



UNIVERSIDAD ESAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“Impacto de la estructura organizacional, cultura organizacional y la infraestructura
tecnológica en la mejora de procesos”

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
(EXAMEN DE SUFICIENCIA)**

Para optar por el título profesional de Licenciado en Economía y Negocios Internacionales

AUTORES

Carlos Junior Chuquillanqui Herrera

María Alejandra Galloso Gayoso

Ulda Luz Milagros Montoya Castro

Pierre Ojeda Loayza

Stefany Gabriela Maria Del Pilar Ramos Peña

ASESOR

Jorge Martín Ramón Santana Ormeño

Diciembre, 2020

Resumen

Actualmente muchas empresas se encuentran inmersas en la búsqueda de programas de mejoras u optimización de procesos, con el fin de lograr óptimos niveles de eficiencia y efectividad al menor costo posible, que les permita ser competitivos, rentables y se diferencien de su competencia por su calidad de procesos y servicio al cliente. Este estudio se centra en el impacto que tienen la estructura organizacional, cultura organizacional y la infraestructura tecnológica en la mejora de procesos a través del intercambio de conocimiento, como variable mediadora. Lo que se busca es explicar el por qué hay muchas organizaciones que tienen éxito al momento de implementar programas de mejoras y otras no lo tienen; así como también conocer aquellas variables o factores que están detrás de estas actividades. La investigación propuesta tiene un enfoque cuantitativo para una muestra de 200 empresas del sector construcción, manufactura y servicios, siendo el enfoque más apropiado en relación con la pregunta investigativa central que guía el estudio propuesto, que es: ¿Cómo influye el intercambio de conocimientos en la mejora de procesos? Uno de los principales hallazgos del estudio es que existen variables de control como el tamaño de la empresa, ingresos anuales y el tiempo que las empresas llevan operando en el mercado, entre otros, que pueden hacer que los resultados sean diferentes. Por lo tanto, se pretende incentivar realizar nuevas investigaciones en el cual incluya variables no estudiadas, de tal modo que se pueda replicar en distintos grupos experimentales.

Abstract

Many companies are currently engaged in the search for programs for improvements or optimization of processes, in order to achieve optimal levels of efficiency and effectiveness at the lowest possible cost, allowing them to be competitive, and differentiate themselves from their competitors by their quality of processes and customer service. This study focuses on the impact that the organizational structure, organizational culture and technological infrastructure have on the improvement of processes through the exchange of knowledge, as a mediating variable. What is sought is to explain why there are many organizations that are successful in implementing improvement programs and others do not; as well as to know those variables or factors that are behind these activities. The proposed research has a quantitative approach for a sample of 200 companies in the construction, manufacturing, and services sector, being the most appropriate approach in relation to the central research question guiding the proposed study, which is: How does knowledge sharing influence process improvement? One of the main findings of the study is that there are control variables such as the size of the company, annual income, and the time that companies have been operating in the market, among others, that can make the results different. Therefore, it is intended to encourage new research that includes variables not studied, so that they can be replicated in different experimental groups.

Palabras clave: Estructura organizacional, cultura organizacional, infraestructura tecnológica, mejora de procesos, intercambio de conocimiento.