrecer cursos en línea o híbridos (presenciales y virtuales) puede aumentar el alcance de la empresa.
- La compra de nuevos maniqués para las capacitaciones de primeros auxilios es una excelente inversión para mejorar el servicio y la experiencia de los empleados.
- Nuevas tecnologías para la gestión interna (CRM, sistemas de registro, automatización de cotizaciones) que podrían mejorar los procesos de Vital Prime S.A.C.

### ***Factor Ecológico / Ambiental***

- Exigencia de ciertas empresas por trabajar con proveedores que respeten prácticas responsables y sostenibles.
- Necesidad de adecuar los materiales de capacitación para evitar desperdicios, especialmente en talleres prácticos.
- Normativas relacionadas con el manejo responsable de residuos generados durante actividades de capacitación (materiales de simulación, empaques, uso de extintores, etc.).
- Mayor preferencia por procesos digitales que reduzcan el uso de papel.

### ***Factor Legal***

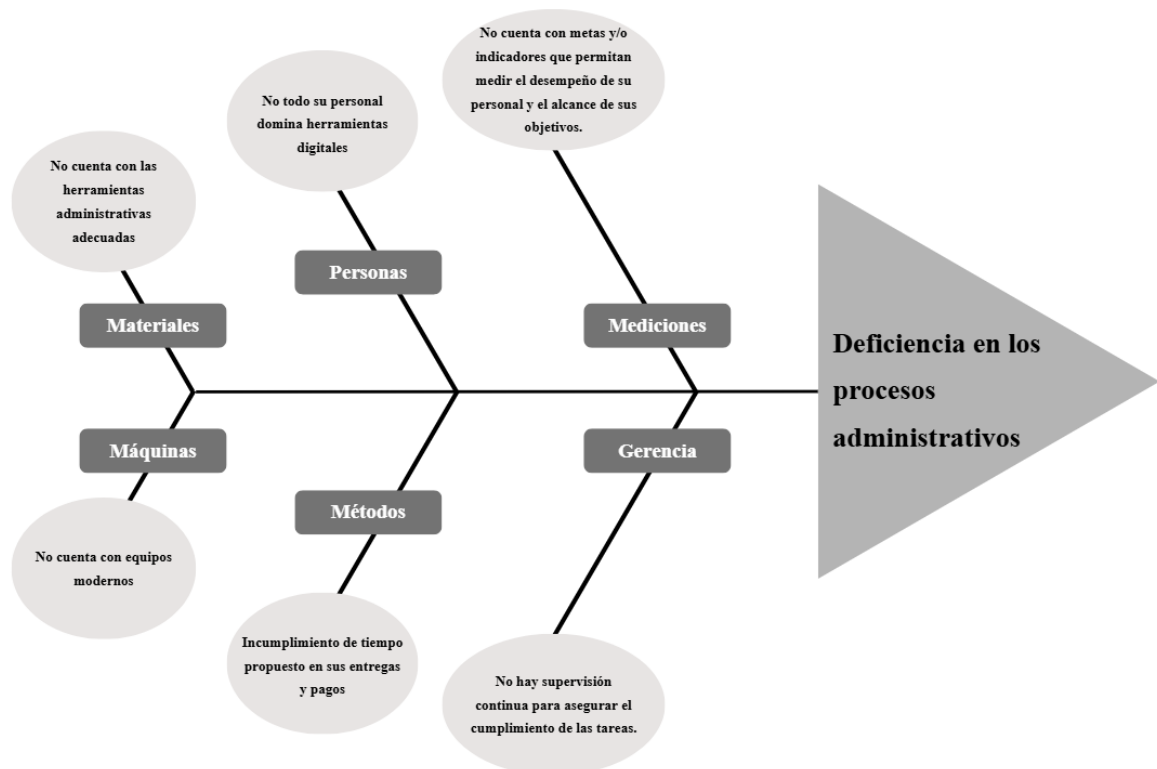
- En el Perú las empresas deben cumplir normativas laborales que exigen capacitación y certificación en seguridad laboral como el cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 29783). La empresa tiene una ventaja aquí al ofrecer certificación internacional
- Si la empresa manejara datos personales y de salud de los empleados para la capacitación, estaría obligada a cumplir con las normativas como la Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales.
- La empresa tiene que tener regulaciones sobre facturación electrónica, contratación con empresas privadas y emisión de certificados.

Analizada toda la información recopilada de la empresa Vital Prime S.A.C., se continuó con el análisis situacional con el fin de evidenciar el los factores deficientes de mayos influencia.

Con el objetivo de obtener un análisis completo de la empresa, se realizó el Diagrama de Ishikawa, a fin de identificar sus problemas y evaluar que propuestas se pueden brindar para la mejora y alcance de sus metas, para un crecimiento empresarial y diferenciación en el mercado competitivo. Se evidenció que la empresa cuenta con actividades redundantes, no optando por usar las herramientas digitales adecuadas para facilitar el acceso a su información, a consecuencia de ello, parte de su personal no se encuentra familiarizado ni domina el uso de equipos de cómputo. Adicionalmente, se identificó que no realizan un seguimiento continuo a las actividades que realiza cada personal, esto es consecuencia de no contar con indicadores de medición y/o objetivos determinados.

**Figura 8**

*Diagrama de Ishikawa de la empresa Vital Prime S.A.C.*



Nota. Elaboración propia

Para ello, se ponen en práctica acciones como la creación de procedimientos más claros, flujogramas que muestran paso a paso las actividades y la capacitación del personal para asegurar que todos trabajen bajo el mismo método, también se consideraría solicitar el apoyo de especialistas con la orientación técnica que permita enfrentar posibles dificultades durante el proceso. Finalmente, se comparten los resultados del diagnóstico y les presentamos los nuevos procesos estandarizados también los problemas identificados y los cambios sugeridos para que todos tengan claro qué aspectos se busca mejorar, siguiendo con la ejecución de todo lo propuesto, para esto crearemos y distribuiremos los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE), que vienen con flujogramas que hacen muy fácil ver cómo deben hacerse las actividades correctamente, también haríamos capacitaciones especiales para el personal de las áreas claves, buscando que tuvieran mejores habilidades y que pudieran aplicar los nuevos procedimientos sin problemas y al mismo tiempo, pondremos en marcha el plan de consultoría externa que nos daría soporte especializado durante toda la implementación para garantizar que todo avance sea de manera correcta, y para finalizar crearemos un sistema de seguimiento con reuniones, revisión de tiempos e informes periódicos, lo cual nos permitirá hacer ajustes y mejorar las acciones cuando sea necesario.

### **3.7. Evaluación y análisis crítico**

Se evidenció notablemente que la empresa Vital Prime S.A.C. requiere de mejoras principalmente en modernizar sus herramientas de trabajo, por lo que se sugirió ello al Director General, lo mismo que conlleva a que capacite y motive a su personal con ello. Del análisis situacional y acciones realizadas en la asesoría, se observó que también requiere un mayor seguimiento a sus actividades, lo que permite optimizar sus procesos y obtención de resultados.

Basados en todo ello, el presente trabajo se centró principalmente en proponer las estrategias administrativas más adecuadas en el contexto de la empresa que permitan optimizar sus procesos, siendo que la empresa requirió de nuestro apoyo para evaluar su estado y realidad que permita demostrar su problemática y obtención de mejores resultados.

### **3.8. Conclusiones de la experiencia**

Al determinar las actividades a implementar como plan de acción en la empresa Vital Prime S.A.C., se evidencio que hay factores en los cuales trabajar para optimizar los procesos de la empresa, los mismos que fueron desarrollados con éxito en coordinación con el área correspondiente. Aplicar los conocimientos adquiridos en nuestra formación profesional permitió que el proceso de aplicar las acciones propuestas en el presente trabajo no sea complicado. La experiencia fue gratificante y permitió ampliar nuestras capacidades, superando retos de incertidumbre y/o dudas de cómo aplicar correctamente la teoría aprendida en la práctica de una empresa real. Se obtuvieron buenos comentarios de la empresa en el proceso de realización de la asesoría que se brindó, incrementando el optimismo y siendo una grata experiencia de crecimiento profesional.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos, presentando la percepción del equipo de la empresa Vital Prime S.A.C. en consecuencia a las acciones implementadas en calidad de asesoría externa, realizando también la interpretación de los mismos en contraste a los objetivos definidos para corroborar el cumplimiento de lo propuesto.

Al concluir con el análisis realizado a la empresa Vital Prime S.A.C., se identificaron los factores que pueden ser corregidos y/u omitidos para la realización de sus funciones; por lo que, en cumplimiento a los objetivos planteados, se realizaron acciones específicas como evaluar la opinión de los servidores pertenecientes a la empresa, realizando encuestas y reuniones de trabajo en las que se confirmaron los resultados obtenidos al aplicar las estrategias y herramientas administrativas planteadas en el presente trabajo de asesoría externa. Siendo que, se dio cumplimiento a cada uno de los objetivos con la conformidad del personal administrativo y operativo que conforma parte de Vital Prime S.A.C. según un análisis realizado mediante encuestas a una muestra de 10 trabajadores seleccionados por el gerente a fin de comprobar la eficacia del trabajo realizado.

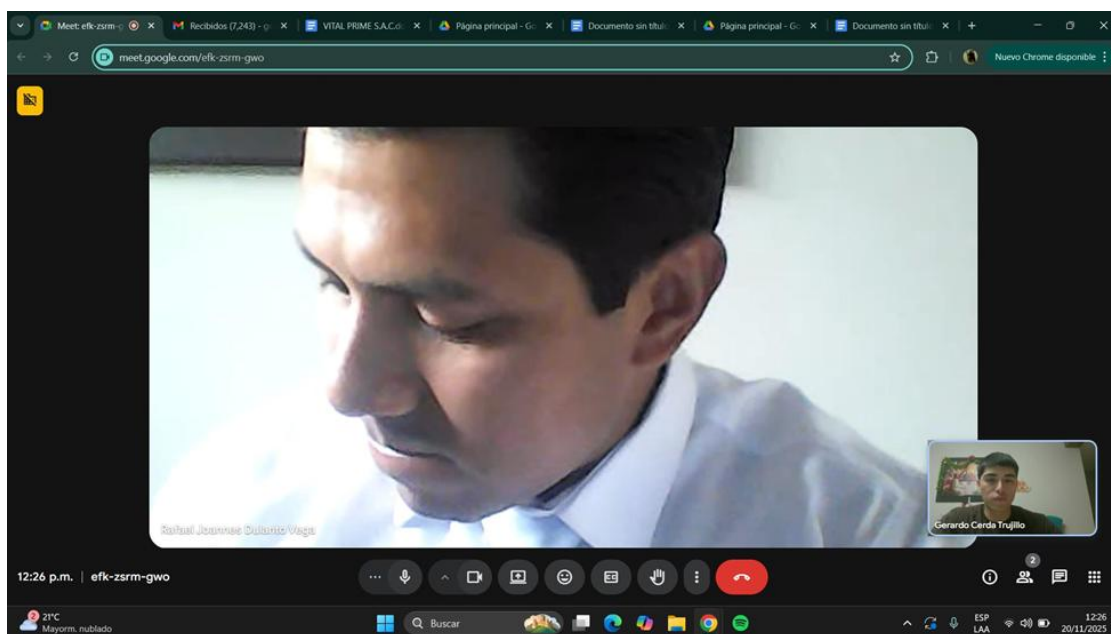
### **4.1. Resultado del objetivo específico 1**

El análisis realizado para el objetivo específico permitió validar que la propuesta de optimización de procesos es importante y necesaria para Vital Prime, por lo que, a través de entrevistas vía online por la página de Google Meet con el gerente general, se comunicó que las tareas operativas actualmente presentan desorden, duplicidad y falta de lineamientos claros, lo que confirma la existencia de los problemas señalados en el diagnóstico. Asimismo, el gerente reconoció que contar con procedimientos definidos y flujogramas aportaría claridad al trabajo

diario y mejoraría la coordinación entre áreas, con todo esto confirmamos que la empresa presenta problemas administrativos reales y claramente identificados, teniendo así el primer paso para que puedan abordarlos adecuadamente y plantear soluciones a las necesidades de Vital Prime.

## Figura 9

### *Reunión vía online*



Nota: Elaboración propia

## Tabla 2

Percepción de los trabajadores en cumplimiento al objetivo específico 1

Respuesta	N	%
¿Considera que los procesos actuales están claramente definidos?		
Si	1	10

No	4	40
Medianamente	5	50
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

¿Con qué frecuencia encuentra confusiones al realizar tareas por falta de procedimientos claros?

Muy frecuente	2	20
Frecuentemente	5	50
A veces	2	20
Rara vez	1	10
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Existen actividades que se repiten o generan reprocesos?

Si	4	40
Parcialmente	6	60
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Recibe instrucciones diferentes dependiendo de quién dirige la actividad?

Si, muchas veces	3	30
A veces	5	50
Rara vez	2	20
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Cree que los tiempos de respuesta en algunos procesos podrían ser más rápidos?

Si	4	40
En parte	6	60
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿El flujo de trabajo actual le parece ordenado y eficiente?

Muy eficiente	0	0
---------------	---	---

Eficiente	4	40
Poco eficiente	4	40
Ineficiente	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿La comunicación interna es clara al momento de coordinar actividades?

Muy clara	0	0
Clara	3	30
Poco clara	3	30
Confusa	4	40
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Ha tenido dificultades para identificar quién es responsable de una tarea específica?

Si	6	60
A veces	4	40
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Existen retrasos frecuentes por falta de información o documentos?

Si	5	50
A veces	4	40
No	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Considera que el uso de recursos (tiempo, materiales, personal) es eficiente?

Si	3	30
Parcialmente	4	40
No	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Cree que implementar Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) es necesario?

Totalmente de acuerdo	4	40
De acuerdo	6	60

En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Qué tan útil sería tener flujogramas visuales para cada proceso?

Muy útil	6	60
Útil	3	30
Poco útil	1	10
Nada útil	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿La capacitación sobre nuevos procedimientos ayudaría a mejorar el trabajo del equipo?

Si	7	70
En parte	3	30
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Considera que la estandarización reducirá errores y reproceso?

Si, de manera significativa	8	80
Parcialmente	2	20
Poco	0	0
Nada	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿Cree que estas estrategias podrían reducir los tiempos de respuesta al cliente?

Si	5	50
En parte	5	50
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

¿La estandarización ayudaría a un mejor uso de los recursos?

Si	8	80
Parcialmente	2	20

No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
¿Mejoraría la coordinación entre áreas con procesos estandarizados?		
Si	6	60
Parcialmente	4	40
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
¿Cree que estas mejoras contribuirán al crecimiento de Vital Prime?		
Totalmente de acuerdo	8	80
De acuerdo	2	20
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
¿Está dispuesto(a) a participar en las capacitaciones para aplicar los nuevos procesos?		
Si	4	40
Si, dependiendo del horario	6	60
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
¿Apoya la implementación de estas estrategias administrativas en Vital Prime?		
Si	8	80
Si, con mejoras	2	20
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota: Obtenido de la aplicación de una encuesta a la cantidad de 10 trabajadores elegidos por el gerente de la empresa Vital Prime S.A.C.

**Figura 10**

*Cuestionario de diagnóstico del estado actual de Vital Prime*



The image shows a Google Form titled "Diagnostico del estado actual de Vital Prime". At the top, there is a logo for Vital Prime, which consists of a blue cross with a white caduceus in the center, and the words "VITAL" in blue and "PRIME" in green below it. The form content includes the title "Diagnostico del estado actual de Vital Prime", a description: "Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos de Vital Prime S.A.C., identificando sus debilidades, duplicaciones de tareas y factores que afectan la coordinación entre áreas.", and a note: "Seleccione la respuesta que represente mejor su opinión, la encuesta es confidencial". Below this, there is a user email "auxadm.upss@cenares.gob.pe" with a "Cambiar de cuenta" link and a "No compartido" status. At the bottom of the form, there are buttons for "Siguiete" and "Borrar formulario", and a footer with "Este formulario se creó fuera de tu dominio. - Contactar con el propietario del formulario - Términos del Servicio - Política de Privacidad" and "¿Parece sospechoso este formulario? Informe". The Google Form logo is at the very bottom.

Nota: Elaboración propia

#### **4.2. Resultado del objetivo específico 2**

El cumplimiento del objetivo específico 2 fue validado mediante dos herramientas: una entrevista al gerente general y una encuesta dirigida al personal de la empresa (10), esto nos ayudó a confirmar lo valioso y necesario que es hacer un análisis del entorno interno y externo de Vital Prime. La entrevista y la encuesta revelaron que la empresa no contaba con herramientas formales para identificar riesgos, oportunidades o cambios del entorno, por lo que el desarrollo de la implementación estratégica de herramientas administrativas fue considerado necesario por la dirección.

## Figura 11

### *Reunión presencial con el gerente general*



Nota: Elaboración propia

La encuesta fue aplicada a un grupo diferente de 10 trabajadores determinados por el gerente general en la reunión presencial mediante la cual se le detalló el resultado de las herramientas administrativas aplicadas y se le dio conocimiento de recomendaciones posibles a adoptar en su empresa a fin de que pueda aplicar las mejorar correspondientes en sus procesos, optando por utilizar la escala psicométrica de Likert con las alternativas de (i) Totalmente en desacuerdo, (ii) En desacuerdo, (iii) Neutral, (iv) De acuerdo y (v) Totalmente de acuerdo, con el fin de identificar y contrastar los factores que fueron producto de la implementación del presente trabajo de asesoría como consultoría externa.

**Tabla 3**

Percepción de los trabajadores en cumplimiento al objetivo específico 2

<b>Respuesta</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Considero que Vital Prime cuenta con instructores capacitados y competentes para brindar capacitaciones.		
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	1	10
De acuerdo	3	30
Totalmente de acuerdo	6	60
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
Los servicios que ofrece la empresa se adaptan bien a las necesidades de los clientes.		
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	1	10
De acuerdo	5	50
Totalmente de acuerdo	4	40
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
La empresa brinda una atención rápida y personalizada al momento de coordinar servicios.		
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	20
Neutral	3	30
De acuerdo	3	30
Totalmente de acuerdo	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
La empresa debería mejorar su presencia en redes sociales para captar más clientes.		
Totalmente en desacuerdo	0	0

En desacuerdo	0	0
Neutral	3	30
De acuerdo	4	40
Totalmente de acuerdo	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

La carga de trabajo depende demasiado de pocos instructores.

Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	6	60
De acuerdo	3	30
Totalmente de acuerdo	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

La falta de un sistema digital (CRM u otro) dificulta la organización, el seguimiento de clientes o la comunicación interna.

Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	4	40
De acuerdo	4	40
Totalmente de acuerdo	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Existe alta demanda de capacitaciones obligatorias en empresas y esto favorece el crecimiento de Vital Prime.

Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	1	10
De acuerdo	5	50
Totalmente de acuerdo	4	40
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

La cultura de prevención ha aumentado y esto permite ofrecer más cursos y servicios.

Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	1	10
De acuerdo	4	40
Totalmente de acuerdo	5	50
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Las alianzas con municipalidades, colegios o empresas ayudarían a ampliar el alcance de la empresa.

Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	3	30
De acuerdo	4	40
Totalmente de acuerdo	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

La competencia con precios más bajos afecta la decisión de los clientes.

Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Neutral	1	10
De acuerdo	3	30
Totalmente de acuerdo	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Las capacitaciones gratuitas ofrecidas por instituciones públicas representan una competencia importante.

Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	3	30
De acuerdo	6	60
Totalmente de acuerdo	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

El mercado presenta empresas informales que pueden afectar la imagen o precios del sector.		
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	1	10
De acuerdo	4	40
Totalmente de acuerdo	5	50
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
Algunos procesos internos generan retrasos o duplicidad de tareas.		
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	2	20
De acuerdo	5	50
Totalmente de acuerdo	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
Se necesita estandarizar mejor los procedimientos para evitar errores o reprocesos.		
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	0	0
De acuerdo	3	30
Totalmente de acuerdo	7	70
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
Las normativas legales y de seguridad laboral influyen directamente en la demanda de nuestros servicios.		
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	0	0
De acuerdo	7	70
Totalmente de acuerdo	3	30

---


<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

---

Nota: Obtenido de la aplicación de una encuesta a la cantidad de 10 trabajadores elegidos por el gerente de la empresa Vital Prime S.A.C.

## Figura 12

### *Cuestionario de reconocimiento de mejoras y amenazas relevantes*




### Reconocimiento de mejoras y amenazas relevantes

Analizar el entorno interno y externo de la empresa mediante herramientas de gestión estratégicos para reconocer oportunidades de mejora y amenazas relevantes.

Seleccione la respuesta que represente mejor su opinión, la encuesta es confidencial

auxadm.upss@cenares.gob.pe [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Considero que Vital Prime cuenta con instructores capacitados y competentes \* para brindar capacitaciones.

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

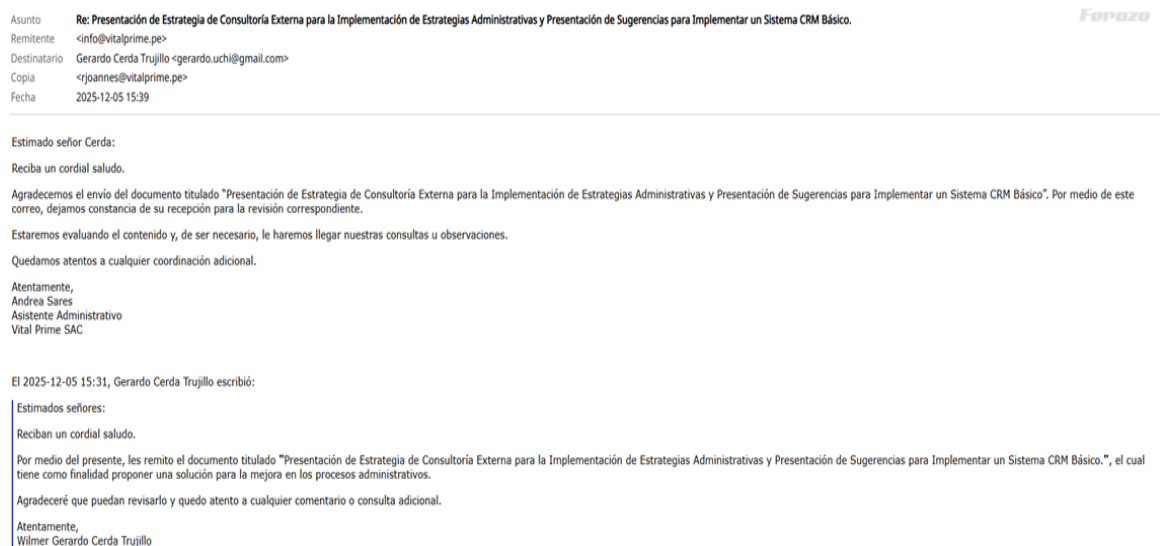
Nota: Elaboración propia

### 4.3. Resultado del objetivo específico 3

Para cumplir con este objetivo, lo primero fue evaluar la situación actual de cómo Vital Prime maneja su información, identificando problemas como la pérdida de contactos, la ausencia de un registro centralizado y la dificultad para realizar un seguimiento adecuado de clientes y capacitaciones. Para validar esta situación, se aplicó una encuesta al personal administrativo, la cual indicó que la empresa no cuenta con un sistema organizado para almacenar información, lo que genera retrasos y duplicidad de trabajo. Asimismo, como evidencia clave, se obtuvo un documento de conformidad y autorización emitido por el gerente, en el que reconoce la necesidad de mejorar la gestión interna y aprobando la implementación de una estrategia basada en un sistema CRM básico.

### Figura 13

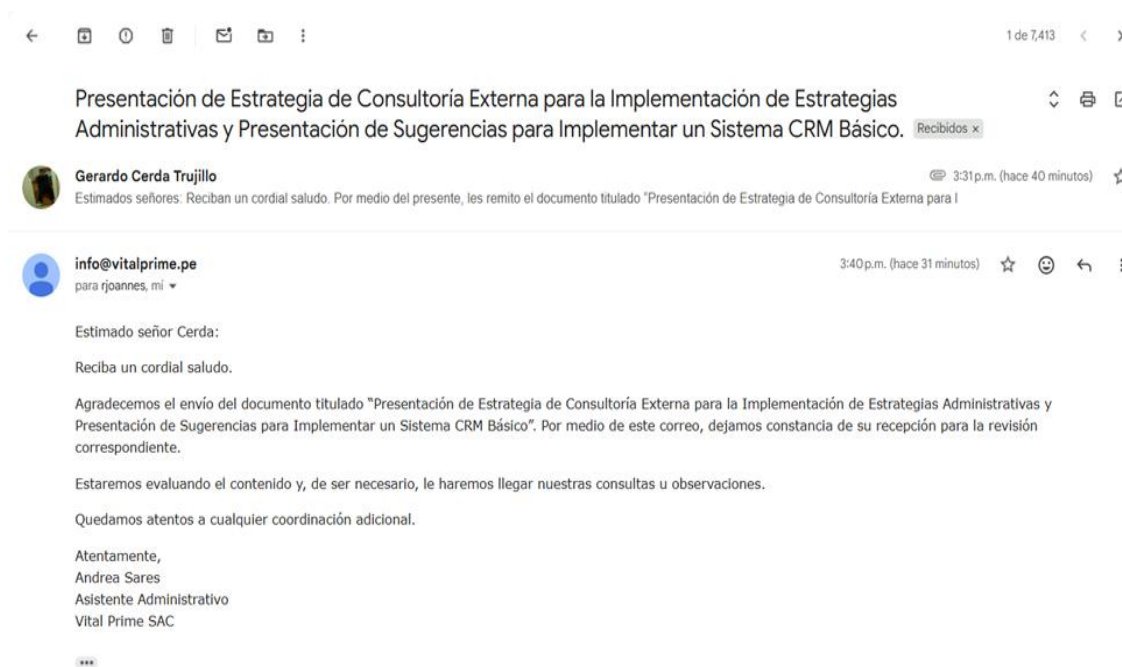
#### *Presentación de estrategia de CRM Básico*



Nota: Elaboración propia

## Figura 14

### *Presentación de estrategia de CRM Básico*



Nota: Elaboración propia

#### **4.4. Resultado del objetivo específico 4**

Para cumplir con este objetivo, se presentó al gerente de Vital Prime la propuesta de un plan de consultoría externa diseñado para apoyar la implementación progresiva de las estrategias administrativas, tras analizarla, el gerente emitió un documento de conformidad, donde no solo reconoce la utilidad del plan sino que también autoriza su futura aplicación en la empresa. Este documento demuestra que los directivos consideran viable la propuesta y le otorga el respaldo institucional necesario para su desarrollo. De esta manera, el resultado esperado tiene luz verde para su futura implementación.

## Figura 15

### *Reunión final con el gerente general*

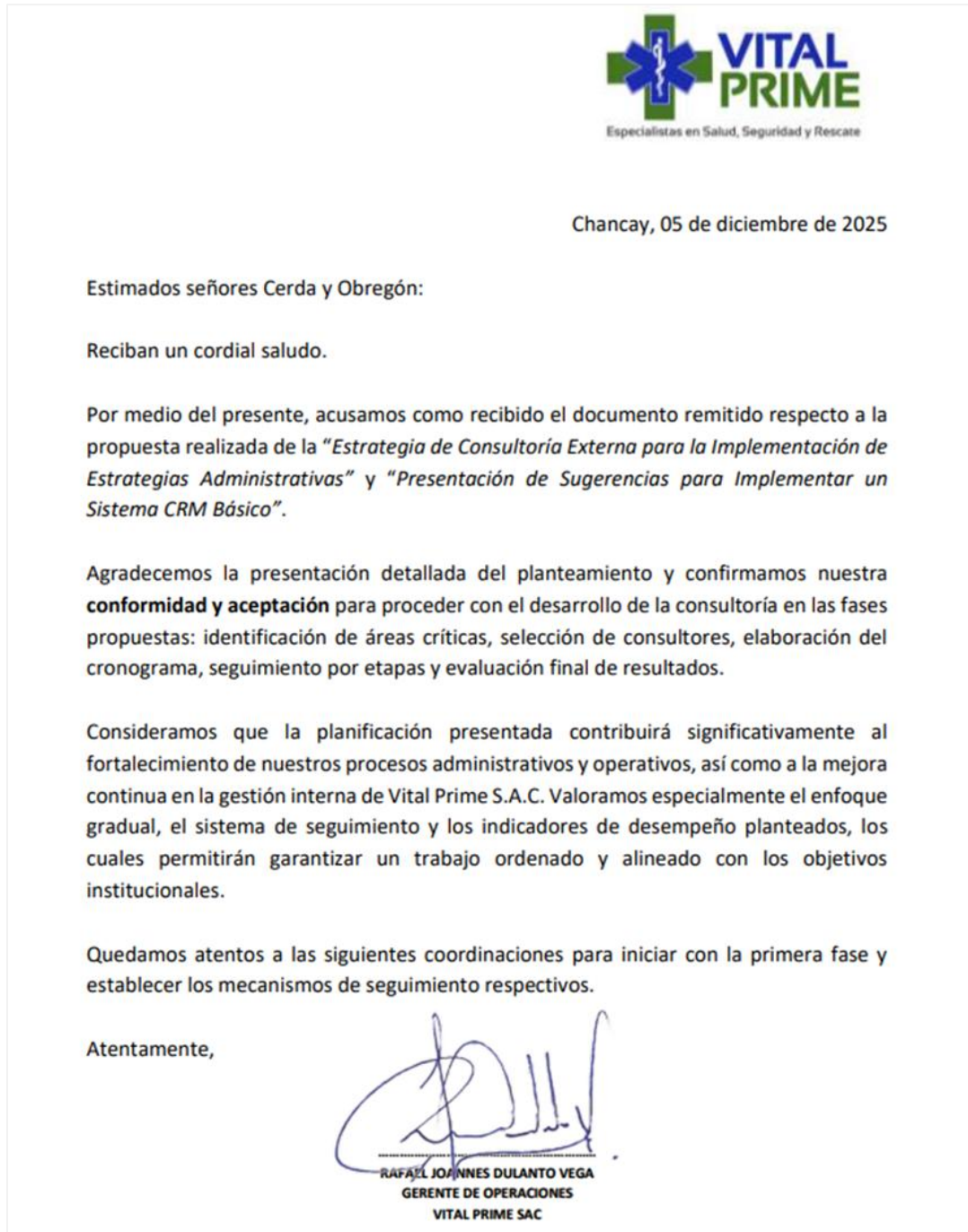


Nota: Elaboración propia

En la reunión final se presentó el resultado del análisis empresarial realizado, presentando el plan de consultoría externa completo que fue realizado aplicando las estrategias administrativas propuestas, las mismas que fueron enmarcadas con sustento teórico y, asimismo, se explicó cada punto de mejora, oportunidades, amenazas y errores que se presentan en sus procesos. Como respuesta, por parte del gerente, se obtuvo una conformidad de la asesoría brindada, indicando que el trabajo realizado fue satisfactorio y cumplió con las expectativas propuestas, siendo gratificante para nuestra formación profesional.

## Figura 16

### *Conformidad al plan de consultoría externa*



Nota: Documento elaborado por el gerente de la empresa Vital Prime S.A.C.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente capitulo describe los aprendizajes obtenidos en la realización del proyecto basados en la experiencia y resultados hallados en el proceso; asimismo, se sugieren acciones a considerar para obtener mejoras en la empresa Vital Prime S.A.C. luego de concluido todo el trabajo aplicado en dicho negocio.

### **5.1. Conclusiones**

De la experiencia adquirida se considera que en la actualidad, la implementación de estrategias administrativas es vital en cualquier tipo de negocio, sirviendo de herramienta para identificar la manera en la que se puede hacer frente a las dificultades y mejorar los puntos débiles de cada organización, siendo esencial para ello, optar por herramientas de acuerdo a la finalidad de cada empresa. Con el presente trabajo, se lograron distinguir oportunidades de mejora en los procesos de la empresa Vital Prime S.A.C., analizando detalladamente sus funciones, coordinando con personal clave y realizando seguimiento al uso de sus recursos organizacionales.

Para la implementación del trabajo fue primordial aplicar lo aprendido en la formación profesional, adaptando los conocimientos críticos y analíticos en la realidad del mundo empresarial, siendo importante conocer a detalle la empresa para optar por las acciones más adecuadas ante su enfoque y entorno competitivo. La comunicación fue vital al realizar las acciones propuestas, siempre estando en coordinación con los colaboradores de la empresa, a fin de asegurar la realización de un trabajo correcto que vaya acorde a las necesidades de la empresa y alineándonos a sus metas, misión y visión. La experiencia brindando asesoría externa a la empresa Vital Prime S.A.C. ha permitido incrementar nuestros conocimientos y capacidades al

ser aplicados de manera operativa, permitiéndonos gestionar, planificar y utilizar las herramientas administrativas más adecuadas luego de un análisis de mercado detallado.

El presente proyecto fue una experiencia gratificante y clave que permitirá complementar nuestra formación profesional, luego de haber adquirido conocimientos adicionales dentro del mercado laboral, consolidando nuestras habilidades, capacidad creativa y desarrollando competencias para la absolución de problemas. En el proceso, se evidenció la importancia de adaptarnos a los cambios y de complementar los conceptos teóricos y prácticos de la administración de empresa y del marketing para obtener resultados completos que beneficien a las empresas en los ámbitos comerciales, de distribución, adquisiciones, producción, entre otros. Por lo que, es importante conocer a detalle la cultura organizacional como punto de inicio para realizar un análisis completo que eleve el valor empresarial y diferencie los negocios competitivamente.

En síntesis, se concluye que el presente plan de consultoría externa asegura que la implementación de las estrategias administrativas debe ser gradual, controlada y alineada con las necesidades reales de la empresa, garantizando el respaldo institucional y la viabilidad de su aplicación futura, siendo importante contar con un equipo comprometido a los que se debe realizar seguimiento continuo y brindar las mayores facilidades y conocimiento para asegurar la optimización de la productividad en cualquier organización empresarial.

## **5.2. Recomendaciones**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las conclusiones mencionadas, se brinda como recomendaciones a la empresa:

- **Fortalecer la coordinación entre áreas mediante reuniones periódicas:** De esta manera la empresa podrá tocar los puntos de mejora que identifiquen en el proceso de realizar sus funciones, asegurando que no se estancuen o hallan vicios en sus actividades, permitiendo optimizar su productividad.
- **Asegurar una comunicación clara:** Continuamente deberían realizar consulta a sus servidores, analizando si la comunicación se está canalizando de manera correcta y evaluando si existen mejores manera de hacerlo para brindar un mensaje claro entre todos sus colaboradores.
- **Realizar seguimiento de indicadores de desempeño:** Es importante determinar indicadores y metas que se deben cumplir, de esa manera se podrá identificar de forma sencilla si se requieren de modificaciones en los procedimientos que se realizan en la empresa, por lo que, es importante que se establezcan y se realice un seguimiento constante.
- **Mejorar sus recursos tecnológicos y fomentar la digitalización:** Actualmente la mayoría de herramientas administrativas y operativas se encuentran digitalizadas, permitiendo obtener información de manera más sencilla y práctica, siendo importante contar con recursos tecnológicos óptimos para la aplicación de las nuevas opciones digitales que se encuentran en el mercado, siendo importante también optar por brindar capacitaciones para asegurar su correcto uso.
- **Implementar estrategias de CRM para fidelizar a sus clientes:** Es esencial mantener relaciones positivas con los clientes que optan por nuestra empresa, siendo ideal aplicar las estrategias correctas que permitan asegurar su lealtad, lo que conlleva a asegurar su consumo y obtener mayor clientes objeto de sus recomendaciones.

La aplicación de las recomendaciones propuestas permitirá que la empresa Vital Prime S.A.C. optimice su productividad, lo que conllevará a que se posicione de una forma más fuerte en el mercado competitivo de su sector y, por ende, brindar una mejor experiencia a sus clientes. Asegurar la pro actividad de su equipo de trabajo permitirá incrementar su rentabilidad con procesos más claros y definidos para el cumplimiento de sus metas propuestas, siendo importante que cuente con una comunicación clara y concisa que le permita continuar con la identificación de puntos de mejora de manera autónoma y sencilla, convirtiéndose en parte de sus procesos para continuar creciendo como organización empresarial y diferenciándose en el mercado competitivo.

## REFERENCIAS

Altamirano, A., Gamboa, J. y Hidalgo, A. (2023). La Planificación Estratégica y su impacto en la Administración Pública. Extraído de <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85150704993?origin=resultlist>

Arias- Chávez, D., Sevillano, L., Postigo- Zumarán, J. y Palaco-Vasquez, J. (2025). Prácticas y actitudes en el uso de herramientas digitales en el proceso de escritura entre estudiantes universitarios peruanos de administración de empresas. Extraído de <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/105008897486?origin=resultlist>

Asia Sur. (2024). Wayki - Salvando vidas a través de la prevención. Extraído de <https://asiasur.com.pe/nota/wayki/>

Basnawi, A. y Koshak, A. (2024). Aplicación de la inteligencia artificial en la formación y educación avanzada de médicos de urgencias: Una revisión narrativa. *Emergency Care and Medicine*, 1 (3), 247-259. <https://doi.org/10.3390/ecm1030026>

Bobro, N. et. al. (2025). Innovaciones en la administración y gestión pública para implementar estrategias y herramientas efectivas. Recuperado de <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/86000059220?origin=resultlist>

Builes, S., Cujía, S. y Zubiría, L. (2023). La comunicación como recurso para optimizar las relaciones laborales y aumentar la productividad. Recuperado de <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85181003510?origin=resultlist>

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la Administración. Extraído de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalvert](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalvert)

o.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Admin  
istraci%C3%B3n.pdf?utm\_source=chatgpt.com

Da Silva, A. C. et.al. (2024). Liderazgo En Salud Pública: Retos y Oportunidades para  
Mejorar la Calidad de los Servicios Públicos. Extraído de

<https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85179090479?origin=resultslis>

El Peruano. (2021). Normas Legales, Ley N° 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el  
Trabajo” y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR. Recuperado de  
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=38>

Enshassi, A., Kochendoerfer, B. y Abed, Karem. (2013). Tendencias en la mejora de la  
productividad en proyectos de construcción en Palestina. Revista Ingeniería de Construcción  
DOI: 10.4067/s0718-50732013000200005 Recuperado de

<https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/84888210094?origin=resultslis>

Fernández, P. y Diez, D. (2017). *Aplicaciones de la teoría de juegos al proceso de  
dirección y administración estratégica de las empresas: Marketing e investigación y desarrollo.*

Revista Espacios. Extraído de

<https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85031410168?origin=resultslis#>

Foment del Treball Nacional. (2017). Casos de éxito de gestión de la Seguridad y Salud  
Laboral. Extraído de <https://www.foment.com/es/casos-exito-gestion-seguridad-y-salud-laboral/>

Galindo, R., Cano, F., Massa, L. y Gabriel, O. (2024). Eficiencia de los servicios públicos  
en la era digital. Extraído de

<https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85214587037?origin=resultslis>

Gallego, D., Lopez, K. y Sanchez, E.. (2024). Planeación estratégica de consultoría para la mejora de procesos administrativos en seguridad y salud en el trabajo en la empresa Distribuidora Pasteur S.A. Extraído de <https://repository.uniminuto.edu/items/c52c4cf2-5ca2-4879-b82e-8b9022510177>

García, A., Rodriguez, J. y Ruiz, M. (2018). Gestión del conocimiento para procesos administrativos en universidades privadas. Extraído de <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85058220292?origin=resultslst#>

González, M., Díaz, H. y Poblano, R. (1987). Programa informático para optimizar la productividad de pozos petroleros. Revista del Instituto Mexicano del Petróleo. Recuperado de <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/0023437861?origin=resultslst>

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Extraído de [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Internacional Labour Organization. (2025). Revolucionando la salud y la seguridad: el papel de la IA y la digitalización en el trabajo. Extraído de <https://www.ilo.org/publications/revolutionizing-health-and-safety-role-ai-and-digitalization-work>

Jetha, A., Bakhtari, H., Irvin, E. et al. ¿Tienen las herramientas de salud y seguridad ocupacional que utilizan inteligencia artificial un impacto medible en las lesiones o

enfermedades de los trabajadores? Hallazgos de una revisión sistemática. *Syst Rev* 14, 146 (2025). <https://doi.org/10.1186/s13643-025-02869-1>

Martínez Villegas, R. A., Maldonado Yépez, M. R., & Ochoa Pillaga, R. E. (2024). Fortalecimiento de Capacidades en Primeros Auxilios en Zonas Rurales de Azuay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 1743-1756. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12413](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12413)

Monsalve, Y. y Calvo, M. J. (2024). Mejora Continua en la Gestión de Servicios de Salud: Estrategias para la Excelencia Administrativa. Extraído de <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85205737182?origin=resultlist>

Noticia Neo Health. (2022). Vitalmex inaugura su nuevo centro de operaciones y logística. Extraído de <https://www.noticiasneo.com/articles/2022/05/05/vitalmex-inaugura-su-nuevo-centro-de-de-operaciones-y-logistica>

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* 8va Edición. Extraído de [https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mar\\_y\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mar_y_Coulter)

Roman, D. J., Osinski, M., & Erdmann, R. H. (2016). El proceso de construcción de la teoría fundamentada en la administración. *Contaduría Y Administración*, 62(3), 985–1000. Extraído de <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.06.012>

Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L. y Hernández, H. (2018). Administración del capital humano: Factor de productividad empresarial en las pequeñas y medianas empresas de

Barranquilla. Extraído de

<https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85058055242?origin=resultslis>

Sukier, H., Ramirez, R. J., Ramirez, R. I. y Lay, N. (2020). Administración estratégica en el sector salud: Desde el enfoque organizacional. Extraído de

<https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/pages/publications/85101141057?origin=resultslis>