



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES MALICIOSAS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA 2024”

Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional

de:

Ingeniera Industrial

Autor:

Yngrid Amanda Jaramillo Espinoza

Asesor:

Mg. Ing. Carlos Marcelo Pérez Heredia

Código ORCID: 0000-0002-0321-0500

Lima - Perú

2024

Informe de Similitud






Página 2 of 71 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:old::1:3140596697

13% Similitud general

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

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  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

Dedico este trabajo de investigación a Dios por sentir su presencia en cada situación o persona que se cruza en mi camino, y a mis padres por su apoyo diario y creencia en mí.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a mi centro de labores por su confianza y a mis compañeros el apoyo para desarrollar el presente trabajo de investigación.

Tabla de contenido

Índice de tablas.....	7
Índice de figuras	8
Índice de ecuaciones	9
RESUMEN EJECUTIVO	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Empresa.....	12
1.2. Misión	12
1.3. Visión.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes del trabajo de suficiencia	13
2.1.1. Antecedentes Nacionales	13
2.1.2. Antecedentes Internacionales	15
2.2. Sustento Teórico	19
2.2.1. Ciclo de Deming (PHVA).....	19
2.2.2. Diagrama de causa y efecto (Ishikawa).....	20
2.2.3. Diagrama de actividades de procesos (DAP).....	20
2.2.4. Observación.....	21
2.2.5. Lluvia de ideas.....	21
2.2.6. Acrónimos utilizados	22
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	23
3.1. Ingreso a la entidad pública	23
3.1.1. Actualidad 2024 - Área de Comunicaciones Maliciosas	25
3.1.2. Personal del equipo de trabajo	26
3.2. Funciones de los involucrados en el proceso.....	27

3.2.1. Recursos del área	28
3.3. Identificación del problema	29
3.3.1. Análisis de las causas	33
3.4. Objetivos.....	36
3.4.1. Objetivo General	36
3.4.2. Objetivos específicos	36
3.5. Desarrollo del método	36
3.5.1. Etapa 1: Evaluación preliminar	36
3.5.2. Etapa 2: Planificación	38
3.5.3. Etapa 3: Ejecución	39
3.5.3.1. Acciones inmediatas a realizar	39
3.5.3.2. Acciones posteriores	40
3.5.4. Etapa 4: Verificación y control.....	43
3.5.5. Etapa 5: Logros.....	45
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1. Conclusiones	49
5.2. Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1 Nuevos formatos para nombrar archivos 42

Tabla 2 Relación de documentos procesados para remitir al Archivo Central 48

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de actividades: Actualizar información en bases de datos y SSAC.....	30
Figura 2 Diagrama de actividades: Evaluación de incidencias, procesamiento y modificación del producto	31
Figura 3 Diagrama de Causa y Efecto – (Ishikawa)	35
Figura 4 Resolución directoral del año 2024 no adjuntada en plataforma COMAL	54
Figura 5 Nombres de informes sin estandarizar del año 2024.....	55
Figura 6 Relación sin orden correlativo de incidencias	56
Figura 7 Expedientes a la espera de archivo	57
Figura 8 Artículos y equipos en desuso	58
Figura 9 Flujograma de las actividades del Área de Comunicaciones Maliciosas - junio 2023	59
Figura 10 Flujograma del procedimiento administrativo del Área de Comunicaciones Maliciosas.....	60
Figura 11 Guía de procedimientos	62

Índice de ecuaciones

Ecuación 1	Ecuación para el porcentaje de eficiencia en las actividades	29
-------------------	--	----

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo demostrará la viabilidad del empleo de herramientas de mejora continua en el proceso administrativo en el área de una entidad pública, la cual que viene presentando ineficiencias en algunas de sus actividades, ocasionando demoras en su atención, más aún cuando la ciudadanía en su mayoría tiene críticas y desconfianza hacia las instituciones del Estado.

Primeramente, tener claro el objetivo a lograr, seguidamente evaluar la metodología conveniente a desarrollar, el ciclo de Deming (PHVA) resulta ser la mejor opción, la fácil implementación de sus cuatro fases: planear, hacer, verificar y actuar nos permitirá identificar las actividades que necesitan mejorarse, ayudará a optimizar los recursos y detectar que acciones externas influyen en la demora.

Los resultados obtenidos han cubierto las expectativas de la dirección de línea, afortunadamente se pudo evidenciar que los trabajadores actuaron diligentemente frente a las indicaciones para mejorar las actividades que lo precisaban o las acciones que debían dejar de realizarse, en algunos casos actualizaron sus formas tradicionales y mecánicas, consiguiéndose promover el pensamiento de mejora continua.

Finalmente, es importante señalar que se necesita un compromiso real por parte de todos los involucrados en el proceso, solo así estas mejoras obtenidas podrán renovarse en el tiempo.

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

Allayca, F. (2022). *Aplicación de la metodología Deming (PHVA) para la mejora continua en los procesos productivos de la empresa “Inoxidables Élite” en la ciudad de Riobamba.* Latacunga, Ecuador.

<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9b07a3d0-2b52-4112-83d2-463f2d6701fe/content>

Arzapalo, P. (2020). *Implementación del Ciclo PHVA en la mejora del cumplimiento del plan mensual de avances-AESA Raura Huancayo.* Junin, Perú.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7839/3/IV_FIN_110_TSP_Arzapalo_Amar_2020.pdf

Barrientos, C. (2024). *Aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en la Empresa Redondos S.A. 2022.* Lima, Perú

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e282845c-24ce-4552-9823-f9261296f0a2/content>

Dávila, E. (2022). *Gestión integral de la calidad basada en procesos.* Bogotá, Colombia.

https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_integral_de_la_calidad_basada_e/Y3ugEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=ciclo+de+deming&pg=PA46&printsec=frontcover

Fernández, C., Horna, L. (2023). *Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a través del Ciclo PHVA y la Seguridad Basada en el Comportamiento, para reducir los índices de accidentes laborales en una empresa metalmecánica en Lima.* Lima, Perú.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/672112/Fernandez_CC.pdf;jsessionid=00CBD5312704E89F499041AFD1FADC32?sequence=1

Flores, J. (2022). *Diseño de investigación para implementar un sistema de mejora continua basado en el círculo PHVA en una organización de BPO (Business Process Outsourcing) para aumentar la productividad*. Guatemala.

<http://www.repositorio.usac.edu.gt/19038/1/Jeaqueline%20Maybelly%20Flores%20Morales.pdf>

González, R., León, S., Ortega, C. y Parra, D. (2023). *Método de mejora para incrementar la productividad en la industria maquiladora del vestido en base a la herramienta PHVA, DMAIC, Lean Six Sigma*.

<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.407>

Moreno, N., Ramirez, K. y Tocora, A. (2022). *Diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo mediante el ciclo PHVA, para el Contratista JGM Carpintero, ubicado en Bogotá Colombia en el año 2021*. Bogotá, Colombia.

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2566/Trabajo%20de%20grado.pdf>

Muñoz, F. (2023). *Aplicación del PHVA para mejorar el proceso comercial de la empresa Tecnología y Medición Industrial S.A.C. Lima 2023*. Lima, Perú.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9860/T061_46312271_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, E. (2022). *Implementación del Ciclo Deming y su efecto de mejora en la gestión de seguridad salud en el trabajo en la empresa REFRISERVIS S.A.C*. Lima, Perú.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2179/1.TRABAJO%20SUFI>

[CIENCIA%20PROF.%20RAMOS%20ENRIQUEZ%2C%20EDWIN%20HUGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Rodriguez, E. (2024). *Aplicación de la metodología Deming (PHVA) en los procesos productivos de la empresa avícola “Mishell” de la ciudad de Latacunga*. Latacunga, Ecuador.

<https://repositorio.utc.edu.ec/items/09131b82-345a-472a-b0b0-380bdfc8e9d4>