



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

Trabajo de Suficiencia Profesional

Propuesta de mejora continua para mejorar el proceso
administrativo de la Dirección de Fiscalizaciones y Cumplimiento
de Títulos Habilitantes, Lima 2023

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Dirección de Empresas**

Estudiante:

Serrato Tesen, Juan Pablo

Identificador ORCID:

0009-0003-7527-0320

Asesor metodológico:

Dr. Flores Zafra, David

Identificador ORCID del asesor:

Orcid:0000-0001-5846-325X

Asesor temático:


Dr. Castro Mejía, Percy Junior

Identificador ORCID del asesor:

0000-0002-5345-5098

LIMA - PERÚ

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

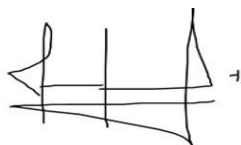
Yo, JUAN PABLO SERRATO TESEN, egresado de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas y Escuela Académica Profesional de Ingeniera y Negocios, Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Propuesta de mejora continua para mejorar el proceso administrativo de la Dirección de Fiscalizaciones y Cumplimiento de Títulos Habilitantes, Lima 2023. Para optar el título profesional de Administración y Dirección de Empresas”**, Asesorado por el docente: Percy Junior Castro Mejía, DNI 43338252 ORCID 0002-5345-5098, tiene un índice de similitud de (7) (Siete) % con código 2023800618 oid:14912:245380111 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Nombres y apellidos del Egresado
 JUAN PABLO SERRATO TESEN
 DNI:47630378



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor: PERCY JUNIOR CASTRO MEJIA
 DNI: 43338252

Lima, 03 de febrero del 2023

Dedicatoria

Mi informe está dedicada a mi familia, quienes siempre han sido un apoyo a lo largo de mi trayectoria académica y me han dado confianza y motivación para seguir adelante desde el día que me matriculé, por ello les agradezco su confianza y apoyo para ayudarme a alcanzar mis metas profesionales.

Índice general

	Pág.
Dedicatoria	3
Resumen	6
Introducción	7
CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción general de la experiencia	8
1.1. Reseña de la empresa	8
1.2. Ubicación y actividad empresarial	8
1.3. Misión, visión y valores de la empresa	9
1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno	10
1.5. Problemática y objetivos trazados	11
CAPÍTULO II. Fundamento del tema elegido	14
2.1. Bases teóricas	14
2.2. Marco conceptual	15
2.3. Antecedentes	19
2.4. Justificación de la metodología elegida.	20
CAPÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia	22
3.1. Diagnóstico de la situación problemática	22
3.2. Desarrollo de la experiencia	24
3.3. Modelado de la propuesta o solución	24
3.4. Proyectos	43
Conclusiones	45
Recomendaciones	46
Referencias bibliográficas	47
Anexos	54

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Logo de la entidad del estado	8
Figura 2 Ubicación geográfica de la entidad del estado	9
Figura 3 Organigrama de la Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones.	10
Figura 4 Deficiencia en el sistema interno administrativo.	22
Figura 5 <i>Organigrama de la mejora en el sistema interno administrativo</i>	23
Figura 6 Diagrama de Ishikawa.	27
Figura 7 Procedimiento de Informes.	29
Figura 8 Gestión de Expedientes.	30
Figura 9 Gestión de Expedientes complemento	31
Figura 10 Cloud Privado	33
Figura 11 Manual de procedimientos de DGFSC	34
Figura 12 Tabla de contenido del manual	35
Figura 13 Tabla de contenido final del manual	36
Figura 14 Programación de capacitaciones	37
Figura 15 Propuesta de modelo de check list.	39
Figura 16 Ciclo de Deming	40
Figura 17 Propuesta de mejora dentro del sistema Sisaco.	41
Figura 18 Autorización de la propuesta	42
Figura 19 Simulador de Respuesta de la encuesta de los procesos	44

Resumen

El objetivo del informe de suficiencia profesional tiene como objetivo proponer las mejoras continuas y aplicando el PHVA para la dirección de fiscalizaciones de cumplimiento de títulos habilitantes en comunicaciones. Que es una entidad del estado peruano. El propósito de este informe es facilitar el proceso interno administrativo, es por eso que aplicando el ciclo PHVA, Bizagi y Cloud Private que nos va permitir respaldar nuestra propuesta, esto les permitirá lograr sus objetivos y metas de manera más eficiente.

El uso de la metodología PHVA en el proceso administrativo de una entidad del estado permite identificar oportunidades para mejorar en los procesos y la implementación de soluciones y así lograr una gestión más eficiente y eficaz. Finalmente, esto redundará en un mejor servicio para todos.

Palabras claves: *PHVA, Bizagi, cloud private, proceso administrativos y mejora continua.*

Introducción

La metodología PHVA, también conocida como planear, hacer, verificar y actuar, es una herramienta crucial en la gestión de procesos. Este método se basa en un ciclo de mejora continua que permite identificar oportunidades para mejorar los procesos y aplicar acciones para lograr más eficacia y eficiencia en la gestión.

En este sentido, la aplicación de la metodología PHVA es fundamental para una gestión eficaz esencial para la administración. Su objetivo es planear, implementar, evaluar y mejorar los procesos de una entidad del estado de manera continua, esto permite alcanzar sus objetivos y estratégicas para mejorar el rendimiento.

El proceso de implementación de la metodología PHVA en una entidad del estado comienza con la identificación de los procesos a mejorar y el establecimiento de metas y objetivos a alcanzar. Luego, se realizan las acciones necesarias para implementar las mejoras identificadas y se evalúa su efectividad a través de la medición de indicadores de desempeño.

La metodología PHVA también permite la identificación y solución de problemas en los procesos administrativos, lo que contribuye a una gestión más eficiente y eficaz. Además, esta metodología permite a los colaboradores participar activamente en la implementación de soluciones y oportunidades de mejora.

Finalmente, se utilizó el método PHVA en el proceso administrativo de una entidad del estado. La implementación de esta metodología permite la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de soluciones, la evaluación de su efectividad y el logro de la mejora continua de los procesos. Esto contribuye a una administración pública más eficiente, lo que se traduce en un mejor servicio a los ciudadanos.

CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción general de la experiencia

1.1. Reseña de la empresa

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones se fundó el 24 de diciembre del 1896, es un órgano del Estado Peruano que busca obtener un ordenamiento racional ligado a las áreas de producción, mercados, recursos, y centros poblacionales, por medio de la regulación, ejecución, promoción, y supervisión de la infraestructura de transportes y comunicaciones.

La Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones conlleva a los actos y diligencias relacionados con el cumplimiento de normas y licencias sobre la prestación de servicios de comunicación, así como sancionar el incumplimiento y controlar el uso del espectro radioeléctrico.

La Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones es el órgano de velar por los contratos de autorizaciones de las prestaciones de los servicios de comunicaciones y tener el uso adecuado del espectro radioeléctrico. Asimismo, en la figura 1 se evidencia el logo de la entidad del estado

Figura 1

Logo de la entidad del estado



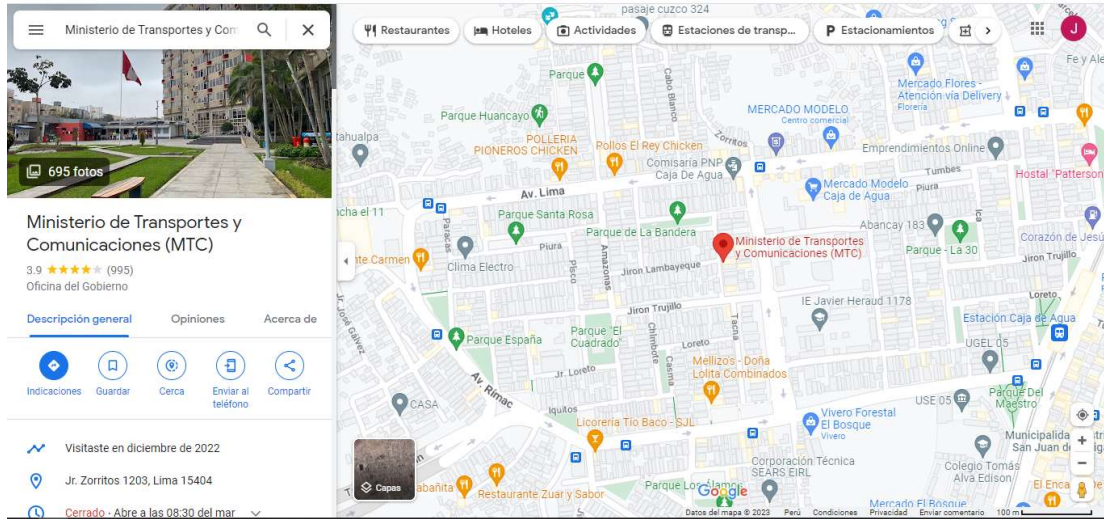
1.2. Ubicación y actividad empresarial

La Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones está ubicado en Jirón Zorritos 1203 cercado de Lima, distrito de Lima y departamento de Lima.

Esta encargada de la fiscalización de las obligaciones generadas de contratos, autorizaciones o registros para prestación de los servicios y actividades de comunicaciones. Además, lleva a cabo la fase instructora en las materias de su competencia. Además, en la figura 2 podemos observar la ubicación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Figura 2

Ubicación geográfica de la entidad del estado



Nota. Ubicación del MTC. Adaptado de “google maps, 2023”

(<https://www.google.com/maps>)

1.3. Misión, visión y valores de la empresa

Misión: Garantizar el uso correcto de todos los servicios de telecomunicaciones, cumpliendo con el marco normativo vigente y brindando la solución de los problemas a la prevención de los incumplimientos.

Visión: Brindar soluciones a los problemas y garantizar servicios de comunicación adecuados para la satisfacción de todos los peruanos.

Valores:

- Brindar servicios confiables y eficientes.
- Garantizar un uso adecuado de los recursos.

- Conformidad con los estándares de calidad.
- Norma ISO 9001.
- Mejora Continua.

1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno

La Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones, está conformada por cuatro grupos de trabajo, grupo de Instrucción Pas, grupo de Postales e Veeduría, grupo de Fiscalizaciones, así como el grupo de Tasa por Explotación Comercial. Asimismo, en la figura 3 podemos encontrar el organigrama.

Figura 3

Organigrama de la Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones.



Descripción de mi cargo:

- Apoyo administrativo en la DFCTH.
- Clasificar, ingresar y realizar el seguimiento a los documentos que ingresan a la DFCTH, a través del Sistema de Trámite Documentario (STD), Sisaco, Sisgado, entre otros que determine el MTC.
- Elaboración de las rendiciones de cuentas por comisión de servicios del personal de la DFCTH.

- Clasificar, ingresar y realizar el seguimiento a los expedientes o documentos proyectados y revisados por la DFCTH o sus Grupos de Trabajo Pas y Postales e Veeduría, a través del sistema de trámite documentario (STD).
- Compilar los documentos de instrucción PAS. Además, elaborar documentos administrativos que sean necesarios para la notificación de las resoluciones directorales de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores, y apoyar en las acciones de fiscalización de servicios postales y veeduría.
- Llevar un control de tareas relacionadas con la renovación de licencias de radiodifusión y del servicio por televisión.
- Informes técnicos relacionados con la revisión de la renovación de licencias de los servicios de radiodifusión, así como su transferencia al grupo de trabajo PAS, utilizando el sistema Sisaco.

1.5. Problemática y objetivos trazados

1.5.1 Planeamiento del problema

La mejora continua es una estrategia de gestión con el objetivo específico de optimizar los servicios y procesos de una organización a través de la implementación de pequeños cambios sostenidos en el tiempo (QuestionPro, 2021). Sin embargo, este enfoque presenta diversos problemas y desafíos a nivel regional. En Latinoamérica, por otro lado, se ha observado que la mejora continua implica una transformación de la cultura empresarial que supone un cambio de actitud, mentalidad, y el comportamiento de todos los miembros de la organización (GoDaddy, 2021). En Perú se ha identificado que la mejora continua viene enfrentando desafíos como la falta de capacidad, recursos, liderazgo y compromiso de los actores involucrados (AMSAC, 2020). En Europa, por ejemplo, se ha afirmado que el modelo EFQM es superior, basado en la mejora continua, requiere de una adaptación cultural y organizativa que no siempre se logra en las empresas del sector sanitario (Maderuelo, 2002).

Estos temas resaltan la importancia de fortalecer la capacidad del país. En este sentido, se puede criticar negativamente la labor de la entidad del estado encargada de difundir la cultura de calidad en el Perú, pues su accionar ha sido insuficiente e ineficaz para impulsar la mejora continua en las organizaciones públicas y privadas, especialmente en

Lima metropolitana, donde se concentra la mayor parte de la economía del país y la actividad y social.

El proceso administrativo es el conjunto de actos y trámites que realiza la administración pública para emitir un acto administrativo que produzca efectos jurídicos sobre los administrados (Brewer, 2011). Este proceso se rige por un conjunto de principios destinados a proteger los derechos administrativos y limitarlos derechos el poder, tales como el informalismo, la presunción de autenticidad, la celeridad, la eficiencia, la verdad material y la simplicidad (Conceptos, Jurídicos, 2021). El proceso administrativo se regula mediante normas generales y específicas que varían según el nivel territorial y el ámbito sectorial.

En el contexto europeo, el concepto de administración pública se ha ido conformando a lo largo del proceso de integración, distinguiendo entre administración nacional y la administración pública comunitaria (Velasquez, 2010). La administración pública europea se caracteriza por su complejidad y diversidad institucional, ya que comprende órganos e instituciones supranacionales como el Consejo, la Comisión, el Banco Central Europeo, organismos descentralizados como las agencias europeas y las administraciones públicas nacionales que aplican el derecho comunitario.

En el contexto latinoamericano, el proceso administrativo ha sufrido diversas transformaciones debido a los procesos de integración y globalización, que han traído consigo una nueva administración pública y un derecho administrativo global (Ballina, 2021). Sin embargo, la teoría administrativa enfrenta un doble desafío debido a la falta de consistencia y coherencia interna, ya que su aparato conceptual está formado por focos técnicos superpuestos a modelos gerenciales (Ballina, 2021).

En el caso peruano, el proceso administrativo se encuentra regulado por la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, promulgada en el año 2001 con el objetivo de establecer un marco normativo uniforme para todas las entidades del estado peruano (Vargas, 2017). Además, esta ley codifica los principios del procedimiento administrativo que se habían establecido en décadas anteriores en el país a través de la doctrina, la jurisprudencia y la legislación (Brewer, 2011). Asimismo, esta ley establece los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) como instrumentos que reúnen y uniformizan toda la información relativa a los procedimientos administrativos (HEGEL, 2021).

Sin embargo, a pesar de contar con una ley moderna y avanzada en materia de procedimiento administrativo, el Perú aún enfrenta serios problemas en su gestión pública. Entre ellos se pueden mencionar la corrupción, la burocracia, la falta de transparencia, la ineficacia y la desconfianza ciudadana. Estos problemas afectan negativamente el desarrollo económico y social del país y generan una brecha entre las expectativas y las realidades de los administrados. Como resultado, se requiere una mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalecer la democracia participativa, el gobierno debe emprender un cambio integral.

Problema general

¿Cuál es la propuesta de mejora continua para mejorar el proceso administrativo de la dirección de fiscalizaciones y cumplimiento de títulos habilitantes, Lima 2023?

Problemas específicos:

¿Cuál es la propuesta de mejora continua para mejorar la eficiencia del sistema interno administrativo?

¿Cuál es la propuesta de mejora continua para tener el personal capacitado que conozca el proceso administrativo?

Objetivo general:

¿Proponer PHVA para mejorar el proceso administrativo de la dirección de fiscalizaciones y cumplimiento de títulos habilitantes, Lima 2023?

Objetivos específicos:

¿Proponer el PHVA para mejorar la eficiencia del sistema interno administrativo?

¿Proponer el PHVA para que los colaboradores estén capacitados y el sistema actualizado?

CAPÍTULO II. Fundamento del tema elegido

2.1. Bases teóricas

Como parte de soporte del presente informe, se consideró 3 teorías para sustentar las variables de la mejora continua y del proceso administrativo. Estas teorías son: (i) teoría del caos, (ii) teoría de sistemas y (iii) la teoría de la contingencia.

La teoría del caos está representada por Edward Lorenz, quien afirma que las pequeñas variaciones dentro de un sistema van a tener un gran impacto, y va generar tener un comportamiento a futuro en la entidad del estado, y asimismo poder generar posibles cambios. Es decir, al tener una mejora continua va a tener un gran comportamiento para beneficio para la entidad del estado, es por ellos que se relaciona a la teoría del caos (Lorenz, 1972).

De acuerdo con el aporte de (Bertalanffy, 1950). Además, la teoría de sistemas consiste en una idea para poder ser analizados y entenderlos de mejor manera de mejor manera. Es decir, la variable de la mejora continua se requiere de un proceso que nos va permitir tener un control óptimo del proceso administrativo como resultado, es por ellos que se relaciona a la teoría de sistemas.

Por otro lado, el aporte de (Woodward, 1965). Por último, la teoría de la contingencia afirma que no existe la mejor manera de administrar una entidad, es por eso que debemos tener en cuenta las prácticas y las estrategias específicas para tener un mejor control de la entidad, asimismo, la variable de la mejora continua nos va permitir administrar y tener estrategias para lograr tener un control favorable en el proceso administrativo, es por ello que se relaciona con la teoría de la contingencia.

Por último, la mejora continua es una variable ampliamente estudiada y aplicada en diferentes campos, y su sustento teórico se encuentra en diferentes enfoques, tal con el énfasis en la calidad general y la calidad de gestión de procesos Ramirez Montoya et al. (2021). La mejora continua implica analizar y evaluar procesos, productos y servicios para identificar fallas. Por otro lado, el proceso administrativo se apoya en la teoría de la administración, la cual se enfoca en la dirección, planificación, organización y control de los recursos de una organización para alcanzar objetivos (Robbins et al. 2022). Estos enfoques

teóricos son fundamentales para entender y aplicar estas variables en diferentes ámbitos y contextos.

2.2. Marco conceptual

El presente informe, como parte de las definiciones conceptuales tenemos el aporte de la variable independiente denominada mejora continua y la variable dependiente denominada Proceso administrativo.

La mejora continua es un concepto estudiado por diversos autores. Para Juran (2021). La mejora continua se centra en el análisis continuo de procesos para identificar oportunidades de mejora. Por otro lado, (Deming, 2021). Propone que la mejora continua consiste en reducir la variabilidad del proceso y mejorar la calidad. Para (Ishikawa, 2021). Como resultado , la mejora continua se centra en la resolución de problemas y la implementación de soluciones efectivas. Para (Crosby, 2021). Además, podemos lograr una mejora continua a través de la prevención de errores y la eliminación de defectos. Por último, (Feigenbaum, 2021). Tenga la seguridad de que la mejora es un proceso que se centra en la satisfacción del cliente, así como en la mejora continua del proceso para lograr una mayor eficiencia y eficacia.

Por otro lado, la mejora continua es un proceso sistémico que busca la eficiencia y la eficacia, permitiendo la corrección de errores, la identificación de deficiencias dentro de la organización, es decir, haber fijado estándares y metas. Vidal J. (2012). Por otro lado, tenemos los aportes de (Juran J, 1999). En este sentido, la estrategia empresarial como aquella que nos permite evaluar e identificar procesos con el fin de mejorar y establecer controles operativos y crear estrategias comerciales. Finalmente, el aporte de (Sydle, 2022) define la mejora continua en un identificador de oportunidades y mejorar los procesos.

Los elementos de mejora continua nos permiten identificar los elementos más viables, permitiéndonos desarrollar metodologías (Sallis, 2002).

- Tener oportunidades que nos va permitir tener mejoras de los procesos.
- Análisis de los procesos conlleva a tener debilidades y fortalezas en los procesos.
- Implementación de soluciones sostiene abordar en las áreas débiles para plasmar las mejoras continuas.

- La medición y la evaluación nos permitirán evaluar el desempeño de los procesos para lograr los resultados.

A medida que continuamos mejorando, podemos enfocar nuestros esfuerzos y aplicar estrategias que nos permitan ver mejoras en nuestros procesos (Sallis, 2002).

- Mejorar continuamente los niveles de la organización para mantener la eficiencia y la calidad con el procesos.
- Nuevas herramientas y tecnologías para automatizar los procesos y tener el análisis de datos y poder mejorar la efectividad.
- Los empleados de muchas secciones de la organización están involucrados en brindar soluciones y, por lo tanto, mejorar la calidad del proceso.

El crecimiento personal debe implementarse para mejorar continuamente nuestras habilidades, además, nos ayudará a desarrollar conocimientos para la autoevaluación y la reflexión sobre nuestro aprendizaje (Covey, 2013). Por otro lado, tenemos los aportes de (Sydle, 2022). Finalmente, mantener la consistencia en nuestros procesos es fundamental para lograr eficiencia y productividad.

Ventajas de la mejora continua según (Segura Ortiz et al., 2020). En palabras, es un proceso continuo de mejora continua con el objetivo de mejorar continuamente las operaciones y los procesos, reducir los costos, mejorar la calidad del producto o servicio y aumentar la satisfacción del cliente.

Por otro lado, tenemos los aportes de (Aguilar Luzon et al., 2016). En este sentido, es un proceso sistemático de mejora de los procesos de negocio y de la satisfacción del cliente, con el fin de obtener un mejor rendimiento, y una mayor competitividad (Manrique Acevedo et al., 2021). En consecuencia, es la implementación de cambios graduales y constantes en los procesos, productos y servicios de una organización, Además, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad, eficiencia y satisfacción (Pascual Ezama & Rodríguez Molina, 2019). En otras palabras, es un proceso de mejora de productos y procesos dentro de la empresa, con el objetivo de mejorar la eficacia, calidad, eficiencia, reducir los costos y aumentar la satisfacción.

La mejora continua es una metodología que busca optimizar los productos, procesos y servicios de una organización mediante la implementación continua y a largo plazo de pequeños cambios. (Asana, 2022). Esta metodología se basa en la filosofía japonesa Kaizen, que significa cambio bueno se refiere a un sistema de mejora continua en el que las mejoras pequeñas pero constantes se acumulan con el tiempo para producir grandes beneficios (GoDaddy, 2021). Según esta filosofía, todo se puede mejorar y se deben eliminar los desperdicios o ineficiencias que impiden alcanzar la excelencia. Además, las dimensiones de mejora continua es el apoyo en la gestión, revisión de los procesos, la retroalimentación y la claridad en la responsabilidad de cada acto, el poder para el trabajador y la forma tangible de medir los resultados (Wikipedia, 2021).

El Proceso Administrativo se define como el conjunto de actividades que los administradores llevan a cabo para aprovechar eficazmente los recursos y alcanzar los objetivos (Robins & Coulter, 2022). Según (Koontz & O'Donnell, 2022). El proceso administrativo se compone de cuatro elementos organización, planificación, dirección y control. Para (Chiavenato, 2021). Además, el proceso administrativo se enfoca en la gestión y coordinación de recursos humanos, materiales y financieros para lograr los objetivos de la organización. Por otro lado, según (Lopez Ramos & Gomez Galan, 2021). El proceso administrativo es un ciclo constante y repetitivo, que consiste en la planificación, organización, dirección y control de las actividades de la organización. Finalmente, (Stoner & Wankel, 2021). Finalmente, describen el proceso administrativo como un conjunto de actividades interrelacionadas y recurrentes que los administradores utilizan para coordinar los recursos y las actividades de la organización.

Por otro lado, el proceso administrativo es una actividad que nos va permitir organizar, planificar, controlar y dirigir las actividades dentro una organización y así tener un orden secuencial de todos los niveles (Robbins & Coulter, 2016). Por otro lado, tenemos el aporte de (Daft R, 2015). Quien define que es un conjunto de funciones que nos va permitir organizar, planificar y tener un control de los recursos de la organizacion y asi, poder tener los objetivos especificos.

Los elementos del proceso administrativo incluyen la capacidad de organizar, planificar y dirigir dentro de una organización (Chiavenato I, 2015).

- Establecimiento de metas para desarrollar políticas y estrategias para implementar dentro de una organización.
- Crear estructuras de responsabilidad dentro de la organización para tener una comunicación exitosa.
- Motivar a los empleados para alcanzar altas metas y objetivos, así como medir su desempeño.

Para mejorar el proceso administrativo, podemos identificar mejoras dentro de la organización para luego ejecutar y evaluar los resultados. (Robbins & Coulter, 2016).

- Evaluación crítica dentro de la organización nos va permitir identificar las mejoras.
- Grandes cambios de manera sistemática y cuidadosa para tener una resistencia y poder tener éxito.
- Monitorear los resultados e identificar las oportunidades de mejora.

El proceso administrativo en la vida personal nos permite desempeñarnos mejor en la vida diaria. Tener metas y poder definir las nos permite alcanzarlas. Por otro lado, nos ayuda a tener autoliderazgo y motivación para lograr nuestras metas (Schermerhorn, 2014)

Las ventajas del proceso administrativo según (Robbins et al., 2019). En primer lugar los procesos se refieren a una serie de actividades interrelacionadas y coordinadas que implican la planificación, la organización, la dirección y el control de los recursos de una organización. Asimismo, para (Stoner et al., 2016). El proceso administrativo es un enfoque sistemático para administrar una organización que implica la planificación, la organización, la dirección y el control de los recursos de la organización. Para (Chiavenato, 2014). El proceso administrativo se refiere a los recursos humanos, materiales, financieros e informativos para cumplir con los objetivos de la organización.

Por su parte, (Koontz & Weihrich, 2014). Definen el proceso administrativo como el proceso de planificación, organización, dirección y control de los esfuerzos de los miembros de la organización y de los recursos utilizados para lograr los objetivos de la organización de manera eficiente y eficaz. Finalmente, (Daft, 2017). Por lo tanto, describe que el proceso

administrativo planifica, organización, lidera y tiene un control por parte de los miembros de la organización y de los recursos utilizados para lograr los objetivos de manera efectiva y eficiente.

El proceso administrativo son funciones que buscan aprovechar al máximo los recursos de una organización para lograr sus objetivos (Concepto, 2021). Por lo tanto, el proceso administrativo se divide en etapas, planificación, organización, dirección y control (Fayol, 1916). Asimismo, cada una de estas etapas tiene una dimensión estratégica, que incluye la definición de la visión, misión y metas de la organización, que implica distribuir las actividades y los recursos entre los diferentes grupos de trabajo. Además, una dimensión humana, que implica liderar, motivar y comunicar a los trabajadores. Por último, una dimensión evaluativa, que implica verificar el cumplimiento y corregir las desviaciones (Lemus, 2019).

2.3. Antecedentes

Vicente (2022). Además, la mejora continua que permitiera cambios positivos en los procesos administrativos. Los resultados demostraron que mediante las encuestas a los empleados pudimos determinar la importancia de la mejora continua frente a los procesos administrativos, es decir, con encuestas de empleados, podremos medir y estandarizar el desempeño positivo en toda la empresa.

Zambrano (2022). Asimismo, la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos con el fin de evaluar la capacidad de los colaboradores. Los resultados nos permiten decir que existe una correlación moderadamente positiva, que la mejora continua y el proceso administrativo se encuentran en un nivel bueno.

Vargas (2017). Por otro lado, las actividades desarrolladas para contribuir a la mejora continua de la gestión administrativa, lo cual ha significado observar diversos escenarios, analizarlos y presentar las mejoras que se han desarrollado y de ellas se han presentado las evidencias de su presentación o implementación. Los resultados presentados han contribuido a la mejora continua y a la organización de los procesos de mejoras consideradas significativas dentro de la organización.

Arias (2019). Asimismo, podemos determinar la relación entre las dos variables con el fin de utilizarlo para la mejora continua y los procesos administrativos de manera más eficiente. Como resultado se implementa una mejora continua moderada y así podremos tener procedimientos administrativos exitosos.

Gutierrez (2020). Por Ultimo, el estudio actual era conectar la mejora continua de los procesos administrativos con la satisfacción de la organización. Los hallazgos de este estudio muestran que existe una relación positiva entre las variables estudiadas, lo que implica que a mayor mejora en los procesos administrativos, mayor satisfacción.

2.4. Justificación de la metodología elegida.

En relevancia práctica, se ha propuesto utilizar la mejora continua para el proceso administrativo interno dentro de la Dirección de Fiscalizaciones, con un incremento del 50 % en el primer trimestre, debido a que la dirección tiene una presencia importante en la Dirección General y nos va a permitir mejorar el proceso administrativo, se espera lograr un aumento en el atractivo y rapidez del proceso dentro de la dirección.

Asimismo, la eficiencia y productividad permite a organizaciones identificar y eliminar ineficiencias en procesos innecesarios, es decir la calidad del servicio dentro de la dirección, permitiéndoles identificar errores dentro del proceso administrativo. Asimismo, esto te permitirá brindar un servicio de mayor calidad y contar con la satisfacción de la Dirección General.

Por otro lado, por una falla del sistema dentro del proceso, ahora representa el 5% de los procesos administrativos, por ello, se espera tener una influencia del 70% en el registro de documentos durante el proceso.

La mejora continua es un principio rector en la gestión de la calidad que implica el esfuerzo constante por optimizar los procesos, productos y servicios de una organización. Según la norma NTP-ISO 9000:2001. Además, la mejora continua se basa en un enfoque de procesos que busca aumentar la satisfacción del cliente (Garcia et al., 2003).

Uno de los métodos más populares para la mejora continua es el método 5S, que consta de cinco pasos, categorizar, organizar, limpiar, estandarizar y disciplinar. El programa 5S tiene como objetivo crear un ambiente de trabajo limpio, ordenado y seguro, que facilite

la eficiencia, la calidad y la productividad (Piñero et al., 2018). Además, el programa 5S promueve la participación y el compromiso de las personas, lo que contribuye a generar una cultura de la calidad (Martínez & Martínez, 2016).

La mejora continua es una variable fundamental en las organizaciones, ya que permite la adaptación y la innovación constante en un entorno (Madero et al., 2021). Además, la implementación de procesos administrativos eficientes es igualmente crucial, ya que asegura la toma de decisiones efectiva y la optimización recursos (García et al., 2022).

Estos conceptos tienen una relevancia práctica innegable en la actualidad, donde la competitividad y la eficiencia son factores críticos en el éxito empresarial (El Banco Mundial, 2021). Por ejemplo, en un estudio realizado se encontró que las empresas que implementaron una cultura de mejora continua lograron un aumento del 40% en la satisfacción del cliente y una reducción del 30% en los costos operativos (Mc Kinsey & Company, 2022).

Además, como relevancia teórica, la mejora continua como el proceso administrativo son conceptos que se sustentan en diversas teorías que han evolucionado a lo largo del tiempo. La mejora continua se basa en la filosofía japonesa de Kaizen, que significa cambio para mejorar y que implica la participación activa de todos los miembros de una organización para identificar problemas (Sanchez & Gutierrez, 2010).

Por otro lado, el proceso administrativo se fundamenta en la teoría clásica de la administración, que propone cuatro funciones básicas: planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2006). Además, estas funciones permiten establecer objetivos, asignar recursos, coordinar actividades y obtener resultados (García, et al., 2003). Ambos conceptos están relacionados, ya que la mejora continua se puede aplicar al proceso administrativo para optimizar su eficacia y eficiencia.

Por último, la teoría de la mejora continua se basa en el enfoque de la calidad total, que implica la búsqueda constante de la mejora en todas las áreas (Cleland, 2022). Además, la teoría del proceso administrativo se basa en la idea de que la administración implica una serie de pasos interrelacionados, que se repiten constantemente en la gestión de la organización (Koontz & Weihrich., 2021). Para concluir, las dos teorías son fundamentales

para entender la gestión de las organizaciones modernas y han sido ampliamente estudiadas y aplicadas en la literatura empresarial y académica.

APÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia

3.1. Diagnóstico de la situación problemática

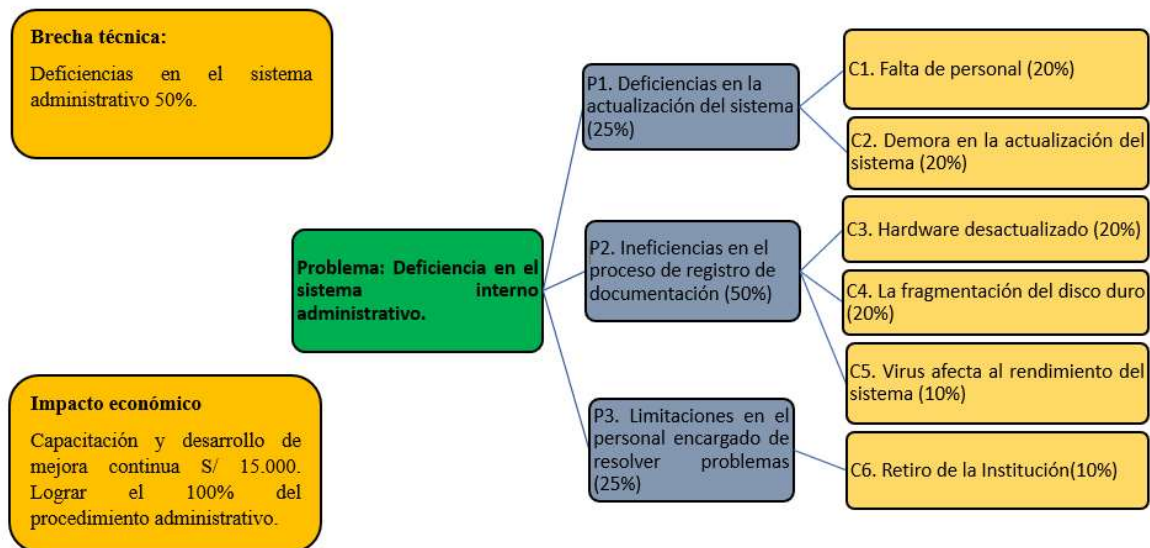
Los sistemas administrativos internos de la organización son deficientes porque existen fallas dentro de los sistemas, que son lentos y están desactualizados.

Además, el Sisaco no recibe actualizaciones continuas, lo que provoca lentitud a la hora de ingresar un documento. La falta de personal es una grave carencia porque impide la resolución de problemas que surjan durante el proceso.

Dentro del último periodo, traté de usar el sistema el 100 % del tiempo, pero cuando ingresé, descubrí muchos problemas internos del sistema.

Figura 4

Deficiencia en el sistema interno administrativo.

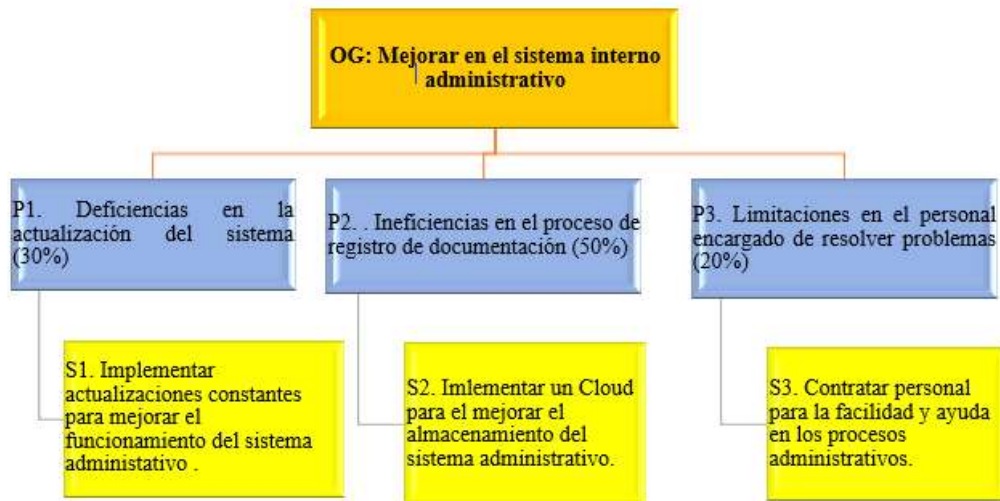


Es por eso que una de sus deficiencias es que el sistema no está en constante actualización y eso perjudica al administrativo al momento de registrar o generar los documentos, es por eso que mediante nuestras propuestas es implementar las actualizaciones constantes para el mejor funcionamiento del sistema administrativo.

Asimismo, la falta del personal que se dedicó a crear este sistema perjudica al administrativo dado que al momento de solicitar una ayuda o alguna observación no están por retiro de la institución, se debe implementar la contratación de personal y eso va a permitir tener eficacia en el proceso en el sistema administrativo. Por último, podemos verificar en la figura 5 el organigrama de la mejora del proceso.

Figura 5

Organigrama de la mejora en el sistema interno administrativo



3.2. Desarrollo de la experiencia

Como parte de la experiencia llevada a cabo en la dirección, realice labores o roles, como: (a) realizar, ingresar y clasificar los documentos que llegan a través de los sistemas, (b) obtener la propiedad de los documentos producidos por las distintas áreas del ministerio, (c) elaborar rendiciones de cuentas por comisión de servicio, (d) ingreso de los documentos emitidos por el grupo de trabajo postal e veeduría, y (e) mantener una base de datos del grupo de instrucción Pas.

Asimismo, notificar las resoluciones e inicios de procedimientos sancionadores y oficios emitidos por la dirección, como tramitar los documentos en relación con las renovaciones de autorización de los servicios de radiodifusión sujetos a plazos. Asimismo, se me ha asignado el puesto de asistente administrativo para la dirección de línea en estos últimos seis años, a los que he contribuido con responsabilidad. Luego de plasmar mi experiencia laboral, propuse proponer la mejora continua para el proceso administrativo.

En resumen, como parte de la experiencia laboral y aprendizaje continuo se identificaron los diversos problemas que me permitió llevar a proponer por medio del director hacia la OTI, con el fin de mejora el proceso interno de documentos, por ello, se plantea como informe de investigación el título, Propuesta de mejora continua para mejorar el proceso administrativo de la Dirección de Fiscalizaciones y Cumplimiento de Títulos Habilitantes, Lima 2023

3.3. Modelado de la propuesta o solución

Situación actual de la dirección: La DFCTHC es una dirección del Estado Peruano que pertenece al MTC, si bien es cierto en el año 2019 este sistema llamado Sisaco fue un sistema piloto para asegurar la trazabilidad de los documentos, han pasado los años y este 2023 se está implementando al 100%. Por otro lado, se pudo identificar las fallas que existen dentro sistema.

Como personal que ingresaba los documentos al sistema obtuve por proponer la mejora continúa aplicando el ciclo del PVHA para mejorar el proceso y la eficacia dentro de la dirección.

Datos de encargado de apoyo administrativo.

El presente diagrama de análisis nos va a permitir poder analizar la trazabilidad de todos los documentos que ingresan.

Dato 1: Recepción de los informes por cada grupo de trabajo.

Dato 2: Registro de los informes en el sistema.

Dato 3: Armado de expedientes.

Dato 4: Asignación de expedientes.

Dato 5: Elaboración de base de datos para el control de prescripción.

Dato 6: Registro de resoluciones u oficios.

Dato 7: Notificación de resoluciones u otros documentos.

Dato 8: Descargar datos de las notificaciones.

Dato 9: Derivación de expedientes a las diversas áreas.

Propuesta de solución con PHVA

Planificar

En primer lugar, se pudo identificar los problemas que tenemos dentro del sistema administrativo, mediante una reunión con el director, con varias propuestas de mejora dentro del sistema, propusimos un Diagrama de Ishikawa dado que es una herramienta eficaz para el análisis de la causa raíz y la mejora de procesos con una herramienta eficaz para el análisis de causa raíz y la mejora de procesos. Esto contribuye a la resolución de problemas y al logro de mejoras en la eficiencia y calidad de los procesos organizacionales.

El diagrama le ayudará a identificar las causas principales que contribuyen a una situación o efecto indeseable. Esto le permitirá centrar sus esfuerzos en las causas más importantes y significativas.

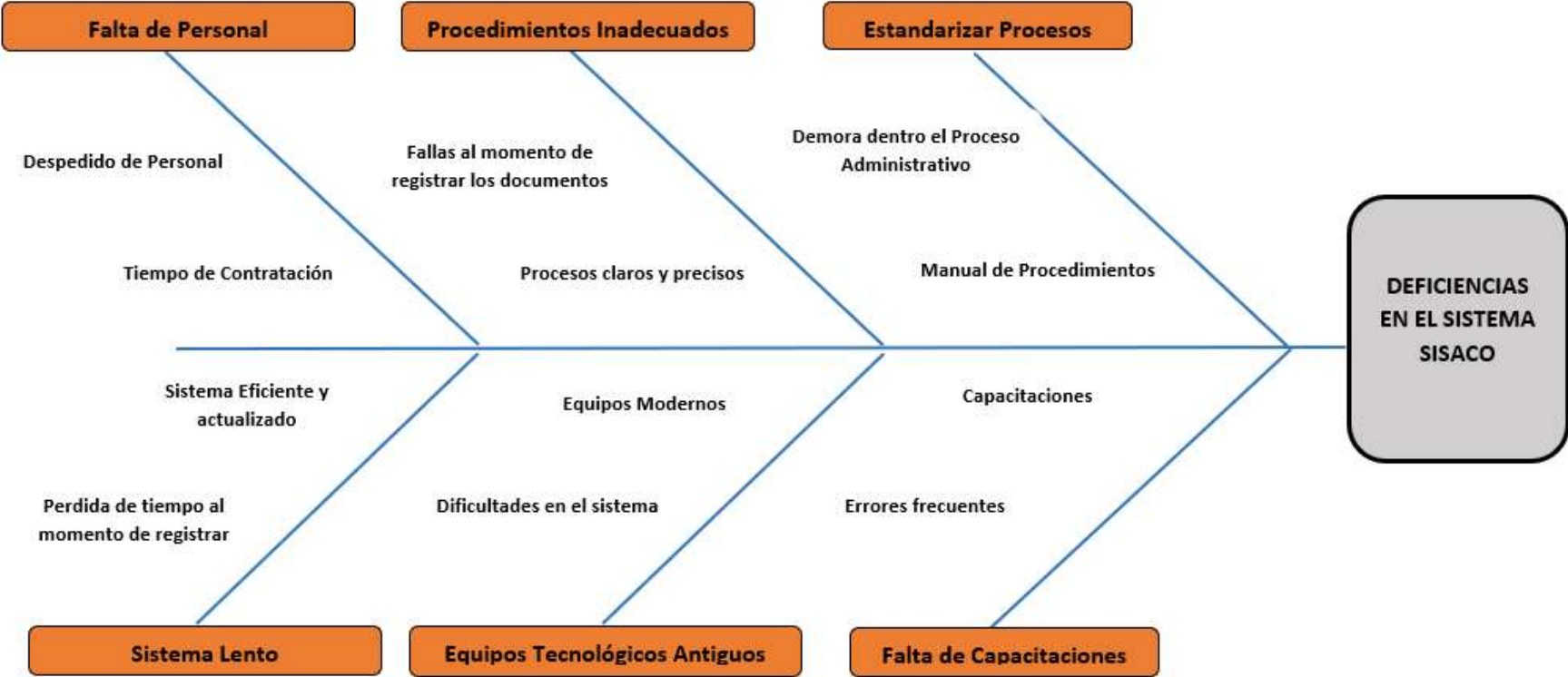
El diagrama te proporciona una representación visual de las diversas causas y su relación con el efecto o problema. Esto te ayudara a comprender cómo se interconectan las causas y cómo pueden influir en el resultado final

El uso del diagrama de Ishikawa fomenta la participación de varias personas o equipos en el análisis y la generación de ideas e intercambio de conocimientos, que pueden conducir a una mejor comprensión de las causas y al desarrollo de soluciones más eficaces.

La visualización de las causas en el diagrama facilita la toma de decisiones informadas y fundamentadas y se pueden priorizar las causas identificadas y determinar las acciones más adecuadas para abordarlas. Asimismo, en la figura 6 se evidencia la propuesta de mejora.

Figura 6

Diagrama de Ishikawa.



Por otro lado, en la propuesta se puede precisar que el proceso está enfocado en las falencias dentro del sistema administrativo, es decir, podremos contar con un almacenamiento y personal capacitado, esto que nos permitirá tener una trazabilidad de los documentos.

Asimismo, OTI se propuso la elaboración de la herramienta BizAgi para la elaboración de la gestión de informes de los procesos de la DFCTHC. Es por eso, que se propone adquirir un almacenamiento Cloud Privado (Private Cloud). Además, este tipo de almacenamiento va a permitir la rapidez y la dirección va a tener un control exclusivo sobre su almacenamiento. Por último, podemos observar los procesos propuestos para el procedimiento de informes y la gestión de expedientes en las figuras 7 y 8. Es por eso, que nos va a ayudar que el proceso sea rápido al momento de registra y derivar los expedientes.

Figura 7

Procedimiento de Informes.

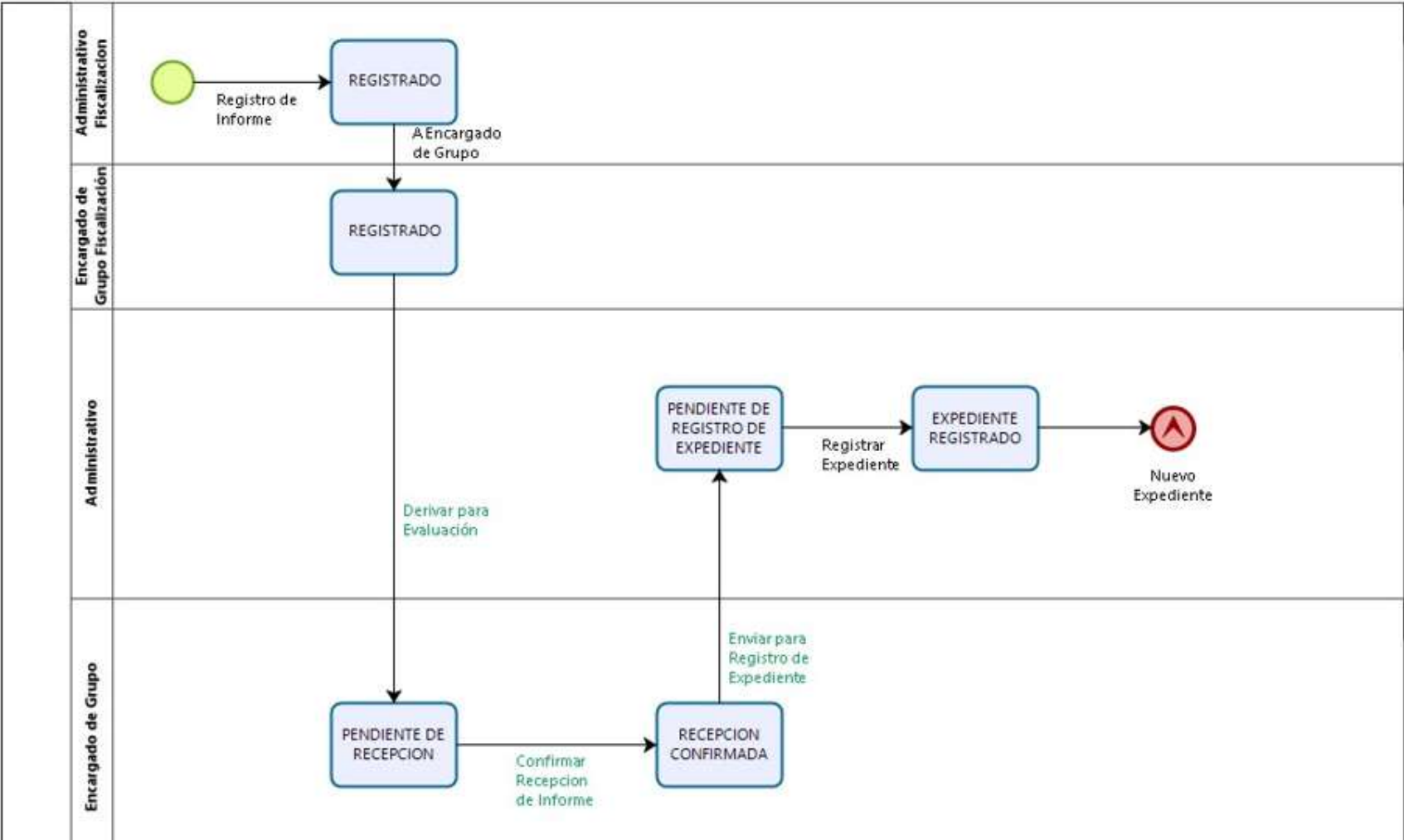


Figura 8

Gestión de Expedientes.

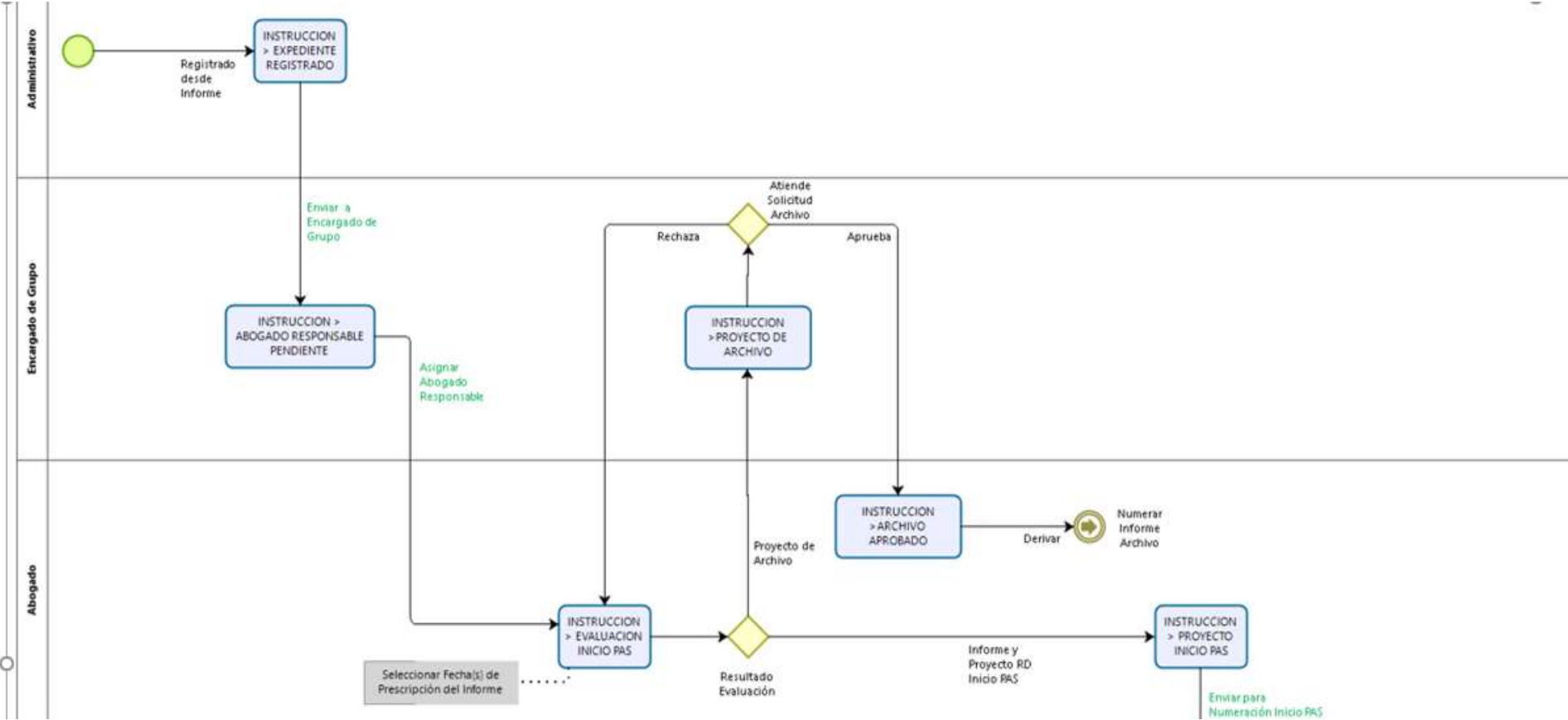
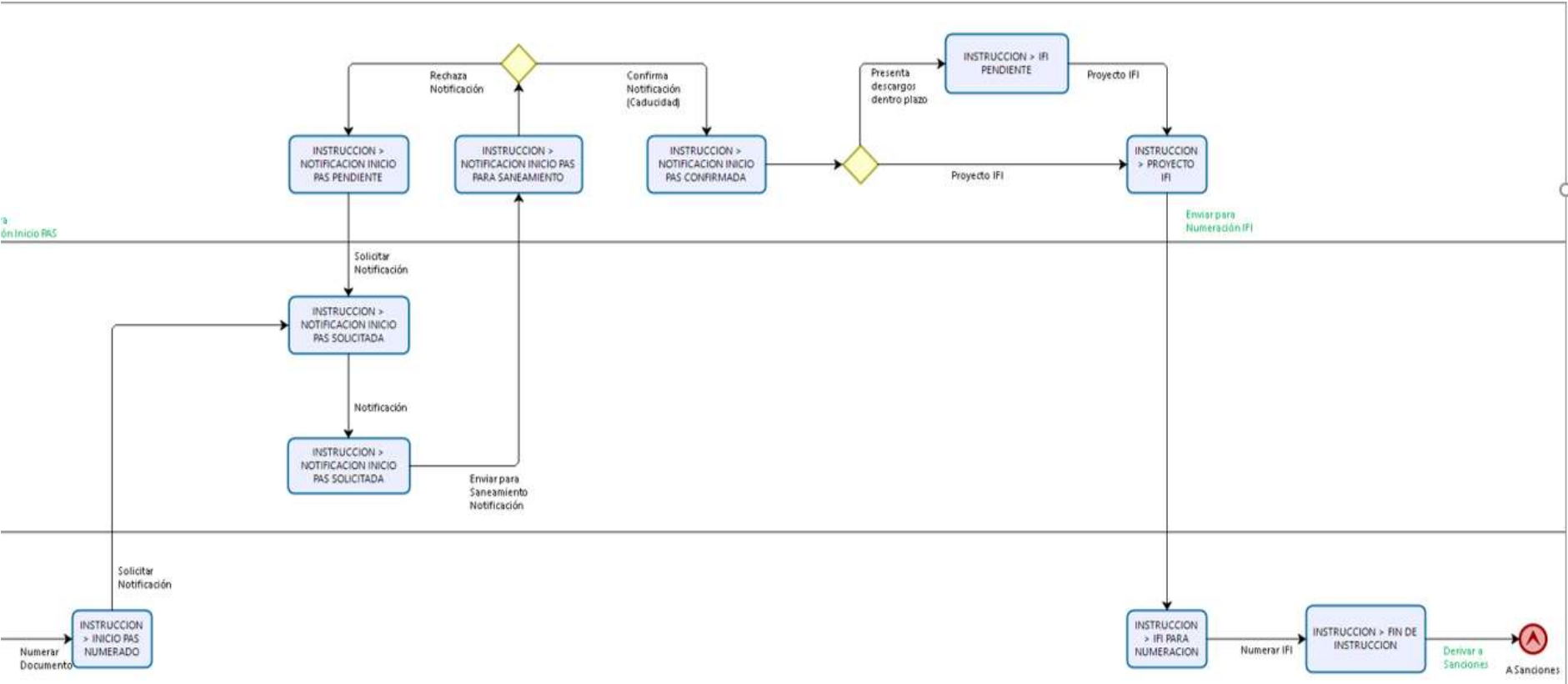


Figura 9
Gestión de Expedientes complemento



El Cloud Privado es un almacenamiento que como dirección nos va permitir una gestión eficiente de los documentos dentro del sistema Sisaco.

Exclusividad

El Cloud Privado se dedica exclusivamente a una única organización o departamento, lo que significa que los recursos de infraestructura, como servidores y almacenamiento, están reservados para su uso interno. Asimismo, esto proporciona mayor control y seguridad sobre los datos almacenados en la base de datos.

Personalización

La organización puede personalizar y adaptar el Cloud Privado para satisfacer las necesidades específicas de su servicio administrativo. Además, esto incluye la configuración de recursos de acuerdo con los requerimientos de la base de datos, como capacidad de almacenamiento, potencia de procesamiento y conexiones de red.

Mayor seguridad

Al ser un Cloud Privado, la organización tiene un mayor control sobre las medidas de seguridad implementadas en la infraestructura y la base de datos. Esto puede incluir firewalls, sistemas de detección de intrusos, cifrado de datos y políticas de acceso restringido.

Rendimiento optimizado

Al tener recursos dedicados, el Cloud Privado permite una mejor administración y optimización del rendimiento de la base de datos. Esto se logra al asignar los recursos adecuados y controlar su uso de manera más efectiva.

Cumplimiento normativo

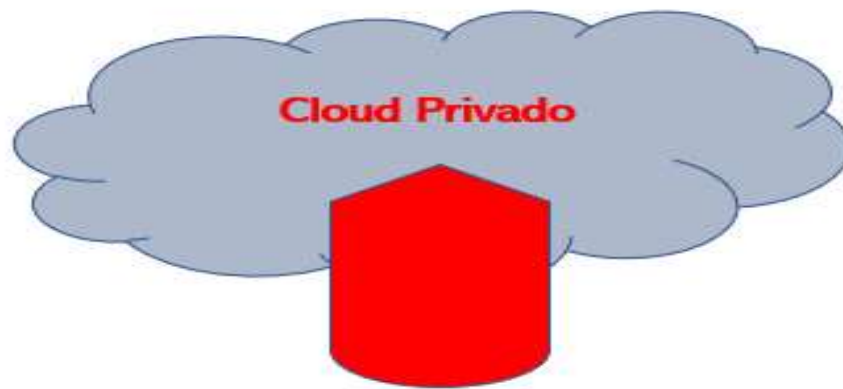
Para el servicio administrativo, donde la gestión de datos confidenciales puede ser una preocupación importante, el Cloud Privado ofrece un mayor grado de cumplimiento normativo. La organización tiene más control sobre la ubicación y el acceso a los datos, lo que facilita el cumplimiento de regulaciones y normas de privacidad.

Mayor disponibilidad

Un Cloud Privado puede proporcionar una mayor disponibilidad de la base de datos a través de técnicas de replicación y redundancia. Esto garantiza que la base de datos esté siempre accesible para el servicio administrativo, minimizando los tiempos de inactividad no planificados. Asimismo, podemos observar en la figura 9 el Cloud Privado solicitado para la DFCTHC.

Figura 10

Cloud Privado



Hacer.

El énfasis está en las actividades que tienen lugar dentro del sistema, por lo que necesitaremos más colaboradores de la OTI que estén enfocados en el sistema Sisaco. Por otro lado, es necesario que tengan un análisis y capacitación de todo el proceso antes de ingresar un documento, dado que es su responsabilidad. Además, sus actualizaciones pueden poner en marcha el proceso de mejora dentro del sistema administrativo. Por último, elaborar un manual de los procedimientos internos del sistema Sisaco.

Se realizó una propuesta de desarrollo de manual con el objetivo de poder detallar los procesos que se llevan a cabo cuando se ingresan los documentos al sistema Sisaco. Asimismo, nos permiten guiarnos a la hora de crear o ingresar un documento. Finalmente, en las figuras 10, 11 y 12 podemos ver las instrucciones generadas para el ingreso de datos y localización de documentos.

Figura 11

Manual de procedimientos de DGFSC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SISACO - MTC

DIRECCION GENERAL DE FISCALIZACIONES Y SANCIONES EN COMUNICACIONES

Figura 12

Tabla de contenido del manual

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Objetivo.....	4
2. ENTORNO OPERATIVO DEL SISTEMA.....	4
2.1. Perfiles de Usuario.....	4
3. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA.....	4
3.1. ADMINISTRADOS.....	4
3.2. Nuevo Administrado.....	5
3.3. Visualizar Datos de Administrado.....	5
4. DOCUMENTOS.....	6
Listado de Documentos.....	6
4.1.1. Nuevo Documento: Informe Legal > Archivo.....	6
4.1.2. Nuevo Documento: Resolución Directoral > Inicio PAS.....	7
4.1.3. Nuevo Documento: Informe PAS > Fin de Instrucción.....	7
4.1.4. Nuevo Documento.....	8
5. INFORMES - DFCTH.....	8
5.1.1. Confirmar Recepción de Informe.....	8
5.1.2. Enviar para Registro de Expediente.....	9
5.1.3. Registrar Expediente.....	9
5.1.4. Visualizar Datos de Informe.....	10
6. EXPEDIENTES - DFCTH.....	10
6.1.1. Búsqueda de Expedientes.....	10
6.1.2. Expedientes Pendientes de Atención.....	11
6.1.3. Visualizar Datos de Expediente.....	11
6.1.4. Enviar a Encargado de Grupo.....	12
6.1.5. Asignar Abogado Responsable.....	12
6.1.6. Seleccionar Fecha(s) de Prescripción.....	13
6.1.7. Proyecto de Archivo.....	13
6.1.8. Aprobar Archivo Fase Instructiva.....	14
6.1.9. Rechazar Archivo Fase Instructiva.....	14
6.1.10. Proyecto de Inicio PAS.....	15
6.1.11. Enviar para Numeración de Inicio PAS.....	15
6.1.12. Numerar Documento de Inicio PAS.....	16
6.1.13. Solicitar Notificación de Inicio PAS.....	16

Figura 13

Tabla de contenido final del manual

6.1.14.	Notificar Inicio PAS.....	17
6.1.15.	Enviar para Saneamiento de Notificación de Inicio PAS.....	17
6.1.16.	Sanear Notificación de Inicio PAS.....	17
6.1.17.	Descargo de Inicio PAS.....	18
6.1.18.	Proyecto de Fin de Instrucción.....	18
6.1.19.	Enviar para Numeración de IFI.....	19
6.1.20.	Numerar Documento de Fin de Instrucción.....	19
6.1.21.	Derivar a Sanciones.....	20
7.	NOTIFICACIONES.....	20
7.1.1.	Búsqueda de Notificaciones.....	20
7.1.2.	Registrar Salida de Notificaciones Pendientes.....	21
7.1.3.	Generar Formato de Notificación.....	21
7.1.4.	Descargar Datos de Notificación.....	22
7.1.5.	Visualizar Datos de Notificación.....	22

Figura 14

Programación de capacitaciones

PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIONES DE CUMPLIMIENTO DE TITULOS HABILITANTES EN COMUNICACIONES										
TEMAS	SEMANA 1					SEMANA 2				
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
REGISTRO DE DOCUMENTOS	■					■				
CREACION DE EXPEDIENTES	■					■				
ELABORACIÓN DE INFORMES		■					■			
ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES		■					■			
PROCESO DE NOTIFICACIONES			■					■		
VALIDACIÓN DE NOTIFICACIÓN			■					■		
REGISTRO DE DIRECCIONES			■					■		
ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES				■					■	
DERIVACIÓN A SANCIONES					■					■

Descripción de actividades para la capacitación.

Solicita capacitación

El director de la DFCTHC solicita a OTI gestionar la capacitación para todos los colaboradores de su dirección con el fin de que todos conozcan y plasmen sus habilidades y conocimiento el proceso del sistema Sisaco.

Aprobación de capacitación

OTI mediante correo institucional confirma la solicitud del director de Línea y programa los días y horarios establecidos y solicita la remisión de la relación de todos los participantes en las capacitaciones.

Programa de capacitaciones

OTI valida la relación de participantes y confirma la capacitación y remite el nombre del capacitador y le link si es de manera virtual o se solicita el auditorio dentro del MTC.

Capacitación

El capacitador nos brinda la inducción del sistema interno administrativo solicitado por el director.

Evaluación

El capacitador al terminar la inducción de los temas programados elabora preguntas y solicita ejemplos de documentos y elabora un acta para la firma de todos los participantes.

Resultados

El capacitador envía un correo al director comunicándole que se llevó a cabo las capacitaciones a todos el personal DFCTHC, y que fue de manera exitosa.

En la figura 10 podemos observar que mediante el diagrama de Gantt la programación de capacitaciones que se llevaran a cabo por parte de OTI y la DFCTHC para la inducción del proceso de documentos y expedientes en el sistema Sisaco.

Verificar.

En esta etapa se analizarán los resultados del proceso y se confirmarán los resultados esperados. Debemos considerar herramientas que nos permitan medir los resultados y al mismo tiempo comprobar la efectividad de las mejoras implementadas, es decir, la situación actual y el progreso del proceso será en comparación para probar la eficacia del ciclo variable de Deming. Por otro lado, la DFCTHC debe evaluar los resultados de las capacitaciones que se les brindo a todos lo colaboradores para verificar si están dando resultados al momento que generar reportes semanalmente para ver cuando documentos ingresaron y salieron de la dirección. Asimismo, se deberá analizar si las capacitaciones dieron resultados mediante las propuestas de capacitación solicitadas a OTI, Finalmente, solicitar que cada mes se programe dos inducciones para colaboradores.

El check list son actividades que deben ser evaluadas al final del día para medir o comparar lo planificado, así como para hacer observaciones y resolver problemas. Además, se utilizarán herramientas como listas de verificación, que nos permitirán llevar un registro de las actividades que presentan fallas. Tenga en cuenta que esta es la etapa en la que podremos identificar cualquier dificultad que pueda surgir dentro del sistema.

La lista de verificación nos permitirá realizar un seguimiento de todas las sugerencias de mejora dentro del sistema. Además, identificar con precisión qué aspectos se están considerando y, en consecuencia, reducir las deficiencias. Finalmente, el formato para la obtención de resultados se muestra en la Figura 14.

Figura 15

Propuesta de modelo de check list.

Preguntas	Bien	Mal	Observación
Manuales de los procedimientos administrativos.			
Procesos claros y precisos.			
Capacitaciones constantes al personal de la dirección.			
Capacitar a varios colaboradores que conozcan el sistema.			
Mejorar los equipos tecnológicos modernos que permitan tener eficacia al momento de registra.			
Sistema eficiente y actualizado para eficacia de la trazabilidad de los documentos.			
Alertas en caso de prescripciones			
Incluir documentación en digital			
Porcentajes de las direcciones			
Expedientes en digital			

CICLO DE DEMING

Actuar

Consiste en verificar las mejoras dentro del proceso, nos va a permitir obtener los resultados de acuerdo a los objetivos y metas propuestas, es decir, si el sistema es eficiente al momento de ingresar los documentos, el almacenamiento va permitir que no se cuelgue el sistema y no perjudique a los demás sistemas internos, así tener los niveles de eficacia altos dentro de la dirección.

Por otro lado, los resultados de las capacitaciones para los colaboradores de DFCTHC, podemos determinar si se está cumpliendo con la meta trazada en el plan de atención de los documentos emitidos por la dirección. Finalmente, si se llega a detectar que siguen ocurriendo deficiencias dentro del sistema se solicitara capacitaciones para mejorar el proceso. Además, en la figura 15 podemos evidenciar el ciclo de Deming utilizado para la DFCTHC.


Figura 16

Ciclo de Deming



Figura 17

Propuesta de mejora dentro del sistema Sisaco.

 PERU Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Sistema de Sanciones en Comunicaciones Acta de Conformidad		CODIGO: FOR-OTI-0013
			VERSIÓN: 1.0
			VIGENTE: MAYO, 18 DE 2016

1. DATOS GENERALES

Tema	Nuevas funcionalidades en el Sistema de Sanciones en Comunicaciones		
Área Usuaría	DFCTH	Usuario Líder	Juan Pablo Serrato Tesén
Jefe de Proyecto	Miguel Villacorta	Fecha de Aceptación	24/01/2023

2. DECLARACION DE LA ACEPTACIÓN FORMAL
 Por el presente documento se confirma que el requerimiento desarrollado por la Oficina de Tecnología de Información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; cumple con lo solicitado por el área usuaria DFCTH – Dirección de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones.



3. OBJETO
 Se implementaron las siguientes funcionalidades:


NOTIFICACIONES
 Implementar la notificación de documentos tipo oficio, sin expediente relacionado.
 - Similar a las opciones del proceso de notificación de RD, IFI de un expediente; que el sistema también permita la notificación de documentos tipo Oficio que no se relaciona a un expediente PAS.

4. CONTROLES DE CALIDAD
 Realizar pruebas de registro, visualización de las funcionalidades implementadas.

5. OBSERVACIONES ADICIONALES
 No Aplica.

6. CONFORMIDAD

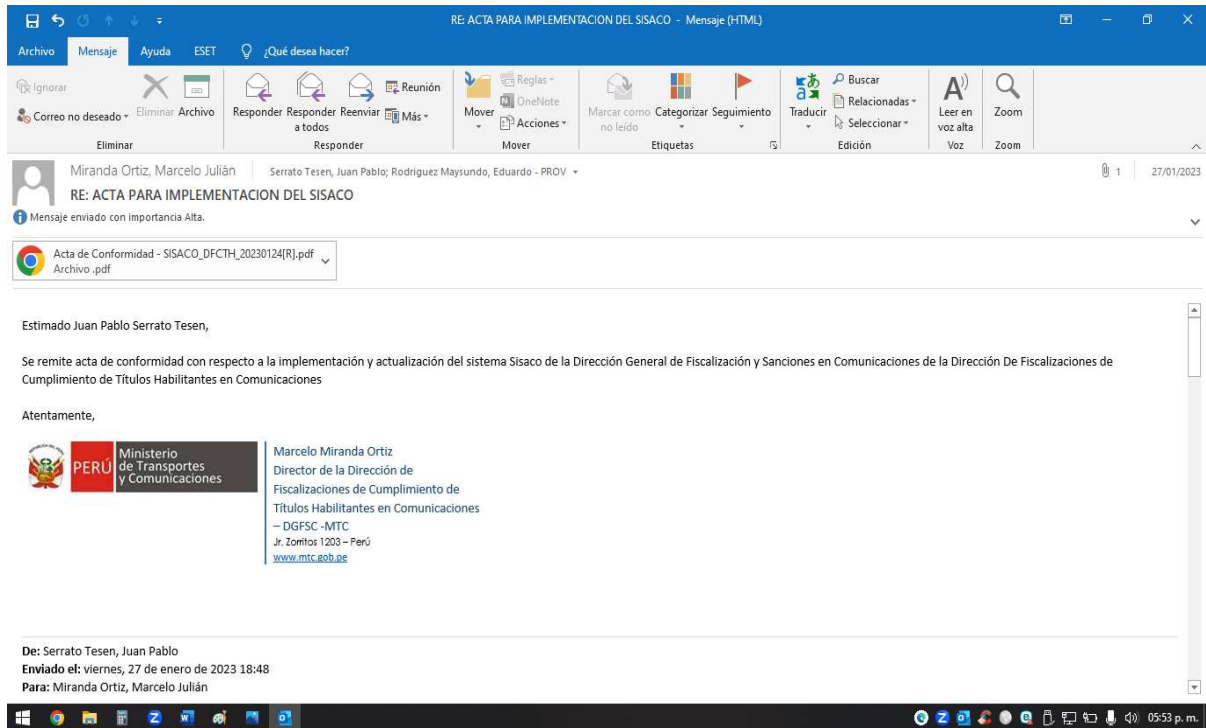
NOMBRE	CARGO / AREA	ROL	FIRMAS
USUARIO			
Serrato Tesen, Juan Pablo	DFCTH	Usuario Líder	
Miranda Ortiz, Marcelo Julián	DFCTH	Usuario Líder	
OGTI			
Rodriguez Maysundo, Eduardo	OGTI	Programador	



Firmado digitalmente por:
 MIRANDA ORTIZ Marcelo
 Julian FAJ 20131370044 harl
 Motivo: Soy el autor del
 documento.
 Fecha: 27/01/2023 18:51:00-0500

Figura 18

Autorización de la propuesta



3.4. Proyectos

Es fundamental que el DFCTHC use el ciclo PHVA para mejorar o aumentar su eficiencia dentro de la dirección. Como resultado, la aplicación del ciclo se traducirá en una mejora del 90% en los procesos internos, se hace posible la recuperabilidad de los documentos. utilizando la nube privada, podremos tener un sistema que es 90 % seguro y rápido al ingresar los documentos.

Reducción de errores: La implementación del ciclo PHVA puede conducir a una disminución en la cantidad de errores cometidos en el proceso administrativo. Esto se puede medir cuantitativamente a través de la reducción del porcentaje de errores o la cantidad absoluta de errores identificados durante un período determinado.

Mejora en el tiempo de procesamiento: La identificación y optimización de los pasos del proceso administrativo mediante el ciclo PHVA puede resultar en una disminución del tiempo requerido para completar cada etapa del proceso. Esto se puede medir cuantitativamente a través de la reducción del tiempo promedio de procesamiento o la disminución del tiempo total necesario para completar el proceso.

Aumento en la eficiencia operativa: La aplicación de la metodología PHVA puede conducir a una mejora general en la eficiencia operativa del proceso administrativo. Esto se puede medir cuantitativamente mediante la comparación de indicadores clave de desempeño antes y después de la implementación de las mejoras, como la cantidad de tareas completadas por unidad de tiempo o el número de transacciones procesadas por hora.

Mejora en la calidad del servicio: La metodología PHVA también puede ayudar a mejorar la calidad del servicio proporcionado por el proceso administrativo. Esto se puede medir cuantitativamente mediante indicadores de satisfacción del cliente, como encuestas de satisfacción o evaluaciones de calidad del servicio.

Incremento en la productividad: Al identificar y eliminar actividades innecesarias o redundantes en el proceso administrativo, el ciclo PHVA puede contribuir a un aumento en la productividad. Esto se puede medir cuantitativamente mediante el cálculo de la productividad laboral, como la cantidad de tareas realizadas por empleado en un período

determinado. Asimismo, podemos observar el simulador de respuestas en el proceso de encuestas al personal de DFCTHC.

Figura 19

Simulador de Respuesta de la encuesta de los procesos

Preguntas	Bien	Mal	Observación
Manuales de los procedimientos administrativos.	EXCELENTE		
Procesos claros y precisos.	EXCELENTE		
Capacitaciones constantes al personal de la dirección.	EXCELENTE		
Capacitar a varios colaboradores que conozcan el sistema.	EXCELENTE		
Mejorar los equipos tecnológicos modernos que permitan tener eficacia al momento de registra.	EXCELENTE		
Sistema eficiente y actualizado para eficacia de la trazabilidad de los documentos.	EXCELENTE		
Alertas en caso de prescripciones	EXCELENTE		
Incluir documentación en digital	EXCELENTE		
Porcentajes de las direcciones	EXCELENTE		
Expedientes en digital	EXCELENTE		

Conclusiones

Primera: Mejorar la calidad de los procesos administrativos y estandarizar el uso correcto del sistema Sisaco, es fundamental implementar el ciclo PHVA. Este enfoque nos permitirá no solo garantizar un uso adecuado del sistema, sino también impulsar la mejora continua del proceso en su totalidad mediante un manual de procedimientos.

Segunda: Reducir errores y riesgos en los procesos, se ha implementado un programa de capacitaciones como una estrategia clave. A través de estas capacitaciones, el personal adquiere los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de manera eficiente y segura. Además, se ha utilizado un diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de causa y efecto, para identificar y categorizar las principales causas que están ocasionando deficiencias dentro del sistema.

Tercera: Implementación de flujos de mejora utilizando la herramienta Bizagi. Esta implementación nos permite identificar de manera eficiente los procesos internos relacionados con los documentos, así como tener una visión clara de los flujos de trabajo en todo el sistema Sisaco, Además, gracias a la utilización del Cloud Private, contamos con un almacenamiento seguro y oportuno para los datos de los documentos generados por el MTC. Esta infraestructura de nube privada nos brinda la capacidad de gestionar y proteger adecuadamente la información, garantizando la confidencialidad y disponibilidad de los datos.

Recomendaciones

Primera: Al implementar el ciclo PHVA, seremos capaces de impulsar la mejora sistémica continua y sostenible, asegurando la calidad y eficiencia de los procesos administrativos y el uso óptimo del sistema Sisaco.

Segunda: Involucrar a todo el personal de la DFCTHC. Para la implementación que al momento de las capacitaciones sea de manera exitosa. Además, con el diagrama de Ishikawa vamos a tener un impacto positivo en la reducción de errores y riesgos.

Tercera: Establecer flujos de mejora utilizando Bizagi y el uso del Cloud Private han impactado positivamente la eficiencia y seguridad de los procesos. Además, enfatiza la importancia de la automatización, la optimización y la protección de los datos en la gestión documental.

Referencias bibliográficas

- llibrary.co. (11 de mayo de s.f.). *llibrary*. obtenido de llibrary:
<https://llibrary.co/article/dimensi%C3%B3n-mejora-continua-gesti%C3%B3n-institucional.yd755m1y>
- Aguilar-Luzón, MC, Carvajal-Trujillo, E, & Gutiérrez-Cillán, J. (2016). Lean y TIC para la mejora continua de la gestión empresarial. *Información Tecnológica*, 43-50. doi:10.4067/S0718-07642016000300007
- AMSAC. (2020). *Procedimiento de Gestión de la Mejora Continua*. Obtenido de <https://www.amsac.pe/wp-content/uploads/2020/12/E3.1.P8-Procedimiento-de-Gestion-Mejora-Continua-v01RRRR.pdf>
- Arias, B. (2019). *Mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Asana. (11 de mayo de 2022). *asana.com*. Obtenido de asana.com:
<https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>
- Ballina Ríos, F. (2021). Hacia una teoría de la administración en América Latina? Ensayos de Economía. <http://www.scielo.org>, 86-103. doi:<https://doi.org/10.15446/ede.v31n58.85905>
- Bertalanffy, L. (1950). Un esbozo de teoría general de sistemas. *filosofía de la ciencia*, 139-164.
- Brewer-Carías, A.R. (2011). La regulación del procedimiento administrativo en América Latina. <http://revistas.pucp.edu.pe>. doi:Brewer-Carías, A. R. (2011). La regulación del procedimiento administrativo en América Latina. Revista
- Calonge, Velázquez. (11 de MAYO de 2010). *El concepto de administracion publica*. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/>: [47](http://e-</p></div><div data-bbox=)

spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:REDUE-2010-19-5020&dsID=Documento.pdf

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.)*. Mexico: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Administración general*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2015). *Administración general (8ª ed.)*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2021). *Administración general*. McGraw Hill.

Cleland, D. (2022). Mejora de la calidad en el sector público. *Revista de gestión de calidad*, 33-39. doi:<https://doi.org/10.1080/10686967.2021.1943212>

Concepto. (11 de mayo de 2021). *Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>

Conceptos, Jurídicos. (11 de mayo de 2021). <https://www.conceptosjuridicos.com/pe>. Obtenido de <https://www.conceptosjuridicos.com/pe>: <https://www.conceptosjuridicos.com/pe/procedimiento-administrativo/>

Covey, S. (2013). *The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change*.

Crosby, P. (2021). *La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*. McGraw Hill Education.

Daft, R. (2015). *Teoría y diseño organizacional (12ª ed.)*. Cengage Learning.

Daft, R. (2017). *Management*. Cengage Learning.

Deming, W. (2021). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

El Banco Mundial. (2021). *Comparación de la regulación empresarial*. Doing Business 2021. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/34496>

Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. PARIS: Dunod.

Feigenbaum, A. (2021). *Control total de la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

García P. M, Quispe A.C & Ráez G., L. (11 de mayo de 2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*,, 89-94. Obtenido de www.redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

García, A. R. (2022). *Procesos Administrativos y Mejora Continua en Empresas Turísticas*. Revista de Investigación Académica,.

GoDaddy. (11 de mayo de 2021). *godaddy.com*. Obtenido de godaddy.com: <https://es.godaddy.com/blog/mejora-continua-empresa/>

GoDaddy. (10 de mayo de 2021). <https://es.godaddy.com>. Obtenido de <https://es.godaddy.com>: <https://es.godaddy.com/blog/mejora-continua-empresa/>

Gutierrez, L. (2020). *Relación de la mejora continua de los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un hospital en el distrito de Pueblo Libre - 2019*. Universidad Privada del Norte.

Hegel. (11 de mayo de 2021). <https://hegel.edu.pe/blog>. Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog>: <https://hegel.edu.pe/blog/el-procedimiento-administrativo-en-peru/>

<https://www.conceptosjuridicos.com>. (10 de MAYO de 2021). Obtenido de <https://www.conceptosjuridicos.com>: <https://www.conceptosjuridicos.com/pe/procedimiento-administrativo/>

Ishikawa, K. (2021). *Qué es el control total de calidad La modalidad japonesa*. Díaz de Santos.

- Juran, J. (1999). *Juran's quality handbook (5th ed.)*. McGraw-Hill.
- Juran, J. (2021). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence*. McGraw Hill Education.
- Koontz, y O'Donnell. (2022). *Fundamentos de administración*. McGraw Hill.
- Koontz, & Weihrich. (2014). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.
- Koontz, H, y Weihrich, H. (2021). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill.
- Lemus, A. (11 de mayo de 2019). *prezi.com*. Obtenido de *prezi.com*: <https://prezi.com/p/yzs5t4pvzwq7/dimensiones-del-proceso-administrativo/>
- López-Ramos, Gómez-Galán. (2021). El proceso administrativo: una revisión teórica. *Revista de Investigación Académica*, 23, 1-15.
- Lorenz, E. (1972). El batir de las alas de una mariposa en Brasil desencadena un tornado en Texas. *Ciencias Atmosféricas*, 130-141.
- Madero, S. &, V. O. (2021). *La Mejora Continua en las Empresas*. International Journal of Scientific Research and Management,. doi:<https://doi.org/10.18535/ijstrm/v8i08.ec01>
- Maderuelo, J.A. (2002). *estión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004
- Manrique-Acevedo, CA, & Acosta-Prado, JC. (2021). La Mejora Continua como Factor de Competitividad en la Micro y Pequeña Empresa en Colombia. *Revista internacional de gestión empresarial de ingeniería*, 13. doi:10.1177/18479790211007111

Martínez García, J. A., & Martínez Caro, L.:. (2016). *5S para la mejora continua*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/5S_Para_la_mejora_continua.html?id=uOAIDAAAQBAJ&redir_esc=y

Mc Kinsey, & Company;. (11 de mayo de 2022). *mckinsey*. Obtenido de mckinsey: <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-business-value-of-continuous-improvement>

Pascual-Ezama, D., & Rodríguez-Molina, M. Á. (2019). Innovación Sistemática en el Sector Alimentario: Una Aplicación de la Mejora Continua. *Sustentabilidad*, 11(23). doi:10.3390/su11236749

Piñero, E. A., Vivas Vivas, F. E. & Flores de Valgaí, L. K.:. (2018). Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. Ingeniería Industrial. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 99-110. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/html/>

QuestionPro. (2021). <https://www.questionpro.com>. Obtenido de <https://www.questionpro.com>: <https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-mejora-continua/>

Ramírez-Montoya, Aguilar-Lasserre, Valenzuela-Fernandez. (2021). Implementación de la mejora continua en la gestión de la calidad en el sector de la construcción. *Revista Científica de Administración, Finanzas e Información*, 1-13.

Robbins y Coulter. (2022). *Administración*. Pearson.

Robbins, Coulter & DeCenzo. (2019). *Fundamentals of management*. Pearson Education.

Robbins, Coulter. (2016). *Administración (13ª ed.)*. Pearson.

Robbins, Coulter. (2016). *Administración (13ª ed.)*.

Robbins, Coulter, y DeCenzo. (2022). Fundamentos de administración. *Pearson Educación*.

Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education (2nd ed.)*. RoutledgeFalmer.

Sánchez, J. A., & Gutiérrez, J. A. (2010). Kaizén: Filosofía de mejora continua. El caso Facusa Ingeniería S.A.S. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 106-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428494004.pdf>

Segura-Ortíz, J., Ramírez-Corona, N., García-Alcaraz, JL, & Cortes-Robles, G. (2020). Prácticas de mejora continua en organizaciones mexicanas: un estudio exploratorio. *Revista internacional de gestión empresarial de ingeniería*, 12. doi:10.1177/1847979020912464

Stoner, Freeman & Gilbert Jr. (2016). *Management*. Pearson Education.

Stoner, y Wankel. (2021). *Administración*. Pearson.

Robbins, Coulter. (2016). *Administración (13ª ed.)*. Pearson.

Robbins, Coulter. (2016). *Administración (13ª ed.)*.

Robbins, Coulter, y DeCenzo. (2022). Fundamentos de administración. *Pearson Educación*.

Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education (2nd ed.)*. RoutledgeFalmer.

Sánchez, J. A., & Gutiérrez, J. A. (2010). Kaizén: Filosofía de mejora continua. El caso Facusa Ingeniería S.A.S. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 106-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428494004.pdf>

Segura-Ortíz, J., Ramírez-Corona, N., García-Alcaraz, JL, & Cortes-Robles, G. (2020). Prácticas de mejora continua en organizaciones mexicanas: un estudio exploratorio. *Revista internacional de gestión empresarial de ingeniería*, 12. doi:10.1177/1847979020912464

Stoner, Freeman & Gilbert Jr. (2016). *Management*. Pearson Education.

Stoner, y Wankel. (2021). *Administración*. Pearson.

sydle. (26 de abril de 2022). <https://www.sydle.com>. Obtenido de <https://www.sydle.com:https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52>

sydle. (27 de abril de 2022). <https://www.sydle.com>. Obtenido de <https://www.sydle.com:https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52#:~:text=Resumen&text=La%20mejora%20continua%20es%20una,reinventen%20constantemente%20se%20quedar%C3%A1n%20atr%C3%A1s>.

Vargas, M. (2017). *Mejora continua en el proceso administrativo en el colegio “Bertolt Brecht” sede Lima*. Universidad Norbert Wiener .

Vicente, A. (2022). *La mejora continua en los procesos administrativos en la empresa Hogas S.A.C, 2020*. Universidad Privada del Norte.

Vidal, J. (2012). *Gestión de la calidad: Una visión práctica*. ESIC.

Wikipedia. (11 de mayo de 2021). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_mejora_continua

Woodward, J. (1965). *Organización Industrial*.

Zambrano, R. (2022). *Proceso administrativo y mejora continua en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022*. Universidad Cesar Vallejo.

Anexos

Anexo 1 – Reporte de turniting

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
ISP_Serrato Tesen Juan Pablo (1).docx	ISP_Serrato Tesen Juan Pablo (ISP_Serrato Tesen Juan Pablo (1).docx
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
8864 Words	52201 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
54 Pages	2.0MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Jul 10, 2023 9:49 PM GMT-5	Jul 10, 2023 9:50 PM GMT-5
<hr/>	
● 7% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 7% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 1% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">• 0% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado	<ul style="list-style-type: none">• Material citado• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Anexo 2 – Carta de autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIONES DE CUMPLIMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES EN COMUNICACIONES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PARA OBTENCION DEL GRADO DE TITULO PROFESIONAL.

Yo Marcelo Julián Miranda Ortiz, identificado con DNI: 07673516 en calidad de director de la Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

OTORGO AUTORIZACION

Al Sr. **Juan Pablo Serrato Tesen**, identificado con DNI: **47630378** bachiller de la carrera de Administración y Dirección de Empresas para que utilice la información de la Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones.

Con la finalidad que pueda desarrollar su Informe de Suficiencia Profesional para optar por el grado de Título Profesional.

Lima, 12 de marzo de 2023

Atentamente,


.....
MARCELO JULIAN MIRANDA ORTIZ
Director de la Dirección de Fiscalizaciones
de Cumplimiento de Títulos Habilitantes
en Comunicaciones

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIONES DE CUMPLIMIENTO DE TÍTULOS
HABILITANTES EN COMUNICACIONES
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica: (511) 014-7800
www.gob.pe/mtc

