



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

**PROPUESTA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA PARA LOGRAR LA
CONSOLIDACION Y POSICIONAMIENTO DE LA
ESCUELA DE CAPACITACION DE LA CRUZ ROJA
PERUANA**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**

**SHEILA ROSA CASTRO PARDO
(0000-0003-2337-6767)**

**Asesor:
Luis Jacinto Sotomayor Romero
(0000-0002-3760-812X)**

**Lima – Perú
2021**

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mi mamá y familia quienes me apoyaron alentándome cada día para seguir superándome, a mis maestros quienes me dieron el conocimiento y guía.

AGRADECIMIENTO:

Quiero agradecer a Dios por cada día de vida, a mis padres por darme la vida y mis amigos que me brindaron su apoyo y tiempo con sus consejos alentándome a superarme, a los profesores de la Universidad San Ignacio de Loyola que me brindaron sus conocimientos, asesoría y profesionalismo.

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolla en la Escuela Nacional de Capacitación de la Cruz Roja Peruana, el área brinda servicios de formación en primeros auxilios al voluntariado y a la población en general. Así como otros cursos relacionados a la Salud. La Institución en si es privada de servicio público, auxiliar de los poderes del Estado en el ámbito humanitario.

Este trabajo está dividido en cinco capítulos, las cuales se detalla la información general de la empresa, el planteamiento del problema, el marco teórico, desarrollo del proyecto e implementación de la propuesta.

En principio se realiza un análisis de la problemática utilizando herramientas metodológicas como lluvia de ideas, matriz de Ishikawa y diagrama de Pareto, que han permitido identificar las causas que están originando la deficiente gestión administrativa.

Luego, se presentan dos alternativas, escogiendo la más viable y que permita cumplir con los objetivos, siendo la implementación de una plataforma web integrada con una plataforma E-learning, que permitan un crecimiento eficiente, una adecuada gestión de la información con innovación y tecnología, automatizando los procesos desde la inscripción hasta la culminación de los cursos, generando valor al área y a la institución.

Finalmente, se realiza la implementación, el cronograma y presupuesto de la propuesta elegida.

ABSTRACT

The present work of professional sufficiency is developed in the National Training School of the Peruvian Red Cross, the area provides first aid training services to volunteers and the general population. As well as other courses related to Health. The Institution itself is private of public service, auxiliary to the powers of the State in the humanitarian field.

This work is divided into five chapters, which detail the general information of the company, the statement of the problem, the theoretical framework, development of the project and implementation of the proposal.

In principle, an analysis of the problem is carried out using methodological tools such as brainstorming, Ishikawa matrix and Pareto diagram, which have made it possible to identify the causes that are causing poor administrative management.

Then, two alternatives are presented, choosing the most viable one that allows meeting the objectives, being the implementation of a web platform integrated with an e-learning platform, which allows efficient growth, adequate information management with innovation and technology, automating the processes from enrollment to completion of the courses, generating value for the area and the institution.

Finally, the implementation, schedule and budget of the chosen proposal are carried out.

Índice general

DEDICATORIA:	i
AGRADECIMIENTO:	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo 1: Generalidades de la Empresa	3
1.1 Datos Generales.....	3
1.2 Nombre o Razón Social.....	3
1.3 Ubicación de la empresa	4
1.4 Giro de la empresa.....	6
1.5 Tamaño de la empresa.....	6
1.6 Breve reseña histórica	6
1.7 Organigrama de la Institución	8
1.8 Misión, visión y política.....	10
1.9 Productos y clientes.....	13
1.9.1 Productos y/o Servicios.....	13
1.9.2 Clientes	14
1.10 Premios y certificaciones	15
1.11 Relación de la empresa con la sociedad	15
Capítulo 2: Planteamiento del problema.....	16
2.1 Caracterización del área analizada	16
2.2 Contextualización y definición del problema:	23
2.2.1 Contextualización del problema:	23
2.2.2 Formulación del problema:	35
2.3 Objetivos:	36
2.3.1 Objetivo General.....	36
2.3.2 Objetivos Específicos:	37
2.4 Justificación:.....	37
2.5 Alcances y limitaciones:.....	38
2.5.1 Alcances.....	38

2.5.2	Limitaciones.....	38
Capítulo 3: Marco Teórico.....		39
3.1	Definiciones	39
3.1.1	Cruz Roja Peruana	39
3.1.2	Escuela Nacional de Capacitación	39
3.1.3	Capacitación.....	40
3.1.4	Instructores.....	40
3.1.5	Primeros Auxilios	41
3.1.6	Reanimación Cardio Pulmonar	41
3.1.7	Inyectoterapia.....	42
3.1.8	Masoterapia.....	42
3.1.9	Fisioterapia.....	42
3.1.10	Cuidado de Lactantes y Niños	43
3.1.11	Cuidado del Adulto Mayor	43
3.2	Metodología	44
3.2.1	Lluvia de ideas	44
3.2.2	Entrevista de profundidad	44
3.2.3	Diagrama de Ishikawa.....	44
3.2.4	Diagrama de Pareto	45
3.2.5	Análisis FODA.....	46
3.2.6	Estrategias	46
3.3	Antecedentes nacionales	47
3.4	Antecedentes internacionales	48
Capítulo 4: Desarrollo del Proyecto.....		49
4.1	Alternativas de solución	49
4.1.1	Alternativa 1: Proponer la implementación de un sistema de gestión administrativa	49
4.1.2	Alternativa 2: Realizar un plan de mejora integral.	50
4.2	Evaluación de alternativas de solución:	50
4.2.1	Alternativa 1: Alternativa 1: Proponer la implementación de un sistema de gestión administrativa.....	51
4.2.2	Alternativa 2: Realizar un plan de mejora integral.	51
4.3	Elección y viabilidad de la solución elegida	52
Capítulo 5: Implementación de la propuesta		54
5.1	Implementación de la propuesta de solución	54

5.2	Cronograma.....	58
5.3	Presupuesto.....	60
CONCLUSIONES		61
RECOMENDACIONES.....		62
REFERENCIAS.....		63
ANEXO.....		65

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Fuente de ingresos</i>	14
Tabla 2 <i>Número de instructores según curso y grado de instrucción</i>	19
Tabla 3 <i>Cantidad de cursos por año atendidos y no atendidos</i>	21
Tabla 4 <i>Ingresos percibidos y no percibidos valorizado en soles</i>	22
Tabla 5 <i>Costo estimado de alternativa 1</i>	51
Tabla 6 <i>Costo estimado de alternativa 2</i>	52
Tabla 7 <i>Matriz de priorización</i>	53
Tabla 8 <i>Cronograma de actividades</i>	59
Tabla 9 <i>Presupuesto para propuesta de solución</i>	60

Índice de figuras

Figura 1 <i>Logo institucional</i>	4
Figura 2 <i>Ubicación de la institución</i>	5
Figura 3 <i>Organigrama de la Cruz Roja Peruana</i>	9
Figura 4 <i>Organigrama del área</i>	18
Figura 5 <i>Lluvia de ideas con trabajadores de la institución</i>	25
Figura 6 <i>Entrevista de profundidad</i>	28
Figura 7 <i>Entrevista de profundidad</i>	31
Figura 8 <i>Diagrama de Ishikawa</i>	34
Figura 9 <i>Diagrama de Pareto</i>	35
Figura 10 <i>Diagrama del ciclo de inscripción I</i>	57
Figura 11 <i>Diagrama del ciclo de inscripción II</i>	58