

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE MEJORA
CONTINUA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA
EMPRESA CONTRATISTA, PACASMAYO, 2023”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autora:

Nataly Isabel Diaz Cieza

Asesor:

Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares

<https://orcid.org/0000-0001-7168-7135>

Trujillo - Perú

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	17
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Me brindan la información/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.....	41
Tabla 2	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores	41
Tabla 3	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.....	42
Tabla 4	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.....	42
Tabla 5	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar	43
Tabla 6	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo	43
Tabla 7	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.....	44
Tabla 8	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.....	44
Tabla 9	Entiendo claramente la misión y visión del trabajo.....	44
Tabla 10	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variación interanual de la actividad del sector construcción.....	9
Figura 2 Ubicación de la empresa RDD Contratistas Generales SAC.....	10
Figura 3 Tipos de fierro.....	11
Figura 4 Tipos de cemento.....	12
Figura 5 Yeso.....	12
Figura 6 Servicio de la empresa Deza Construcciones y Servicios.....	13
Figura 7 Servicio de la empresa Cemento Pacasmayo.....	14
Figura 8 Servicio de la empresa Mejoras Constructivas SAC.....	14
Figura 9 Ciclo de mejora continua.....	20
Figura 10 Documentos desorganizados.....	26
Figura 11 Diagrama de Ishikawa.....	28
Figura 12 Diagrama de Gantt.....	29
Figura 13 Diseño de flujo de procesos de la implementación de un sistema digital.....	30
Figura 14 Organigrama de la empresa RDD Contratistas Generales SAC.....	32
Figura 15 Diseño de flujo de procesos de la implementación de un protocolo de atención.....	33
Figura 16 Diseño de flujo de procesos de la implementación de talleres de habilidades sociales.....	34
Figura 17 Encuesta NPS.....	35
Figura 18 Sistema digital.....	38
Figura 19 Presentación oficial de las políticas de la empresa.....	39
Figura 20 Protocolo de atención al cliente.....	40
Figura 21 Implementación de talleres de habilidades sociales.....	41
Figura 22 En base a tu experiencia con nosotros ¿nos recomendarías a tus conocidos?.....	47
Figura 23 ¿Cómo calificaría nuestra atención al cliente?.....	48
Figura 24 ¿La información brindada fue clara, precisa y satisfizo sus necesidades?.....	48

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se realizó en una empresa contratista en la provincia de Pacasmayo del departamento de La Libertad, dedicada a la construcción de edificios, transporte y fabricación de artículos de ferretería. Al observar las deficiencias y limitaciones de la gestión administrativa como las continuas pérdidas y deterioro de documentos, inestabilidad de las políticas de la empresa, inadecuada atención al cliente por la falta de habilidades sociales y el clima laboral hostil entre los miembros de la empresa; se vio la necesidad de implementar un proceso de mejora continua en dicha área. Es así que, mediante el Modelo de Gestión de Procesos Continuos “DEMING”, el ciclo PDCA, diagrama de Ishikawa, cuadro de Gantt, diseños de flujos de procesos, instrumento de Herzberg y encuesta NPS, se pudo organizar la implementación y posterior ejecución. Asimismo, a un año de la implementación se obtuvieron resultados positivos al cierre del mes de febrero 2023, dado que, los clientes internos se encuentran de acuerdo con las capacitaciones que brinda la empresa (55%), les agrada la relación que tienen con sus jefes (65%), refieren que sus jefes crean un ambiente de confianza (55%), tienen buenas relaciones con sus compañeros (60%) y entienden la visión, misión (75%) y políticas de la empresa (60%). Por otro lado, los clientes externos, se manifiestan satisfechos con la atención brindada (62.2%), recomendarían el servicio (50.9%) y calificaron la atención al cliente como muy satisfactoria (56.6%).

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aguirre, R. (2014). *Mejora Continua*.
<http://www.cmicvictoria.org/wpcontent/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Alvarado, K. y Pumisacho, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del distrito metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479-497.
<https://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/901>
- Cámara del Comercio de Lima. (2022, 16 de julio). *Sector construcción acumula crecimiento de 0,74% entre enero y mayo 2022*. Cámara del Comercio de Lima.
<https://lacamara.pe/sector-construccion-acumula-crecimiento-de-074-entre-enero-y-mayo-2022/#:~:text=Contenido%20Patrocinado-.Sector%20construcci%C3%B3n%20acumula%20crecimiento%20de%200%2C74%25%20entre%20enero%20y,traduce%20en%20US%24%2016.500%20millones.>
- ComexPerú. (2022, 24 de junio). *El sector construcción registró un crecimiento interanual del 4.9% en abril de 2022*. ComexPerú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-sector-construccion-registro-un-crecimiento-interanual-del-49-en-abril-de-2022>
- Conexión Esan. (2015, 4 de junio). *Herramientas para optimizar la gestión de distribución y logística*. Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/herramientas-para-optimizar-la-gestion-de-distribucion-y-logistica>
- Cruz, J. (2021). *Mejora de procesos mediante la implementación de un sistema de gestión en la empresa ferretera “Ferretería Los Ángeles”* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14998/Cruz->

[Valdiviezo Mejora-proceso-
implementaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Diario Exitosa. (2017, 30 de septiembre). *Las empresas pequeñas confunden la capacitación con un gasto*. Diario Exitosa. <https://exitosanoticias.pe/las-empresas-pequenas-confunden-lacapacitacion-gasto/>

González, L. (2019). *Implementación de herramientas de calidad para la mejora en el proceso de ventas en una empresa ferretera de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/dc994c22-a20c-4d84-9917-87eed3a2040b/D-CD102998.pdf>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Lazo, P. (2020). *Atención al cliente y nivel de ventas de la ferretería Lumicentro Pianto S.R.L., Huancayo – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2097/T037_4623604_7_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

León, R. (2022). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad en la Ferretería Ucatama* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/41398/LeonHerreraRos_aKaterin2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Macías, T. y Martínez, G. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 7(3), 1395-1411.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Midiala, V., García, J. y Martínez, V. (2016). The impacto f managerial conmmittment and Kaizen benefits on companies. *Journal of manufacturing technology management*, 27(5), 692-12. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMTM-02-2016-0021/full/html>
- Oropesa, M., Garcia, J., Maldonado, M., Aidé, A. y Martínez, V. (2016). The impact of managerial commitment and Kaizen benefits on companies. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 27(5), 692-712. <https://doi.org/10.1108/JMTM-02-2016-0021>
- Panchillo, E., Guivar, J. y Heredia, J. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruanas de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pronegocios. (2017). *La Satisfacción del Cliente*. Pronegocios. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Rojas, M. y Rubio, J. (2018). *Estrategias del servicio al cliente para mejorar la rentabilidad en la ferretería J&M de Jaen-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4960/Rojas%20S%C3%A1nchez%20%26%20Rubio%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Privada del Norte. (2022, 26 de septiembre). *¿Qué es gestión de procesos y mejora continua?* Universidad Privada del Norte.

<https://blogs.upn.edu.pe/postgrado/2021/08/25/que-es-gestion-de-procesos-y-mejora-continua/>

Vargas, D. y Oscoco, E. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las ferreterías de la provincia de Andahuaylas, Apurímac -2021* [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui.

[http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1044/Donato-Eugenio tesis titulo 2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1044/Donato-Eugenio%20tesis%20titulo%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)