



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

**Mejoras en la Gestión Administrativa mediante la Aplicación de Kanban en Procesos
Administrativos y de Gestión Documental**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales.
Administración de Empresas y negocios internacionales

Reney de Jesús López Mejía.
Mónica Julieth Olaya Gutiérrez
Nombre del Tutor del trabajo de grado: Natalia Ortiz Luna
Seminario Metodologías ágiles para la gerencia de proyectos.
2025

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias y amigos, quienes nos acompañaron con paciencia, cariño y palabras de ánimo en cada etapa de este proceso. Su apoyo constante, sus orientaciones y su confianza en nosotros fueron esenciales para avanzar incluso en los momentos más exigentes. Además, queremos agradecerles por impulsarnos y animarnos a inscribirnos en el seminario de Metodologías Ágiles para la Gerencia de Proyectos, un espacio que nos permitió aprender, crecer y fortalecer nuestras capacidades. ¡Gracias por creer en nosotros y por estar siempre presentes!

Agradecimientos

Queremos expresar un agradecimiento especial a la tutora Natalia Ortiz Luna por su guía, su disposición constante y el acompañamiento brindado a lo largo del seminario. ¡Su apoyo fue realmente valioso! Sus orientaciones, sus ejemplos y sus explicaciones, siempre claras y oportunas, enriquecieron de manera notable nuestro aprendizaje; además, permitieron que cada sesión se desarrollara con mayor comprensión, cercanía y confianza. Gracias a ello éste trabajo pudo consolidarse con más solidez, coherencia y sentido académico.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	5
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Metodología de búsqueda de la información	8
Sustentación teórica de la pregunta.....	10
Conclusiones	15
Referencias.....	17
Anexos	20

Resumen

La implementación de la metodología Kanban puede optimizar y, sobre todo, clarificar el flujo de trabajo en los procesos administrativos y de documentación. ¿Por qué resulta necesario estudiarlo? Porque en estos entornos la gestión del tiempo, la coordinación entre tareas y la transparencia del proceso son factores decisivos para alcanzar una verdadera eficiencia organizacional. Por esta razón, la investigación se fundamenta en una revisión bibliográfica orientada a identificar estudios recientes que describen cómo las prácticas ágiles pueden aplicarse en escenarios no tecnológicos especialmente en áreas administrativas donde cada actividad cuenta.

Para ello, se desarrolló una revisión sistemática de literatura en Google Scholar, Scopus y Preview; se seleccionaron publicaciones entre 2020 y 2025 que examinan el uso de tableros Kanban, la optimización del flujo de trabajo y la reducción de tiempos de espera. Esta búsqueda permitió reconocer patrones comunes en distintos estudios; muchos de ellos resaltan cómo la visualización de tareas, la limitación del trabajo en curso y la claridad de los procesos favorecen la toma de decisiones y mejoran la organización interna.

Los resultados evidencian que Kanban facilita una comprensión más precisa del estado real del trabajo. Al visualizar de inmediato las actividades pendientes, en progreso y finalizadas, los equipos pueden detectar cuellos de botella, equilibrar la carga laboral y evitar acumulaciones que retrasen las etapas críticas del proceso documental. Además, la

existencia de un tablero visible para todos promueve una comunicación más fluida entre los colaboradores, pues se convierte en un punto común de referencia que orienta el seguimiento de cada actividad.

Otro hallazgo importante es que Kanban impulsa una auténtica mejora continua; lo hace al permitir ajustes progresivos en el flujo de trabajo y al incentivar prácticas más eficientes basadas en la experiencia diaria. Su flexibilidad la convierte en una herramienta especialmente adecuada para entornos administrativos que requieren orden, previsibilidad y capacidad de respuesta sin necesidad de recurrir a cambios estructurales drásticos. ¡Su adaptación es gradual, pero sus efectos son notables!

La implementación de Kanban en procesos administrativos no solo optimiza el flujo de trabajo y minimiza los tiempos de espera; también fortalece la claridad operativa y mejora la coherencia en la gestión. La evidencia revisada confirma que esta metodología aporta un valor significativo para las organizaciones que desean adoptar enfoques ágiles de manera progresiva y alineada con sus necesidades internas.

Palabras clave

Modelo de trabajo Kanban, flujo de trabajo, procesos administrativos, metodologías ágiles, optimización

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿De qué manera la implementación de la metodología Kanban puede optimizar y clarificar el flujo de trabajo en los procesos administrativos y de documentación, facilitando la visualización de las tareas pendientes y minimizando los tiempos de espera entre actividades?

La gestión administrativa y documental en las organizaciones se caracteriza a menudo por el desorden, los retrasos y una baja visibilidad del estado de las tareas. Esta problemática genera bloqueos y congestiones, disminuye la eficiencia del equipo y dificulta la alineación de las actividades entre distintas áreas de las empresas.

Ante la necesidad de una solución ágil y transparente, se propone investigar la implementación de la metodología Kanban, la cual, a través de sus principios de visualización del trabajo y limitación del trabajo en curso obliga al equipo a detenerse y solucionar el bloqueo antes de introducir más trabajo al sistema. Esto reduce el desorden, los retrasos y acelera la finalización de las tareas, ofrece un marco idóneo para transformar estos procesos. El objetivo de la investigación es determinar si su aplicación puede efectivamente optimizar y clarificar el flujo de trabajo, abordando de manera directa los tiempos de espera y la falta de visibilidad en las actividades administrativas.

Metodología de búsqueda de la información

Una vez definida la pregunta orientadora de la búsqueda, se procedió a realizar una revisión bibliográfica sistemática de orden teórico y conceptual. Esta metodología se enfocó en identificar fuentes académicas que aportaran sustento a la pregunta: "¿De qué manera la implementación de la metodología Kanban puede optimizar y clarificar el flujo de trabajo en los procesos administrativos y de documentación, facilitando la visualización de las tareas pendientes y minimizando los tiempos de espera entre actividades?"

En la definición de Parámetros de Búsqueda, teniendo en cuenta los criterios de Inclusión y exclusión, la búsqueda se realizó con el objetivo de establecer criterios que garantizaran la calidad y la vigencia de la información consultada.

Se estableció un intervalo de búsqueda comprendido entre los años 2020 y 2025, a fin de garantizar la revisión y soporte en la evolución de los conceptos más recientes sobre Kanban y su aplicación. Para la obtención de la información, se consultaron bases de datos académicas como IEEE Xplore y Dialnet, y la base de datos institucional de la biblioteca digital de la Corporación Universitaria Remington; también se utilizó como principal navegador de búsqueda Google Scholar. Se incluyeron artículos, libros y trabajos investigativos en idioma español e inglés, que aborden la implementación, ventajas y limitaciones de Kanban en el ámbito administrativo trabajándolo en la gestión de oficinas, flujo de trabajo de documentación, back-office o servicios compartidos.

Se excluyeron fuentes no académicas y contenidos generados por herramientas de inteligencia artificial que carecen de referencias bibliográficas verificables.

Para delimitar el campo de estudio a la aplicación de Kanban en procesos administrativos y de documentación, se diseñó una ecuación de búsqueda precisa, en Google Scholar donde arrojó un aproximado de 6.190 resultados, una vez realizado el análisis y tras aplicar los filtros de relevancia, se eligieron alrededor de 15 tesis y trabajos investigativos tomando como referencia combinaciones estratégicas de términos para cada fase de la búsqueda, como lo son "Kanban" "Procesos administrativos" y "documentación", "Flujo de trabajo" y "Kanban", "Optimización" y "Kanban" y "Tiempos de espera", esto con el fin de efectuar una búsqueda donde resalte las ideas principales más importantes sobre la implementación de la metodología Kanban.

En la revisión, análisis y sistematización de la Información, los documentos fueron inicialmente filtrados por título y resumen para verificar el cumplimiento estricto de los criterios de inclusión, haciendo énfasis en la identificación de patrones de implementación de tableros Kanban en áreas administrativas, y el impacto documentado sobre la reducción de tiempos de espera y la clarificación de tareas.

Sustentación teórica de la pregunta

La metodología Kanban permite la visualización clara del flujo de trabajo mediante tableros Kanban, que representan el estado de cada tarea y se hace explícitas las políticas de definir claramente las reglas de cómo se mueve el trabajo en la empresa. Para resolver la siguiente pregunta: ¿De qué manera la implementación de la metodología Kanban puede optimizar y clarificar el flujo de trabajo en los procesos administrativos y de documentación, facilitando la visualización de las tareas pendientes y minimizando los tiempos de espera entre actividades?, es importante implementar los ciclos de retroalimentación del tablero Kanban para mejorar el proceso conjuntamente aplicando métodos para cambios significativos y evolutivos, y que sea un proceso transparente donde todos y cada uno puedan ver el progreso de la tarea.

Así esta metodología Kanban sea asociada en sus inicios para desarrollarse en áreas de manufactura y producción, se considera una excelente metodología para ser aplicada también en procesos administrativos y de documentación. En el caso de una empresa de producción la metodología Kanban es una de las herramientas fundamentales del Toyota Production System, diseñada para conectar la producción con la demanda real, reducir desperdicios y mejorar la eficiencia en la gestión de tareas y recursos. Para optimizar las tareas, la metodología se basa en cinco principios fundamentales como: (Director, 2025)

Unas de las ventajas de la metodología Kanban en los procesos administrativos y de documentación son: ofrecer una visibilidad completa del proceso, lo que facilita saber exactamente dónde está cada tarea en el flujo de trabajo. Al trabajar con una lista de pendientes, el responsable sabe con certeza cuál es el próximo elemento que debe comenzar y la mejora continua y el liderazgo en todos los niveles actúan simultáneamente para reducir los estancamientos, minimizando así el tiempo de la inactividad entre las distintas tareas.

Para establecer una cultura de optimización continua y garantizar el desarrollo progresivo dentro de las organizaciones, se requiere adoptar prácticas específicas de gestión. En este sentido, (Martins, 2025) señala que: “Existen prácticas que usan las grandes empresas y que te permiten ayudar a implementar una mentalidad de mejora continua y a lograr un crecimiento progresivo, como la visualización del trabajo, limitar el trabajo en curso, gestionar flujo de trabajo, la implementación de políticas de procesos explícitas y ciclos de comentarios y por último mejorar colaborando y experimentando”.

Esta práctica no solo brinda una idea general de cómo el trabajo avanza a través de las etapas, sino que también te permite obtener información en tiempo real y apreciar de un vistazo el estado de las tareas. En esencia, Kanban se trata de una mejora continua. Sin embargo, también significa que otros sistemas podrían funcionar bien junto con Kanban. Ya sea Scrum o alguna otra metodología, debes estar siempre dispuesto a colaborar, experimentar y desarrollar procesos si es necesario.

Para explicar con más detalle la metodología Kanban, en la tabla 1 se presenta un ejemplo del tablero Kanban utilizado en el área de despachos de una empresa distribuidora de arroz. Su objetivo principal es llevar una trazabilidad más clara del estado de los pedidos; de esta manera, cada movimiento se puede visualizar paso a paso y sin confusiones.

Tabla 1: tablero Kanban del área de despachos.

Tablero Kanban del área de despachos

PENDIENTE		EN PROCESO						FINALIZADO	
LISTA DE PV (PEDIDO DE VENTA)	PV MONTADO	APROBADO	RETENIDO	COMPROMETIDO	EN CARGUE	FACTURADO	DESPACHADO	DEVOLUCIÓN	ENTREGADO
PV 001									PV 001
PV 002					PV 002				
PV 003				PV 003					
PV 004							PV 004		
PV 005	PV 005								
PV 006			PV 006						
PV 007						PV 007			
PV 008								PV 008	
PV 009				PV 009					
PV 010									PV 010
PV 011		PV 011							
PV 012						PV 012			
PV 013							PV 013		
PV 014	PV 014								
PV 015									
PV 016					PV 016				
PV 017		PV 017							
PV 018									
PV 019									

Fuente: elaboración propia.

El proceso se inicia con el registro del pedido por el comercial en el ERP. El sistema asigna un estado inicial "en elaboración," "retenido," o "aprobado" basado en la situación crediticia del cliente. Los pedidos no aprobados son revisados por el área de auditoría, que determina si continúan o se eliminan.

Una vez aprobado, se establece la ruta de despacho. La mercancía se "compromete" (reservando los productos) y se genera la lista de picking para el personal de almacén, marcando la etapa de cargue, luego pasa a facturación, donde se emite la factura y el pedido queda en estado "facturado." Los documentos se entregan al conductor, y el pedido cambia a "despachado."

El proceso finaliza con la entrega. Si la mercancía no es recibida por problemas logísticos o rechazo del cliente, el pedido se registra como "devolución." Si la entrega se completa exitosamente, el pedido cambia a "entregado," concluyendo el flujo.

En la práctica, este tipo de visualización ayuda a reducir errores, mejora la comunicación entre áreas y, además, facilita la toma de decisiones oportunas; por ejemplo, cuando un pedido queda retenido o requiere aprobación inmediata. En resumen, es una herramienta sencilla, pero extremadamente valiosa para organizar y dar seguimiento a los procesos logísticos, siendo fundamental en un entorno donde cada minuto cuenta.

Cada individuo es indispensable en el proceso Kanban con sus ideas representan un cambio en el proceso administrativo dando un mejoramiento a que la empresa cumpla con sus tareas y sea un desempeño efectivo en las tareas pendientes facilitando la entrega y competencia laboral de la empresa, equilibrando la carga laboral y mejorando la eficiencia en la mejora continúa haciendo solo las tareas cuando hay capacidad disponible.

Conclusiones.

La revisión bibliográfica permitió evidenciar que la visualización del flujo de trabajo es, sin duda, uno de los aportes más relevantes de Kanban dentro de los procesos administrativos y de documentación. ¿Por qué resulta tan significativo? Porque cuando las tareas se representan en un tablero y se puede observar su estado real, los equipos obtienen una comprensión más clara de qué actividades permanecen pendientes, cuáles presentan retrasos y en qué etapas comienzan a formarse los cuellos de botella.

Esta visibilidad, que a primera vista parece algo muy simple, se convierte en un recurso fundamental para mejorar la toma de decisiones. Además, impulsa una gestión interna más ordenada, coherente y consciente de las prioridades. Como consecuencia, la eficiencia operativa se fortalece y el flujo de trabajo avanza con mayor agilidad, algo que se refleja tanto en la calidad del proceso como en los resultados finales.

Los estudios analizados muestran que Kanban contribuye de manera notable a la disminución de tiempos muertos en los procesos administrativos. Esto ocurre, principalmente, porque la metodología permite limitar el trabajo en curso y evitar que las tareas se acumulen en etapas específicas del flujo documental. Al gestionar la carga laboral de forma más equilibrada, se fortalece la continuidad del proceso y se reducen los retrasos que suelen aparecer cuando existe una saturación de actividades.

Un hallazgo clave es que Kanban no funciona únicamente como una herramienta de organización; también actúa como un sistema que impulsa la mejora continua. Su estructura permite realizar ajustes frecuentes en el flujo de trabajo, apoyándose en la retroalimentación diaria y en el análisis visual del desempeño. Gracias a ello, los equipos administrativos pueden adoptar prácticas más eficientes y acordes con sus necesidades reales, lo que favorece un entorno de aprendizaje constante, revisión permanente y adaptación progresiva.

En conjunto, la evidencia revisada demuestra que la implementación de Kanban en los procesos administrativos contribuye a clarificar la gestión de tareas, mejorar la coordinación entre áreas y ofrecer una mayor transparencia en el avance del trabajo. ¡Y esto es clave! Porque permite que cada integrante del equipo comprenda, casi de inmediato, qué se está haciendo, qué falta por hacer y en qué punto exacto se encuentra el proceso.

La evidencia revisada muestra que la implementación de Kanban fortalece la coordinación entre los equipos administrativos, ya que ofrece un sistema visual compartido en el que es posible consultar el estado real de cada tarea. Al disponer de un tablero que centraliza la información, se reduce la duplicidad de actividades y se facilita la comunicación entre áreas; gracias a ello, los procesos documentales avanzan con mayor orden y coherencia.

Referencias

Ahmad, M. O., & Markkula, J. (2021). An empirical investigation of Kanban in software and administrative processes. *Journal of Systems and Software*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0164121221000030?via%3Dihub>

Cândido, C. J. F., & Santos, S. P. (2020). *Using Kanban to improve administrative workflow efficiency: A case-based review*. Emerald Insight.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOPM-03-2019-0173/full/html>

Cervone, H. F. (2011). *Understanding agile project management methods using Scrum*. *OCLC Systems & Services: International Digital Library Perspectives*, 27(1), 18–22.

<https://www.emerald.com/dlp/article-abstract/27/1/18/306808/Understanding-agile-project-management-methods?redirectedFrom=fulltext>

An approach to optimizing Kanban board workflow and shortening the project management plan. *IEEE Transactions on Engineering Management*.

<https://ieeexplore.ieee.org/document/9611021>

Cusihuaman Quispe, A. M. (11 de 2024). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de repositorioacademico.upc.edu.pe

Director, J. M.-R. (23 de 05 de 2025). Kanban: cómo funciona esta metodología en logística y producción. Obtenido de <https://blog.toyota-forklifts.es/kanban-que-es-tipos-como-funciona>

Kanban en la Gestión Empresarial. (s.f.). Obtenido de <https://kanbantool.com/es/guia-kanban/gestion-empresarial>

Martins, J. (19 de 01 de 2025). ¿Qué es la metodología Kanban y cómo funciona? Obtenido de <https://asana.com/es/resources/what-is-kanban>

Lista de Tablas

Tabla 1. Tablero Kanban pág. 12

Anexos

<https://www.youtube.com/watch?v=w-st9fGVM3c>

<https://www.youtube.com/watch?v=B-uwQg7RgH8&t=53s>