

# SENATI

# Trabajo Final de Curso



# Fundamentos de Investigación

# Todas las carreras

## 1.TEMA

Optimización de los procesos administrativos en la empresa “CIMA MAX” a través de la innovación organizacional y la investigación aplicada.

## 2.OBJETIVO

Preparar al estudiante en el desarrollo de las habilidades investigativas y de manera específica en el desarrollo del pensamiento crítico y objetivo que le permitan saber formular el problema de la investigación, las hipótesis y las variables, el diseño metodológico y el desarrollo de un Proyecto de Investigación con vista a la obtención del grado de Profesional Técnico, cumpliendo las normas técnicas, las normas de seguridad y salud en el trabajo, actuando de manera responsable con el medio ambiente.

## 3.CONSIDERACIONES

El trabajo final consiste en resolver el caso práctico presentado, utilizando como referencia el problema planteado y las preguntas guía proporcionadas para orientar el desarrollo.

Los participantes deberán fundamentar sus propuestas en los conocimientos adquiridos a lo largo del curso, aplicando lo aprendido en las tareas y operaciones descritas en los contenidos curriculares.

## 4.CASO PRÁCTICO

La empresa CIMA MAX, se dedica a la prestación de servicios administrativos a través de la externalización de procesos de gestión empresarial (BPO) para pequeñas y medianas empresas en el sector industrial. Esta empresa, se ha expandido significativamente en los últimos tres años, abarcando a la fecha operaciones en varias regiones del norte y sur del país; pero este crecimiento ha puesto a prueba la capacidad de la empresa para mantener la eficiencia en sus procesos internos, lo que ha provocado cuellos de botella en las áreas de atención al cliente, administración de proyectos y recursos humanos.

En el último año, CIMA MAX ha registrado un aumento del 20% en quejas relacionadas con demoras en la entrega de informes financieros, fallos en la comunicación entre departamentos y errores en la gestión de la nómina. Este escenario ha llevado a la pérdida de algunos clientes principales y aumento en la rotación de personal, particularmente en el departamento de atención al cliente. Los directivos han decidido llevar a cabo una investigación interna para identificar los principales problemas, su causa raíz y proponer soluciones innovadoras que

mejoren los procesos administrativos y reduzcan las ineficiencias.

#### DATOS:

Los datos financieros de la empresa revelan lo siguiente:

- ✓ Aumento de costos operativos en 15% debido a la necesidad de contratar personal temporal para cubrir los picos de trabajo.
- ✓ Falta de comunicación entre departamentos, lo que contribuye a los errores y duplicidad de tareas.

El objetivo de la empresa es identificar y solucionar las ineficiencias en los procesos administrativos de CIMA MAX, aplicando la investigación como una herramienta para diagnosticar problemas organizacionales y proponer soluciones innovadoras que mejoren la coordinación interna, reduzcan los errores y optimicen la satisfacción del cliente. Esto permitirá a la empresa incrementar su competitividad en el mercado y responder eficazmente a las demandas tanto internas como externas.

**El problema central** es la ineficiencia en los procesos administrativos, que ha generado retrasos en la entrega de informes financieros y fallos en la comunicación interna.

**La causa raíz** de este problema radica en:

- Falta de innovación en la estructura organizacional y en los procesos administrativos.
- Escasez de personal capacitado en sistemas de gestión integrados.
- Deficiente coordinación entre los departamentos de atención al cliente y recursos humanos.
- Ausencia de una plataforma tecnológica eficiente que unifique la gestión de información.

Este problema ha sido seleccionado debido a su relevancia para el curso de Fundamento de la Investigación, ya que permite aplicar conceptos como la investigación como un proceso ordenado para identificar problemas en una organización y formular soluciones basadas en datos. Además, el estudio de las innovaciones organizacionales es clave para entender cómo las empresas pueden mejorar sus procesos a través de la investigación aplicada. Resolver este problema es fundamental para garantizar la supervivencia de CIMA MAX en un mercado altamente competitivo.

**La propuesta que permite solucionar el caso práctico debe incluir:**

- ✓ Identificar los principales problemas que enfrenta la empresa CIMA MAX en términos de ineficiencia administrativa y cómo afectan su competitividad en el mercado.
- ✓ Seleccionar el tipo de innovación organizacional que es conveniente implementar a la

empresa CIMA MAX para mejorar la coordinación entre departamentos y reducir la duplicación de tareas.

- ✓ Sustentar cómo puede la investigación aplicada podría ayudar a identificar las causas raíz de los problemas administrativos en la empresa CIMA MAX y proponer soluciones efectivas.
- ✓ Identificar los tipos de conocimiento y ciencia que son relevantes para clasificar y entender la naturaleza de los problemas en CIMA MAX.
- ✓ Sustenta de qué manera un sistema de gestión integrada podría mejorar los procesos internos y la satisfacción del cliente en CIMA MAX.



[Fundamentos de la investigación](#)

## 5.PREGUNTAS GUÍAS

- **El desarrollo de las preguntas guías tienen el propósito de orientar la generación de su propuesta sobre el caso práctico.**
- 1) ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta CIMA MAX en términos de ineficiencia administrativa y cómo afectan su competitividad en el mercado?
- 2) ¿Qué tipo de innovación organizacional podría implementar CIMA MAX para mejorar la coordinación entre departamentos y reducir la duplicación de tareas?
- 3) ¿Cómo puede la investigación aplicada ayudar a identificar las causas raíz de los problemas administrativos en CIMA MAX y proponer soluciones efectivas?
- 4) ¿Qué tipos de conocimiento y ciencia son relevantes para clasificar y entender la naturaleza de los problemas en CIMA MAX?
- 5) ¿De qué manera un sistema de gestión integrada podría mejorar los procesos internos y la satisfacción del cliente en CIMA MAX?

## 6.CONSIDERACIONES PARA EL ENTREGABLE

- ✓ Entregar una propuesta de solución para el caso práctico, fundamentado con los conocimientos adquiridos a lo largo del curso, aplicando lo aprendido con las tareas y operaciones descritas en los contenidos curriculares.
- ✓ Generar esquema y/o diagramas alineados a la propuesta de solución del caso práctico.



**RDA**  
RECURSO DIDÁCTICO PARA EL APRENDIZAJE