

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA
INGENIERÍA ADMINISTRATIVA EN LA CONSULTORÍA ITEC
EIRL DEL DISTRITO DE TAMBURCO, APURÍMAC – 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Innovación y Gestión Estratégica de Organizaciones.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

TESISTA : Bach. MARCELO ESPINOZA, LUIGUI AYRTON

ASESOR : Dr. GARAY ROBLES, GERARDO

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi abuelo paterno, abuela materna, padres, y hermano por su apoyo incondicional, y sé que mi abuela paterna en el cielo estaría orgullosa de mí y me cuida siempre, con su gran calidez y cariño.

A mi familia y amigos cercanos, quienes siempre confiaron en mí y me motivaron durante mi carrera universitaria.

Luigi Ayrton Marcelo Espinoza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por concederme valentía, tenacidad y conocimiento para lograr mis metas en la vida. Un agradecimiento al Ing. Agradezco a José Ccahuana Huamani por permitir mi estudio en su empresa.

Agradezco a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y a los docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial por su contribución en mi formación profesional y en cada etapa de mi investigación.

Finalmente; agradezco a mi familia, especialmente a mis padres Ider Marcelo Angel y Felicitas Irene Espinoza Valdivia, por su apoyo incondicional y por confiar en mí, lo cual hizo posible mi desarrollo académico y la realización de este trabajo de investigación.

RESUMEN

El estudio científico desarrollado titulado: “Gestión por Procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022” teniendo como objetivo principal: Establecer la relación de la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022, para el estudio actual se trabajó con los 148 estudiantes de la consultoría como muestra representativa, el estudio se enfocó mediante el nivel Correlacional, se empleó respectivamente el tipo Aplicado, con un diseño no experimental – transversal. Los instrumentos de estudio (cuestionarios) fueron aplicados de forma apropiada mediante la técnica de la Encuesta. Por lo que; la presente investigación concluye que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,960) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05 (Tabla 13). Por lo que; existe relación entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. Por tal motivo; la Gestión por Procesos alcanzó un nivel de Bueno (82,43%) (Figura 2) y, asimismo, la Ingeniería Administrativa con un nivel de Bueno (81,08%) (Figura 6).

Palabras clave: *Gestión por Procesos, Diseño de Procesos, Control de Operaciones, Calidad de Servicio, Ingeniería Administrativa.*

TRADUCCIÓN DEL RESUMEN EN IDIOMA EXTRANJERO O LENGUA NATIVA

The scientific study developed titled: “Process Management and its relationship with Administrative Engineering in the ITEC EIRL Consulting of the District of Tamburco, Apurímac – 2022” with the main objective: Establishing the relationship between Process Management and Administrative Engineering in the ITEC EIRL Consulting of the Tamburco District, Apurímac - 2022, for the current study we worked with the 148 students of the consultancy as a representative sample, the study was focused through the Correlational level, the Applied type was used respectively, with a non-experimental design – transversal. The study instruments (questionnaires) were applied appropriately using the Survey technique. Hence; This research concludes that; The research hypothesis is accepted due to a strong correlation (Rho Spearman of 0.960) and a low p-value (0.000) less than the theoretical value of 0.05 (Table 13). Hence; There is a relationship between Process Management and Administrative Engineering in the ITEC EIRL Consulting of the District of Tamburco, Apurímac – 2022. For this reason; Process Management reached a level of Good (82.43%) (Figure 2) and, likewise, Administrative Engineering with a level of Good (81.08%) (Figure 6).

Keywords: *Process Management, Process Design, Operations Control, Service Quality, Administrative Engineering.*

ÍNDICE

| | |
|--|------------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| RESUMEN..... | iv |
| TRADUCCIÓN DEL RESUMEN EN IDIOMA EXTRANJERO O LENGUA NATIVA..... | v |
| CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 11 |
| 1.1 Fundamentación del problema de investigación..... | 11 |
| 1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos | 13 |
| 1.2.1 Problema General | 13 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 13 |
| 1.3 Formulación de objetivos generales y específicos | 13 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 13 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 13 |
| 1.4 Justificación..... | 14 |
| 1.5 Limitaciones | 14 |
| 1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas | 15 |
| 1.6.1 Hipótesis General..... | 15 |
| 1.6.2 Hipótesis Especificas | 15 |
| 1.7 Variables..... | 15 |
| 1.8 Definición teórica y operacionalización de variables | 16 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 17 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación | 17 |
| 2.1.1 Internacional | 17 |
| 2.1.2 Nacional..... | 18 |
| 2.1.3 Regional y Local..... | 20 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2 | Bases Teóricas | 22 |
| 2.2.1 | Gestión por Procesos & Ingeniería Administrativa | 22 |
| 2.2.1.1 | GESTIÓN POR PROCESOS | 22 |
| 2.2.1.2 | INGENIERÍA ADMINISTRATIVA | 29 |
| 2.3 | Bases Conceptuales | 37 |
| 2.4 | Bases Filosóficas | 38 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | | 39 |
| 3.1 | Ámbito | 39 |
| 3.2 | Población | 39 |
| 3.3 | Muestra | 39 |
| 3.4 | Nivel y tipo de estudio | 40 |
| 3.4.1 | Nivel de Investigación | 40 |
| 3.4.2 | Tipo de Investigación | 41 |
| 3.5 | Diseño de investigación | 41 |
| 3.6 | Métodos, técnicas e instrumentos | 42 |
| 3.6.1 | Métodos | 42 |
| 3.6.2 | Técnicas de investigación | 42 |
| 3.6.3 | Instrumentos | 43 |
| 3.7 | Procedimiento | 44 |
| 3.8 | Tabulación y análisis de datos | 45 |
| 3.9 | Consideraciones éticas | 45 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS | | 47 |
| 4.1 | Presentación y análisis de resultados | 47 |
| 4.1.1 | Gestión por Procesos | 47 |
| 4.1.2 | Ingeniería Administrativa | 51 |
| 4.1.3 | Contrastación y Prueba de Hipótesis | 55 |

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO V. DISCUSIÓN | 59 |
| CONCLUSIONES..... | 62 |
| RECOMENDACIONES..... | 63 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 64 |
| | |
| ANEXOS..... | 72 |
| ANEXO N° 01 – Matriz de Consistencia | 73 |
| ANEXO N° 02 – Cuestionario para medir la Gestión por Procesos | 74 |
| ANEXO N° 03 – Cuestionario para medir la Ingeniería Administrativa | 75 |
| ANEXO N° 04 – Autorización del Uso de Información | 76 |
| ANEXO N° 05 – Consentimiento Informado | 77 |
| ANEXO N° 06 – Formato de Validación por Expertos | 78 |
| ANEXO N° 07 – Propuesta de Rediseño de Procesos para Retención de Estudiantes..... | 90 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables | 16 |
| Tabla 2 Escala de medición para la validación del instrumento..... | 43 |
| Tabla 3 Estadística de confiabilidad (V1) “Gestión por Procesos” | 44 |
| Tabla 4 Estadística de confiabilidad (V2) “Ingeniería Administrativa” | 44 |
| Tabla 5 Gestión por Procesos – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco | 47 |
| Tabla 6 Diseño de Procesos – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco..... | 48 |
| Tabla 7 Control de Operaciones – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco | 49 |
| Tabla 8 Calidad de Servicio – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco | 50 |
| Tabla 9 Ingeniería Administrativa – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco | 51 |
| Tabla 10 Planeamiento Estratégico – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco..... | 52 |
| Tabla 11 Dirección Estratégica – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco..... | 53 |
| Tabla 12 Indicadores de Control – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco..... | 54 |
| Tabla 13 Prueba de Hipótesis – Gestión por Procesos & Ingeniería Administrativa..... | 55 |
| Tabla 14 Prueba de Hipótesis – Diseño de Procesos & Ingeniería Administrativa | 56 |
| Tabla 15 Prueba de Hipótesis – Control de Operaciones & Ingeniería Administrativa..... | 57 |
| Tabla 16 Prueba de Hipótesis – Calidad de Servicio & Ingeniería Administrativa | 57 |
| Tabla 17 Análisis Multicriterio – Diseño de Procesos & Control de Operaciones | 58 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Procesos de la visión y la estrategia de Balanced Scorecard | 35 |
| Figura 2 Gestión por Procesos – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco | 47 |
| Figura 3 Diseño de Procesos – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco | 48 |
| Figura 4 Control de Operaciones – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco..... | 49 |
| Figura 5 Calidad de Servicio – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco..... | 50 |
| Figura 6 Ingeniería Administrativa – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco | 51 |
| Figura 7 Planeamiento Estratégico – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco..... | 52 |
| Figura 8 Dirección Estratégica – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco | 53 |
| Figura 9 Indicadores de Control – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco..... | 54 |

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

En el mundo entero; cabe señalar que “las empresa no se adhieren al ciclo económico y contable durante su respectivo año de funcionamiento, lo que se refleja en sus ingresos económico y recursos financieros producidos por la Gerencia por Procesos” (Niño et al., 2018, p. 3). La falta de una base de datos de usuarios, confiable y actualizada que pueda impulsar programas y proyectos de mejora continua es un problema clave que, además de los mencionados, afectan los procesos empresariales.

En el Perú, como menciona Sánchez (2021) es fundamental entender que “la Ingeniería Administrativa es vital para el éxito además que los recursos humanos y tecnológicos son el mayor aliado para ayudar a cumplir con objetividad el objetivo de ofrecer servicios y productos de alta calidad a los ciudadanos” (p. 2). Sin embargo; es importante utilizar el trabajo basado en procesos como una herramienta para automatizar actividades, lo que simplifica las tareas de gestión y, en particular, eleva la calidad de los servicios y productos, al mismo tiempo que aumenta la productividad.

En la actualidad, en el Departamento de Huánuco, las operaciones empresariales, carecen de un Sistema de Gestión por Procesos, “la gran mayoría de las organizaciones no dedican suficientes recursos económicos a la puesta en marcha de sus sistemas, y los responsables de la entidad no aportan la calidad necesaria a las operaciones”(Ostos, 2021, p. 16). Por ende; es innegable que no existen suficientes profesionales calificados, lo que se traduce en una separación de puestos de trabajo.

Desde el punto de vista de la investigación científica actual; es evidente que en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, debido al alto volumen de

estudiantes en línea, así como a la demanda de más cursos, pero solo los fines de semana, existe una gran carga de trabajo, especialmente para los coordinadores académicos. Además, cuando terminan los cursos, el tiempo de entrega de los certificados se demora mucho porque hay firmas correspondientes, lo que es peor, los propios estudiantes deben recoger los certificados, solo un número muy pequeño de estudiantes se presenta a las clases en los horarios y, como resultado, la inscripción disminuye y cada vez menos estudiantes reciben la certificación.

Ante dichos problemas; se puede mencionar alguna de las principales causas como son, el impacto de la pandemia, que obligó a la institución a adaptar su modelo de enseñanza y aprendizaje para cumplir con las demandas actuales y se tradujo en un crecimiento de los costos, se suma el mantenimiento de expedientes académicos y dificultades en el seguimiento de la información financiera y facturas, poca seguridad de los datos de del instituto y de los estudiantes, en algunos casos con redundancia o vulnerabilidades contundentes, por otro lado, tecnología desactualizada u obsoleta.

En proyección futura; por toda la situación problemática antes presentada, dicho comportamiento ocasionaría de manera abrupta el retiro voluntario de los coordinadores académicos, ante la ausencia de nuevos cursos por semana, que reduciría la captación de clientes que tiene la institución. De forma parecida; la cantidad de certificados emitidos se reducirían en un 75%, debido a la incertidumbre, de que si verdaderamente los cursos/certificados tendrían valor académico o afín. Por último; que la cantidad de estudiantes sería mínima para cubrir los gastos necesarios.

Por tal motivo; se planteó la actual investigación científica para Determinar de qué manera la Gestión por Procesos se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema General

- ¿Cómo la Gestión por Procesos se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo el Diseño de Procesos se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022?
- ¿Cómo el Control de Operaciones se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022?
- ¿Cómo la Calidad de Servicio se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo General

- Establecer la relación de la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación del Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.
- Establecer la relación del Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.
- Establecer la relación de la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

1.4 Justificación

- **Aptitud Práctica**

Esta investigación se caracterizó por sus argumentos prácticos, ya que, el desarrollo de esta permitirá alcanzar las metas planteadas, es decir; poder determinar las Gestión por procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022, la investigación de estos factores es la clave para mejorar los procesos en la consultoría analizada.

- **Beneficios Sociales**

El objetivo principal de la investigación fue determinar el nivel de relación de la Gestión por procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022, por ello; se recopilará toda la información necesaria para la toma de decisiones de la empresa con el único fin de identificar la planificación de procesos, el control operativo, la calidad del servicio.

- **Fundamentaciones Teóricas**

Se vieron las dimensiones de la Gestión por Procesos asociados a la Ingeniería Administrativa valorando el Diseño de Procesos, Control de Operaciones, Calidad de Servicio, Planeamiento Estratégico, Dirección Estratégica, Indicadores de Control.

- **Implicancias Metodológicas**

Esta investigación facilitó el análisis y determinación de la Ingeniería Administrativa, la evaluación de la Planificación Estratégica, la Gestión por Procesos y Métricas de Control como el seguimiento y control de la atención al cliente.

1.5 Limitaciones

Acceso a la información, a nivel regional no se han realizado estudios o investigaciones previas sobre el tema de las variables bajo análisis.

Factor tiempo, la reducción del tiempo de la investigación, fue un factor que dificulta su concreto desarrollo científico.

Factor económico, la economía jugó un papel muy importante en el desarrollo de la investigación debido a los costos de encuestar, diagnosticar y revisar libros o revistas más accesibles sobre el tema de investigación.

1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas

1.6.1 Hipótesis General

- Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación entre el Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.
- Existe relación entre el Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.
- Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

1.7 Variables

Variable Correlacional 1 : GESTIÓN POR PROCESOS

Dimensiones : Diseño de Procesos, Control de Operaciones y Calidad de Servicio.

Variable Correlacional 2 : INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

Dimensiones : Planeamiento Estratégico, Dirección Estratégica y Indicadores de Control.

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEF. CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | TIPO y ESCALA | INSTRUMENTO |
|---|---|--------------------------|--|---|-----------------|
| GESTIÓN POR PROCESOS Variable Correlacional 1 | La forma en que se planifican organiza y dirigen los procesos que integran las actividades de un organismo estatal. Este enfoque implica reformular las instituciones que conforman el Estado. Está diseñado para agregar valor y calidad al producto final (Niño et al., 2018) | Diseño de Procesos | <ul style="list-style-type: none"> Proceso de registro. Proceso de inscripción. Proceso de programación. Proceso de certificación. | Cuantitativa (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | * Cuestionario. |
| | | Control de Operaciones | <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de personal. Estrategias productivas. Registros de control. Control de avances. | | |
| | | Calidad de Servicio | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de funciones. Estrategias de colaboración. Comunicación constante. Reconocimiento académico. | Escala ORDINAL | |
| INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Variable Correlacional 2 | Supervisa la gestión de procesos de la empresa en las áreas corporativas de administración, finanzas, logística y marketing. Toda empresa o empresa necesita un experto para gestionar sus procesos (Angulo & Campos, 2019) | Planeamiento Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> Estrategias efectivas. Procesos eficientes. Visión, misión y valores. Soporte tecnológico. | Cuantitativa (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | * Cuestionario. |
| | | Dirección Estratégica | <ul style="list-style-type: none"> Evaluación frecuente. Registros de notas. Distribución de horas. Requerimientos actuales. | | |
| | | Indicadores de Control | <ul style="list-style-type: none"> Registro de inscripciones. Registros de actividades. Registro de contratos. Registros de retirados. | Escala ORDINAL | |

Nota: Elaboración, propia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Internacional

En Santiago de Chile – Chile, Villarroel (2021) quien desarrolló una tesis titulada: “*Diseño De Plan De Implementación De Planificación Estratégica En Fundación Colunga*”, cuyo **objetivo** fue diseñar un plan de implementación del plan estratégico para fundación Colunga con el fin de alinear a las áreas en torno a su propósito y aumentar la efectividad del quehacer de la organización, siendo la **metodología** de carácter cuantitativa, tipo descriptivo, de corte transversal, diseño según el tiempo: prospectivo, con **resultados** se obtiene un plan que contiene un proceso general de implementación, un roadmap de planificación anual y un roadmap de seguimiento y ajuste al plan. Adicionalmente, se entregan recomendaciones en torno a la implementación del plan. Esta investigación **concluyó** que, a raíz de lo anterior, se puede concluir que se ha cumplido a cabalidad con los objetivos propuestos, teniendo como resultado un plan de la situación actual de la fundación.

En Santiago de Chile – Chile, Gándara (2019) desarrolló una investigación titulada: “*Plan De Negocio Para El Desarrollo De Una Área De Consultoría En Gestión Empresarial Para Pequeñas & Medianas Empresas*”, cuyo **objetivo** fue formular un plan de negocios para una empresa de consultoría en gestión empresarial para la pequeña y mediana empresa, siendo la **metodología** de carácter cuantitativa de tipo descriptivo de corte transversal, retrospectivo no experimental, con **resultados** como el Plan de Marketing proporcioné una visión clara del objetivo final y de lo que se quiere conseguir en el camino hacia la meta, a la vez informar con detalle de la situación y posicionamiento en la que se encuentra la empresa. Esta investigación

concluyó que, en el análisis del entorno externo se logró concluir que la industria de la consultoría en asesoramiento y gestión en los últimos 10 años ha crecido en número de empresas y ventas (UF) a tasas del 21,53% y 13,56% promedio anual respectivamente, la que la hace una industria muy atractiva e interesante.

En Tunja – Colombia, Niño et al. (2018) desarrollaron una tesis titulada: *“Optimización Del Proceso De Gestión Comercial En La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios Empoduitama S.A. E.S.P.”*, cuyo **objetivo** fue optimizar el proceso de gestión comercial en la empresa de servicios públicos domiciliarios EMPODUITAMA S.A. E.S.P., siendo la **metodología** de tipo analítica, pues estudiando los mecanismos de cobro se logrará llegar a un conocimiento más profundo acerca de los procesos que allí se desarrollan y de esta manera proponer mecanismos que ayuden a mejorar la situación actual de la gestión de recaudo de cartera en la organización. Con **resultados** como de la implementación es que la entidad sea certificada en sistemas de gestión de calidad y en consecuencia cumpla con sus objetivos institucionales. Esta investigación **concluyó** que, el proyecto permitió reconocer que la edad de la cartera es demasiado alta y Empoduitama no tiene estrategias para resolver esta problemática, ya que no da seguimiento a las novedades.

2.1.2 Nacional

En Chiclayo – Perú, Sánchez (2021) quien desarrolló una tesis titulada: *“Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”*, cuyo **objetivo** fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020, siendo la **metodología** cuantitativo, ya que establece una relación entre las variables. Además, es de tipo básico, ya que logra ampliar el conocimiento científico sobre el

tema a investigar pero sin hacer ninguna contrastación o aplicación práctica, con **resultados** la existencia de una correlación positiva moderada y significativa de acuerdo con el Rho de Spearman de 0.442. Esta investigación **concluyó** que, en que las dos variables están directamente relacionadas; es decir, en la medida que la gestión por procesos funcione adecuadamente, la gestión administrativa lo hará también.

En Piura – Perú, Castillo y Santur (2020) quienes desarrollaron una tesis titulada: “*Dirección estratégica y calidad en los procesos*”, cuyo **objetivo** reunir información con fines de análisis y discusión de la dirección estratégica y calidad en los procesos, siendo la **metodología** se realizó una investigación teórica y documental, considerando el reglamento para la presentación de trabajo de investigación del Programa Académico para Titulación Profesional en Administración (PATPRO), con **resultados** como el resultado empresarial alcanzado constituye la esencia de la dirección estratégica e influye significativamente en la toma de decisiones de la alta dirección.. Esta investigación **concluyó** que, tanto el modelo de Arbaiza, como el de Chiavenato y Sapiro, incorporan procedimientos similares; como punto de partida establecen la misión y visión, luego proponen realizar el análisis del entorno, crear y formular estrategias que permitan una mejor adaptación de la organización frente al mercado y que van a permitir la excelencia en la cadena de valor.

En Lima – Perú, Ávila (2019) quien desarrolló una tesis titulada: “*La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho*”, cuyo **objetivo** fue determinar la relación existente entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018, siendo la **metodología** no experimental porque no se tiene un control directo de las variables que actúan como independientes, dado que su efecto

ya ha ocurrido o son inherentemente no manipulables y Es descriptiva porque refiere e interpreta lo que es; es decir, está relacionada a condiciones o conexiones existentes, efectos que se sienten o tendencias que se relacionan, los **resultados** obtenidos permiten primero evidenciar que existe una correlación positiva buena entre el desarrollo de una gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” con un Rho de Spearman = 0.769** y el p_ valor es de $0,000 < 0,05$. Esta investigación **concluyó** que, existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho, al obtenerse como coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,769**+ y el valor de $\rho = 0,000 < 0,05$.

2.1.3 Regional y Local

En Huánuco – Perú, Ostos (2021) quien desarrolló una tesis titulada: *“Implementación De Un Sistema De Control Interno Para Mejorar El Proceso Administrativo De La Municipalidad Distrital De Singa-Periodo 2019”*, cuyo **objetivo** fue Determinar la relación que existe entre la Implementación del sistema de control interno y el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Singa periodo 2019, siendo la **metodología** de tipo aplicada, se caracteriza por su sondeo de la aplicación o manejo de los conocimientos obtenidos, para crear solución y simplificar la práctica establecida en investigación, Los **resultados** fueron examinados en el programa estadístico SPSS – 21. Esta investigación **concluyó** que, los funcionarios responsables de la MDS han logrado realizar un Plan de Acción Anual para su aplicación en el año 2020 y 2021, esta herramienta está encaminada a prevenir riesgos y promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía, así como resguardar los patrimonios del Estado y aminorar anomalías o actos contra la ética.

En Huánuco – Perú, Angulo y Campos (2019) quienes desarrollaron su tesis titulada: *“La Cultura Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En La Empresa INDAPRO SAC. Huánuco 2019”*, cuyo **objetivo** fue Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 201, siendo la **metodología** aplicada para el desarrollo del trabajo de investigación; siendo el tipo de estudio no experimental, el diseño de investigación el correlacional transversal y el método estadístico. Se trabajó con una muestra de 40 trabajadores de la empresa INDAPRO, con **resultados** muestran que el modelo de cultura organizacional y satisfacción laboral es adecuado, ofreciendo un ajuste satisfactorio tras la obtención de una estructura factorial bien definida. Por tanto, la escala utilizada cuenta con adecuadas propiedades psicométricas, permitiendo una evaluación fiable y válida de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Esta investigación **concluyó** que, determinamos que existe relación directa entre el grado de cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa INDAPRO – Huánuco 2019.

En Huánuco – Perú, Encarnación y Segundo (2019) quienes desarrollaron su tesis titulada: *“Modelo De Planeamiento Estratégico Para La Definición De La Ruta Estratégica De La Empresa K'nemi S.R.L., Para El Periodo 2019 – 2023”*, cuyo **objetivo** fue diseñar el modelo de planeamiento estratégico para la definición de la ruta estratégica de la empresa K'NEMI S.R.L. para el periodo 2019 – 2023, siendo la **metodología** esta propuesta una la prospectiva del entorno a la gestión estratégica de la organización, el mismo que consta de dos (2) fases y diez (10) pasos generales, vitales para la empresa en la toma de decisiones de futuro, con **resultados** según las características que asuman sus procesos de planeación y las estrategias que formulen lo cual va otorgar la característica de asegurar que se establezcan los objetivos

estratégicos y los planes a largo plazo y que exista la estructura de dirección adecuada para lograr dichos objetivos. Esta investigación **concluyó**, valida el modelo de planeamiento estratégico; siendo que el 80% de los expertos en Planeamiento Estratégico, valora como excelente el modelo, mientras que el 20% lo califica como bueno. Así mismo, la validez del modelo se da en el marco de la validación del instrumento que analiza la estructura del modelo, para lo cual se aplicó el método de Alfa de Cronbach, del cual se obtuvo el coeficiente con un valor de 0.942, superior a 0.90, lo cual concluye que el grado de confiabilidad del instrumento es alta.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión por Procesos & Ingeniería Administrativa

2.2.1.1 GESTIÓN POR PROCESOS

Sánchez (2021) menciona que “un enfoque basado en procesos trata de mejorar la eficiencia y eficacia de la ejecución de las tareas de una agencia para lograr los objetivos identificados en su plan estratégico; además, es una estructura importante para administrar y organizar” (p. 8). Así cómo; los comportamientos laborales crean valor para los usuarios o clientes.

La gestión de procesos se ha incorporado como un enfoque que contiene una “visión holística de todos los procesos y sus interacciones, este concepto se ha utilizado en una variedad de entornos para garantizar el cumplimiento y, al mismo tiempo, impulsar la producción para respaldar los objetivos” (Sanchez, 2021, p. 8).

La gestión por procesos es una herramienta que establece medidas para regular las actividades que:

Se desarrollan dentro y fuera de una organización, facilita su transformación con una perspectiva positiva, inclusiva y globalmente reflexiva, y además

brinda una herramienta para brindar planes operativos que incrementen la eficiencia. compensación y orientación para la toma de decisiones (Sanchez, 2021, p. 9)

Asimismo; es importante considerar el “método de implementación del proceso en las empresas, para ello se establecen tres fases: i) la identificación del proceso, ii) el seguimiento, medición y análisis del proceso, y iii) la mejora. del proceso” (Sanchez, 2021, p. 10).

La identificación de un proceso, significa identificar un mismo ente dentro de un ente y determinar los elementos que lo integran, según Sánchez (2021) dice que:

En cuanto al seguimiento, medición y análisis de un proceso, también demuestra que es el acto de medir y analizar, por tanto, estos procesos nos permitirán entender que estamos logrando resultados, es fundamental realizar esta tarea para verificar que se están logrando los resultados esperados, así como, los estratégicos a mediano o largo plazo (p. 11)

En relación a la mejora de los procesos, se dice que “es muy importante porque además de buscar la eficiencia del sistema, también contribuye a la implementación del sistema de gestión y está en línea con la tendencia moderna de la gestión por procesos” (Sanchez, 2021, p. 11).

Dimensiones de la Gestión por Procesos

a) Diseño de Procesos

Para adoptar un enfoque basado en procesos, se debe desarrollar:

Una representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades o grupos de actividades se denomina diagrama de flujo y se

utiliza para tener una visión clara de las actividades que agregan valor al producto/servicio que finalmente recibe el cliente. Además, toda la organización debe involucrarse en su elaboración a través de un equipo multidisciplinario, en presencia de personas familiarizadas con los diferentes procesos (Córdova & Ramírez, 2017, p. 16)

Las organizaciones deben saber a quién pertenece cada proceso, el propietario tiene plena responsabilidad sobre la gestión del proceso y mejora continua, Córdova & Ramírez (2017) manifiesta que:

Como tal, las personas involucradas forman parte de un equipo multidisciplinario que reporta al dueño del proceso, independientemente de la función de cada persona en relación con el departamento al que pertenece. Esto se conoce como "integración horizontal" de la fuerza laboral de la organización (p. 16)

Incorporar la gestión de procesos en la organización

Córdova & Ramírez (2017) explican que dada que “la gestión por procesos es clave para el cambio y debe estar alineada con el plan estratégico de la organización, el cual debe ser formal, actualizado, conocido, aplicado y centrado en el cliente. ” (p. 19). Con la gestión estratégica de procesos, nos enfocamos en ambos lados de la moneda: estrategia y proceso.

Estas acciones se pueden resumir en: “priorizar los procesos en base a criterios objetivos determinados desde la estrategia de la organización, y reconocer la importancia de cada proceso y sus principales problemas a través de la investigación” (Córdova & Ramírez, 2017, p. 19).

Definiciones estratégicas necesarias

Se debe definir la estrategia de la organización para incorporar la gestión por procesos, tales como:

- “Incorporar la gestión por procesos al plan estratégico y alinearlos con los demás componentes del plan”.
- “Publicar métricas para medir el proceso, así como el diseño de incentivos para los participantes”.
- “Crear un plan para lograr el compromiso. En última instancia, la gestión integrada de procesos es un proyecto de cambio que pertenece a la alta dirección” (Córdova & Ramírez, 2017, p. 20).

b) Control de Operaciones

Ostos (2021) menciona que el control de operaciones “es el proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y otros empleados de una empresa para brindar un grado razonable de confiabilidad a fin de lograr los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el desempeño” (p. 29).

Control interno de operaciones

- “Pretenden obtener uno o varios objetivos de nivel operativo, de información y de cumplimiento”.
- “Es una operación que delega continuamente tareas y actividades, es un fin intermedio, no un fin en sí mismo”.
- “Ejecutados por profesionales, no sólo los manuales, políticas, sistemas y formularios, sino también los profesionales y sus acciones para hacer cumplir los controles internos en todos los niveles de la organización”.

- “Capacidad para brindar seguridad razonable, pero no absoluta, a la junta directiva y alta gerencia de la institución”.
- “Distribución configurable de organizaciones flexibles para su ejecución a toda una entidad, departamento, unidad operativa o proceso de negocio” (Ostos, 2021, p. 30).

Componentes del Control de Operaciones

Ambiente de Control. Ostos (2021) explica que constituye un curso de acción y actitud de la alta dirección respecto a “la importancia del control de operaciones y su impacto en las actividades y resultados de la organización, para lo cual debe tener en cuenta todas las normas, políticas y reglamentos para su exitoso establecimiento y necesaria para el desarrollo” (p. 33).

La historia de la empresa y auditor interno (si lo hay) “puede establecer un ambiente apropiado si: hay una estructura organizacional efectiva; aplicar políticas de gestión sanitaria; cumplir con las normas, las cuales serán contrastadas de la mejor manera si el personal las conoce” (Ostos, 2021, p. 33).

Evaluación de Riesgos. Según Ostos (2021) el control de operaciones “se considera principalmente como la localización y definición de riesgos que afectan las actividades de una organización y además debe enfatizarse que los objetivos de control deben ser específicos, correctos, completos, razonables e integrados a la empresa” (p. 33), a modo general.

Identificación del riesgo. Se deben “identificar los riesgos relevantes a los que se enfrenta la entidad para la consecución de sus objetivos, ya sean de origen interno, es decir, riesgos derivados de la empresa teniendo en cuenta actividades concretas o sus características internas” (Ostos, 2021, p. 34).

Debido a que; los factores de riesgo externos a la entidad en cierta medida lo harían. interferir con el logro de sus objetivos.

Fuentes de riesgos, tanto internas como externas

- **Entre los riesgos externos** podemos señalar: “desarrollos tecnológicos que, de no adoptarse, provocarán la obsolescencia de la entidad; cambios en las necesidades y expectativas de los ciudadanos; cambios en materia económica y financiera” que afecten el presupuesto de la entidad, las fuentes de financiamiento y la recreación. emergencias.
- **Entre las estructuras internas** podemos mencionar: “la estructura de la entidad adquirida, teniendo en cuenta los riesgos inherentes típicos, sean centralizados o descentralizados; la calidad de los profesionales registrados, así como su enfoque del conocimiento y la motivación; peculiaridades naturales” (Ostos, 2021, p. 35).

c) Calidad de Servicio

Ávila (2019) sustenta que la calidad del servicio “se distingue por el establecimiento de una mejora continua basada en un análisis permanente de los servicios que prestan, por lo tanto; la calidad se considera un espíritu de vida, un cambio climático, una visión de hacer el bien” (p. 29). Así; lograr resultados positivos y buscar siempre la mejora continua.

Calidad en educación y satisfacción de los usuarios

Dicha calidad según Ávila (2019) “es un proceso integral donde todos en la organización participan y se comprometen con el liderazgo de los directivos, trabajando juntos hacia un objetivo común. ” (p. 29), cuyo fin es hacer feliz al usuario o cliente.

Por ello, los “estudiantes son clientes y lo que determina la calidad es la búsqueda del desarrollo e implementación de todos los procesos y programas educativos que satisfagan necesidades, intereses, expectativas y faciliten el suministro oportuno de información” (Avila, 2019, p. 29). Todo ello; permitirá tomar decisiones y resolver problemas de forma eficaz.

Los componentes del servicio de calidad

- “La eficiencia o eficacia del trabajo realizado por la entidad educativa”.
- “La eficacia científica – técnico”
- La eficiencia, adicionalmente, abarca áreas como: “el compromiso de los empleados que prestan servicios y de los clientes que reciben servicios; no debe ser interrumpido; facilidad de acceso, los usuarios se benefician más” (Avila, 2019, pp. 29-30).

El control de calidad como menciona Ávila (2019) “está vinculado con la supervisión y las acciones que esta realiza durante el desarrollo del proceso. La verificación de la existencia de calidad en un determinado servicio induce a concluir que la gestión está logrando dar un buen servicio” (p. 30).

Las tres dimensiones básicas de la calidad educativa

- **La calidad vinculada a los valores;** “la calidad se controla a través del seguimiento y acciones durante el proceso; la verificación en un servicio es responsabilidad del cliente”.
- **La calidad vinculada a la efectividad;** “se considera que una institución lo es cuando logra buenos resultados a través de su proceso de enseñanza”.

- **La calidad vinculada a la satisfacción de los usuarios del mismo;** la calidad asociada con la satisfacción del usuario “es de algún tipo relativa a la subjetividad que puede ocurrir entre las afirmaciones de uno u otro, esencialmente diseñada para satisfacer un requisito que puede ser una sustancia o un servicio” (Avila, 2019, p. 36).

2.2.1.2 INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

Angulo & Campos (2019) explican que la “ingeniería administrativa es el patrón observable de comportamiento de una organización que se deriva de valores, creencias y pensamientos compartidos; los valores y comportamientos dan forma al entorno físico y social de una organización” (p. 26). Todo ello; de maneras únicas que influyen fuertemente en los procesos de toma de decisiones.

La ingeniería administrativa; según Angulo & Campos (2019) es un “conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas compartidas por miembros de una organización, esta cultura, que puede ser creada conscientemente por sus miembros principales o simplemente puede evolucionar con el tiempo, representa un elemento clave del entorno de trabajo” (p. 27), en el que los empleados realizan sus funciones.

Características de Culturas Organizacionales

Una de las características definitorias de la mayoría de las culturas, es que son vistas como representaciones simbólicas de creencias y valores profundos:

Con el tiempo, la cultura de una organización persiste debido a su propensión a atraer y retener personas que coincidan con sus valores y creencias. Ninguna cultura es mejor que otra, todo depende del tipo de industria, capacidades, objetivos, valores y organización interna (Angulo & Campos, 2019, p. 27)

La cultura es más fácil de identificar cuando los elementos están integrados:

- **Fase de Estabilización:** “en esta fase no se considera el cambio, posiblemente porque no hay necesidad ni motivación para cambiar”.
- **Fase Reactiva:** “esta fase puede manifestarse de dos maneras: aceptando cambios o ajustes mínimos sin cambiar nada en profundidad”.
- **Fase Predictiva:** en este caso, la “organización intenta anticiparse a los eventos introduciendo cambios en los previos para capitalizar oportunidades y enfrentar desafíos o amenazas. Es proactiva y estratégica. Explora el contexto y encuentra nuevos valores y prácticas”. Produce una cultura creativa que le permite afrontar cambios drásticos.
- **Fase de Mantenimiento Creativo:** “esta es la fase formativa de una cultura que fomenta el aprendizaje, la innovación y el cambio continuo” (Angulo & Campos, 2019, p. 28).

Dimensiones de la Ingeniería Administrativa

i) Planeamiento Estratégico

Según Encarnación & Segundo (2019) es “el proceso sistemático de generación de información para la toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos establecidos con base en el análisis continuo de la situación actual y el pensamiento orientado hacia el futuro” (p. 33).

Fase de Análisis Prospectivo

“Este es el escenario destinado a explorar el futuro, un análisis de la industria y su entorno, identificando tendencias y variables estratégicas para construir escenarios futuros, evaluando oportunidades y riesgos” (Encarnación & Segundo, 2019, p. 35).

El planeamiento estratégico se entiende como la construcción del futuro, es una actividad que genera, según Encarnación & Segundo (2019):

Imágenes de alta calidad del futuro (expectativas), estimula la participación y absorción de escenarios y desafíos futuros (becas), la implementación (acción) y la retroalimentación continua ayudan examinar la brecha entre la imagen futura propuesta y el logro (aprendizaje) de la meta actual (p. 35)

Las Fases del Análisis Prospectivo comprenden tres objetivos:

- **Comprender la organización**, “identificando los elementos internos que la componen y los elementos externos que la afectan”.
- **Predecir los riesgos y oportunidades**, “que presentan los escenarios futuros en para minimizar o explotar su impacto, respectivamente”.
- **Mejorar la capacidad de la organización**, “para explorar el futuro como fuente de información para una mejor toma de decisiones” (Encarnación & Segundo, 2019, p. 36).

Fase Estratégica

La fase de toma de decisiones instrumentaliza, como menciona Encarnación & Segundo (2019) mediante la “identificación de objetivos, acciones y rutas estratégicas, teniendo en cuenta la información obtenida durante el análisis, la fase de estrategia consiste en elaborar un mapa de navegación que indique el camino a seguir por el departamento” (p. 51).

Escenario apuesta, escenarios de replanteo, “la construcción de escenarios nos permite pensar en el futuro en función de las decisiones de los

participantes, teniendo en cuenta las tendencias y eventos futuros, además; proporciona un camino lógico para lograr el futuro elegido en el tiempo” (Encarnación & Segundo, 2019, p. 52).

Visión, se trata de construir una declaración sobre lo que aspira a ser en el sector o región en el futuro, como Encarnación & Segundo (2019) dice que:

Es el marco de referencia del departamento o dominio, la imagen futura y la orientación de la organización. Se construye a partir de escenarios de apuestas y se referencia a los mejores escenarios. Fue construido para ser participativo y conciso, desafiante e inspirador (p. 52)

Objetivos Estratégicos, es “una descripción de lo que se quiere lograr, medido por indicadores y sus correspondientes metas, que se determinan de acuerdo con el período en que se desarrolla el plan. Su finalidad es definir los cambios a implementar en el entorno” (Encarnación & Segundo, 2019, p. 52). Para mejorar las condiciones de la empresa.

Acciones Estratégicas, según Encarnación & Segundo (2019) “son un conjunto ordenado de actividades que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos e involucran el uso de recursos, el vínculo que debe existir entre las acciones y los objetivos estratégicos debe ser de causalidad” (p. 53). Su propósito es determinar lo que se debe hacer dentro del territorio para lograr los objetivos estratégicos.

Identificación de la Ruta Estratégica, es una serie de acciones estratégicas consecutivas que pueden lograr objetivos estratégicos. Su propósito es determinar la secuencia jerárquica lógica de acciones estratégicas, según Encarnación & Segundo (2019):

Las relaciones de objetivos, consiste en administrarlos de manera ordenada y efectiva, con el fin de crear el mayor ‘valor’ para los clientes. Las acciones estratégicas deben organizarse de forma lógica en un cronograma que pueda ampliarse según sea necesario (p. 53)

ii) **Dirección Estratégica**

La dirección estratégica como lo define Castillo & Santur (2020) es el proceso de “formulación de estrategias para el crecimiento de una organización, buscando obtener una mayor participación de mercado (competitividad estratégica) y rendimientos superiores al promedio, es una de las principales actividades que lleva a cabo la alta dirección” (p. 4).

Por ello; la dirección estratégica “es una herramienta de trabajo esencial, ya que, permite el trabajo en equipo para completar la formulación de la estrategia y la toma de decisiones de la alta dirección, adaptándose al mercado actual y buscando así la excelencia” (Castillo & Santur, 2020, p. 4).

Importancia de la Dirección Estratégica

Como manifiestan Castillo & Santur (2020) que la importancia de la dirección estratégica es “definir el proceso mediante el cual la empresa definirá y logrará sus metas a través de los diversos criterios establecidos, así mismo se desarrollarán todas las actividades planificadas dentro de la organización para poder alcanzar las metas” (p. 5).

Es necesario enfatizar que la gestión estratégica:

Tras finalizar la gestión y evaluar el cumplimiento, se producirá un impacto global en la organización, lo que permitirá ajustes o

mejoras. Esta influencia afectará su reputación en el mercado nacional, tanto interna como externamente. (Castillo & Santur, 2020, p. 5)

Los beneficios de la dirección estratégica es que permite a las empresas diseñar y construir estrategias que les permitan controlar su propio destino.

- **Beneficios financieros**, “a diferencia de las organizaciones sin actividades de planificación sistemática, las organizaciones que utilizan el concepto de gestión estratégica a largo plazo han logrado mejoras en las ventas, la rentabilidad y la productividad”.
- **Beneficios no financieros**, “ayudar a las empresas a comprender las amenazas externas, comprender las estrategias de los competidores, mejorar el desempeño y la productividad de los empleados y mejorar la resiliencia corporativa” (Castillo & Santur, 2020, p. 5)

La dirección estratégica tiene tres etapas: formulación, implementación y evaluación de la estrategia.

- **Establecer la visión, misión y análisis FODA** de la empresa, “establecer metas y estrategias a largo plazo, y considerar algunas estrategias que se deben seguir”.
- **Implementación de la estrategia** de la empresa, “establecer metas anuales, diseña políticas, motiva a los empleados y asigna recursos para que la estrategia formulada pueda ser ejecutada”.
- **Evaluación estratégica** de la empresa, “es la etapa final de la gestión estratégica, aquí; los ejecutivos de diferentes organizaciones necesitan saber si las estrategias que diseñan y aplican son receptivas, así que esta

etapa es el principal medio de recolección de esta información”
 (Castillo & Santur, 2020, p. 6).

iii) Indicadores de Control

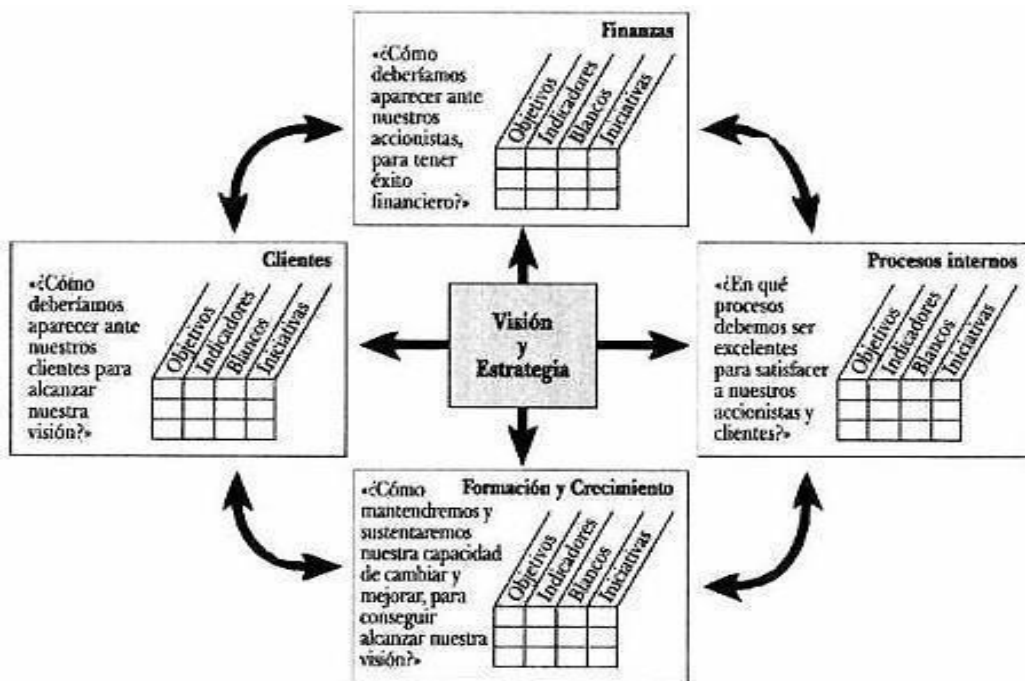
Los indicadores de control transforman la misión y estrategia empresarial en objetivos y métricas, distribuidos en cuatro perspectivas, según Vásquez (2019) dice que son aspectos:

Cuadro de Mando Integral, también llamado Financieros, del cliente, procesos internos, capacitación y crecimiento, es utilizado para proveer información de calidad a los ejecutivos para decisiones acorde a la visión y estrategia de la compañía (p. 28)

“Basado en los puntos de vista que surgen del modelo CMI , establece un punto de vista basado en objetivos financieros que apuntan a la rentabilidad, los ingresos, el capital, el rendimiento, etc.” (Vásquez, 2019, p. 28).

Figura 1

Procesos de la visión y la estrategia de Balanced Scorecard



Nota: Fuente, Controlar Científicamente la Gestión Estratégica de una Institución Educativa Mediante un Balanced Scorecard (2019).

La perspectiva del cliente se basa en métricas que afectan su satisfacción, retención, adquisición de nuevos clientes y rentabilidad, así:

La perspectiva del proceso interno se enfoca en los procesos en las áreas que tienen el mayor impacto en la satisfacción del cliente. La perspectiva de formación y crecimiento se basa en tres fuentes principales que son las personas, los sistemas y los procedimientos de la organización (Vásquez, 2019, p. 29)

Los beneficios de usar indicadores de control (gerenciales o estratégicos) en una empresa u organización son los siguientes:

- **Los empleados están alineados con la visión de la empresa**, “todo colaborador debe saber que las acciones que realiza deben ir de la mano con la organización, teniendo presente porqué y para qué, responder a estas preguntas conduce a la misión y visión de la organización”.
- **Mejorar el flujo de información y comunicación** a las personas, “para mejorar los objetivos de la organización y su consecución”.
- **Alinear la planificación institucional con metas y resultados**, “quiere decir que consiste en traducir la estrategia de la empresa en acciones y resultados medibles con el transcurso del tiempo”.
- **Mejorar el flujo de información entre áreas**, “debe haber una comunicación continua e integrada en todas las áreas de la empresa, así como; un formato adecuado de comunicación”.
- **Mejorar las capacidades analíticas y de toma de decisiones**, que “se pueden mejorar en base a resultados medibles, con indicadores propios o adaptados de un rubro en específico” (Vásquez, 2019, pp. 30-31).

2.3 Bases Conceptuales

2.3.1 Calidad de Servicio

Es un conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el servicio al cliente y la relación entre los consumidores y las marcas. La clave de este apoyo es construir buenas relaciones y un entorno positivo, útil y amigable para garantizar una buena primera impresión con los clientes.

2.3.2 Control de Operaciones

La función de control ejecutivo consiste en medir y ajustar el desempeño para asegurar que se alcancen las metas y desarrollar planes para lograr esas metas. Esta es la función de todo gerente, desde el presidente de la empresa hasta el gerente.

2.3.3 Diseño de Procesos

Se trata de encontrar una manera de producir productos que cumplan con los requisitos del cliente, las especificaciones del producto dentro de los límites de costos y otras restricciones de gestión.

2.3.4 Dirección Estratégica

Es un conjunto de decisiones y comportamientos utilizados para desarrollar e implementar estrategias específicas que adaptarán la organización a su entorno para proporcionar una ventaja competitiva en el logro de las metas de la organización.

2.3.5 Gestión

Se utiliza para denotar un conjunto de acciones o procedimientos que permiten llevar a cabo cualquier acción o deseo relacionado con un plan o estrategia formulada.

En otras palabras, la gestión se refiere a todos los procedimientos realizados para resolver un problema o implementar un proyecto.

2.3.6 Indicadores de Control

Estas métricas miden el liderazgo, el compromiso y/o el crecimiento de los empleados y se pueden usar, por ejemplo, en los costos de capacitación de los empleados o en los tableros de mando, conocidos también como dashboards.

2.3.7 Planeamiento Estratégico

Este es un procedimiento que precede al control de gestión y permite el seguimiento de los objetivos establecidos para lograr la visión, misión y objetivos.

2.4 Bases Filosóficas

La gestión por procesos nace por la necesidad de excelencia de las organizaciones a finales del siglo XX. Tradicionalmente, las organizaciones se estructuraban siguiendo principios tayloristas, lo que implicaba ver la organización como zonas aisladas que la conforman. “El enfoque por procesos se basa en identificar y realizar los procesos, así como en considerar sus interacciones, para ver a la organización como un todo” (Bacilio & Chavez, 2019).

En 1998, inició la expansión de la gestión de calidad y la globalización de sistemas, lo que resultó en la aparición y adopción generalizada de un enfoque de gestión centrado en los procesos. “La gestión por procesos se basa en organizar la empresa en torno a procesos centrados en los clientes y en cambiar la estructura jerárquica por una estructura plana” (Bacilio & Chavez, 2019).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 **Ámbito**

El proyecto de tesis se realizó en la Consultoría ITEC EIRL, ubicada en el Pasaje Felipe Santiago Salaverry Mza. D Lote. 02 Asc. Víctor Acosta Ríos, identificada con RUC N.º 20564483142, del Distrito de Tamburco, Provincia de Abancay, Departamento de Apurímac, tomando las áreas administrativas a su cargo.

3.2 **Población**

Como indican Hernández & Mendoza (2018) en su libro Metodología de la investigación: las rutas: la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta establece que la población es un reflejo objetivo y fiel del universo. (p. 65).

Población de estudio: Haciendo un total de 1200 estudiantes que asistieron al mes a las Clases dictadas por la Consultoría ITEC EIRL.

Tipo de población: La población fue del tipo de Población Accesible y Limitada, porque fue fácil hacer un trabajo de investigación.

Unidad de análisis: Los Estudiantes que asistieron continuamente a las Clases dictadas por la Consultoría ITEC EIRL (presencial o virtual).

De acuerdo con la presente investigación, dado que se conoció el número exacto de la población, se determinó la muestra de **148 estudiantes**.

3.3 **Muestra**

Para encontrar la muestra de la población de investigación se optó por un **MUESTREO PROBABILÍSTICO** simple considerando el tamaño de la población

debido a que la información requerida está a disposición del tesista de este trabajo de investigación. Para ello se utilizó la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}$$

Donde:

- $N = 1200$ (número total de ESTUDIANTES en la Consultoría ITEC EIRL)
- $Z = 1.96$ (95% de Confiabilidad)
- $p = 0.875$ (87,5% de Probabilidad a favor de un suceso ESTUDIANTE)
- $q = 0.125$ (12,5% de Probabilidad en contra de un suceso ESTUDIANTE)
- $e = 0.05$ (5% del margen de error que se prevé cometer)

$$n = \frac{1200 \times 1.96^2 \times 0.875 \times 0.125}{0.05^2 \times 1199 + 1.96^2 \times 0.875 \times 0.125} = \frac{504.21}{3.4177} = 147.53 \rightarrow \boxed{n = 148}$$

Por lo tanto; la muestra estuvo conformada por 148 ESTUDIANTES que asistieron continuamente a las Clases dictadas por la Consultoría ITEC EIRL (presencial o virtual).

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel de Investigación

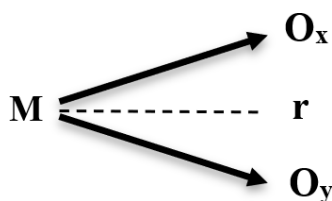
Como dicen Hernández & Mendoza (2018) esta investigación se centró en el nivel **correlacional**, debido a que, “ los sucesos son presenciados y anotados sin alterar los procesos naturales y se pueden medir únicamente una vez, ya sea en el futuro o en el pasado ” (p. 72). Por lo que; en la presente investigación se promuevió la relación entre las variables: Gestión por Procesos e Ingeniería Administrativa.

3.4.2 Tipo de Investigación

Dependiendo de las características científicas, esta investigación se clasificó en el tipo **aplicado**, ya que, “los esfuerzos para aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos están estrechamente relacionados con la investigación básica, donde los resultados prácticos son importantes” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 75).

3.5 Diseño de investigación

Según Hernández & Mendoza (2018) mencionan que el diseño de la presente investigación fue equivalente a un estudio **no experimental – transversal** “donde las variables bajo estudio se analizan en su estado natural y, no se pretende determinar una relación de causa y efecto entre ellas, en un momento específico” (p. 81).



Donde:

- M = Muestra.
- Ox = Gestión por Procesos
- Oy = Ingeniería Administrativa
- R = Correlación entre variables. (Coef. de relación de Spearman)

Prueba de SPEARMAN (**Rho de Spearman**); dicho coeficiente consiste en el desarrollo o cálculo de una asociación lineal que utiliza clasificaciones, números ordinales para cada grupo de objetos y compara estas clasificaciones. “El factor de correlación de rango se calculó de dos maneras: Spearman y Kendall. La R de

Spearman, también conocida como Rho de Spearman, es más silenciosa que la r de Kendall” (R. M. Martínez et al., 2009, pp. 7-8)

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1 Métodos

- **Método inductivo;** “el método que se utilizará es el inductivo, debido a que, los eventos individuales se analizarán de acuerdo con análisis y resultados específicos”. Teniendo en consideración; en base al análisis muestral se tomará en consideración los datos recopilados y mediante las distribuciones muestrales respectivas, se logrará presentar las conclusiones específicas de la población.
- **Método analítico;** “debido a la continua separación o fragmentación de la investigación individualizada; y las relaciones que los mantienen unidos”. En base al desarrollo de los cuestionarios, la interpretación de las tablas y figuras estadísticas, se tomarán en cuenta para la determinación de las tendencias y/o comportamientos de las variables de investigación analizadas.
- **Método objetivo;** “se emplearán los métodos objetivos porque los hechos y fenómenos reales se observarán sin ninguna intervención” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 93). De acuerdo; a la premisa de la objetividad estadística, la recolección de los datos no tendrá preferencia o selección previa alguna, así los estudiantes serán elegidos al azar y/o tendrán la misma oportunidad de ser elegidos parte de la muestra que amerita la investigación a realizar.

3.6.2 Técnicas de investigación

Hernández & Mendoza (2018) manifiesta que la **Encuesta** es una técnica que “usa un conjunto estandarizado de procedimientos de investigación mediante los cuales se recopila y analiza una variedad de datos de una muestra de casos que

representan una población o universo más amplio” (p. 97); con el objetivo de explorar, describir, predecir y/o explicar una variedad de características de los mismos.

3.6.3 Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como instrumento de recogida de datos el **Cuestionario**, el cual se determinó en función de las variables Gestión por Procesos e Ingeniería Administrativa. A continuación; se presenta una versión inicial de los instrumentos. Estos instrumentos se validarán por expertos y se determinarán su confiabilidad respectiva con el desarrollo de la investigación.

El Cuestionario de la Gestión por Procesos desarrollado, como se observa en el **Anexo N.º 02**. En cuanto al contenido; se enuncia sus 3 dimensiones (Diseño de Procesos, Control de Operaciones y Calidad de Servicio) con sus respectivos 12 ítems.

El Cuestionario de la Ingeniería Administrativa desarrollado, como se observa en el **Anexo N.º 03**. En cuanto al contenido; se enuncia sus 3 dimensiones (Planeamiento Estratégico, Dirección Estratégica e Indicadores de Control) con sus respectivos 12 ítems.

Confiabilidad del Instrumento

Se utiliza el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento y se verifica la aplicabilidad de las preguntas utilizando la escala de Likert. El coeficiente alfa de Cronbach se aplica en el análisis de variables y dimensiones, con el software SPSS v26.0. Se mide la precisión a través del coeficiente con los valores:

Tabla 2

Escala de medición para la validación del instrumento

| | | | | |
|---------------------|-------------|-----------------|-----------------|--------------------------|
| < 0.50 | 0.60 – 0.69 | 0.70 – 0.79 | 0.80 – 0.89 | 0.90 – 1.0 |
| No se acepta | Baja | Moderada | Adecuada | Muy Satisfactoria |

Nota: Elaboración, propia.

Por ende; Se evaluó la confiabilidad respectiva de cada instrumento:

Tabla 3

Estadística de confiabilidad (V1) “Gestión por Procesos”

| Alfa de Cronbach | N.º de ítems |
|------------------|--------------|
| ,905 | 12 |

Nota: Elaboración, propia.

La variable gestión por procesos tiene 12 preguntas en el cuestionario y una confiabilidad óptima con un coeficiente de 0,905, según el alfa de Cronbach.

Tabla 4

Estadística de confiabilidad (V2) “Ingeniería Administrativa”

| Alfa de Cronbach | N.º de ítems |
|------------------|--------------|
| ,913 | 12 |

Nota: Elaboración, propia.

La variable ingeniería administrativa tiene 12 preguntas en el cuestionario y una confiabilidad óptima con un coeficiente de 0,913, según el alfa de Cronbach.

3.7 Procedimiento

- **Autorización:** “aprobación obligatoria para obtener la autorización de las solicitudes de investigación recibidas y aceptadas por la empresa”.
- **Recolección de los datos:** “se aplican las técnicas de observación respectivas y cuestionario a la muestra incluida en la empresa”.
- **Revisión de los datos:** “antes del procesamiento de datos, los registros de los instrumentos utilizados se revisan cuidadosa y minuciosamente para verificar la integridad y consistencia de las respuestas obtenidas”.
- **Codificación de datos:** “la respuesta la determina el instrumento y se codifica numéricamente de acuerdo con la respuesta esperada, estas variables se basan en las que son definidas en el marco teórico propuesto”.

- **Clasificación de datos:** “los datos encontrados se clasifican según el tipo de variable y su medida de valor (escala de valoración)”.
- **Procesamiento de datos:** “después de codificada la información, se detalla en una tabla de datos utilizando SPSS versión 26 en español y el programa estadístico MS Excel 2019, registrando los datos del instrumento, sin olvidar recolectar los datos utilizados”.
- **Presentación de datos:** “los datos se presentan en forma de tablas y figuras estadísticas, descripciones de frecuencias y proporciones, pruebas de correlación en la sección final de acuerdo con los parámetros establecidos por APA 7^{ma} Ed.”.

3.8 Tabulación y análisis de datos

- **Análisis descriptivo (tabulación):** “según el carácter puramente cuantitativo de las variables, se utilizan medidas estadísticas descriptivas de frecuencia y porcentaje para analizar las características relacionadas con las variables analizadas en la investigación”.
- **Análisis inferencial:** “las hipótesis de la investigación científica se comparan con evaluaciones estadísticas bivariadas después de determinar la significación estadística en cinco etapas utilizando la estadística de chi-cuadrado con un margen de error del 5 %, típicamente $p < 0,05$ ”.

3.9 Consideraciones éticas

Esta investigación científica se apegó a la ética y la moral que definen la investigación en el campo de la ingeniería, basada en el respeto a la dignidad humana y por tanto en la obtención del consentimiento informado antes del uso de los instrumentos, así como el consentimiento voluntario y la participación por escrito en la investigación científica.

- **Autonomía:** “este principio se sigue, ya que, los estudiantes tienen la opción de aceptar o retirar su participación en esta investigación con consentimiento”.
- **Beneficencia:** “se cumple este principio, debido a que, se pretende promover el bienestar general de los trabajadores y estudiante a lo largo de la investigación”.
- **No maleficencia:** “dicho principio se respeta porque no atenta contra la integridad física o emocional de los participantes”.
- **Respeto mutuo:** “salvaguardar un trato justo y equitativo de todos los que aceptan participar en el proceso de recopilación de datos”.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Debido a su enfoque en la optimización de servicios y el uso eficaz de recursos, la ingeniería administrativa es crucial en economía y los procesos. Por lo tanto, se llevó a cabo el diagnóstico situacional de Gestión por Procesos e Ingenierías Administrativa (**Anexo 2**).

4.1 Presentación y análisis de resultados

4.1.1 Gestión por Procesos

Tabla 5

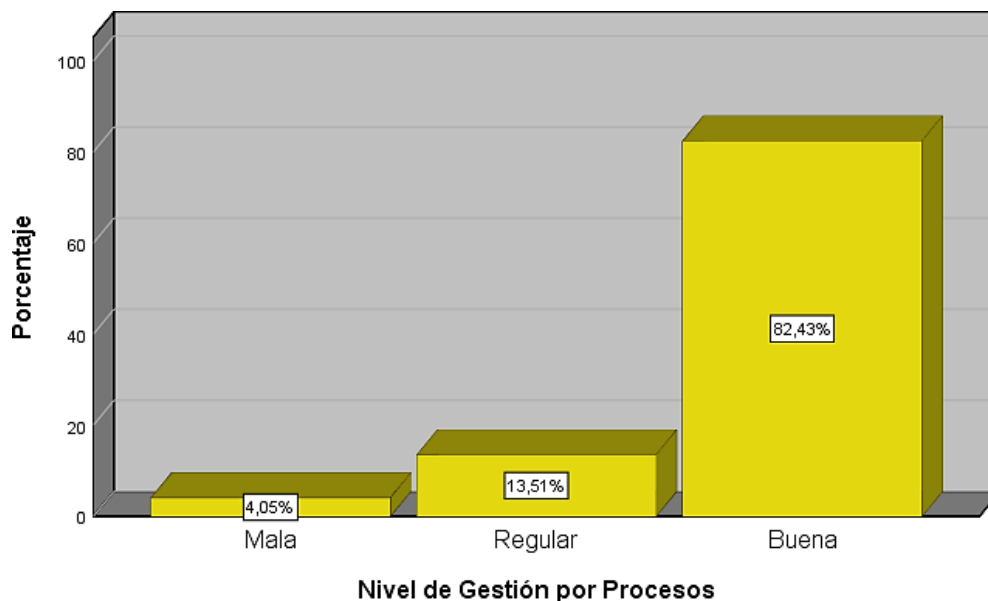
Gestión por Procesos – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco

| | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|---------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Mala | 12 – 28 | 6 | 4,1 | 4,1 |
| Regular | 29 – 45 | 20 | 13,5 | 17,6 |
| Buena | 46 – 60 | 122 | 82,4 | 100,0 |
| Total | | 148 | 100,0 | |

Nota: Elaboración, propia.

Figura 2

Gestión por Procesos – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco



Nota: Elaboración, propia.

Según los datos expuestos en la tabla 5 y la figura 2; es claro que la Gestión por Procesos tiene un nivel malo (4,05%), regular (13,51%) y bueno (82,43%). Es crucial

considerar que; la gestión por procesos en la consultoría tiene la característica de brindar un proceso de inscripción de forma moderada, así mismo, que las estrategias productivas para el dictado de clases se da de manera empíricas según la experiencia del docente, lo que no generar reconocimiento educativo.

Tabla 6

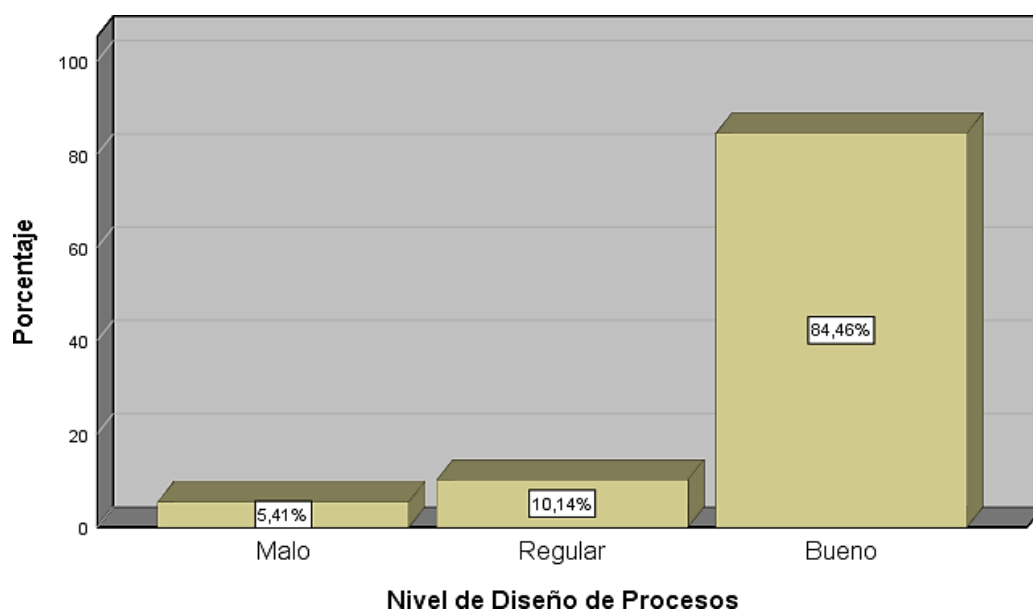
Diseño de Procesos – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco

| | | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|---------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo | 4 – 9 | 8 | 5,4 | 5,4 |
| | Regular | 10 – 15 | 15 | 10,1 | 15,5 |
| | Bueno | 16 – 20 | 125 | 84,5 | 100,0 |
| | Total | | 148 | 100,0 | |

Nota: Elaboración, propia.

Figura 3

Diseño de Procesos – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco



Nota: Elaboración, propia.

Según los datos expuestos en la tabla 6 y la figura 3; es claro que el Diseño de Procesos tiene un nivel malo (5,41%), regular (10,14%) y bueno (84,46%). Es crucial considerar que; el diseño de procesos en la consultoría tiene la característica de realizar el proceso de registro de pago (certificado respectivo) de forma regular, en algunas situaciones de forma lenta, lo que genera desconfianza e incomodidad en los estudiantes, por otro lado; el proceso respectivo

de la entrega de certificados es el proceso que toma mayor tiempo, en primer lugar por que la gran mayoría de estudiantes no terminan de manera exitosa los cursos dictados y por otro lado, que los certificados requieren de diferentes firmas y por ello, el proceso es lento y complicado.

Tabla 7

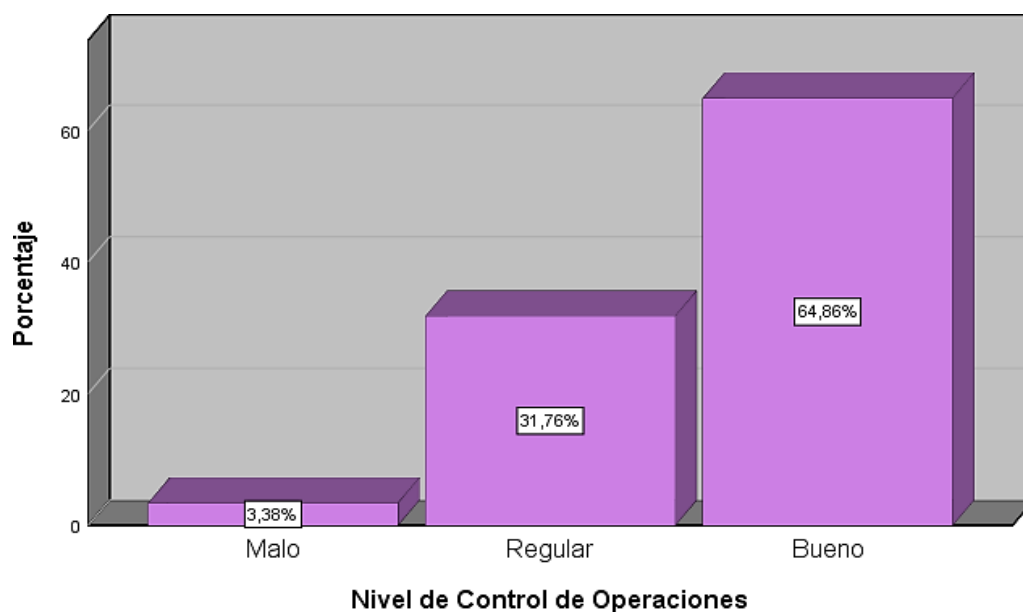
Control de Operaciones – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco

| | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|---------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Malo | 4 – 9 | 5 | 3,4 | 3,4 |
| Regular | 10 – 15 | 47 | 31,8 | 35,1 |
| Bueno | 16 – 20 | 96 | 64,9 | 100,0 |
| Total | | 148 | 100,0 | |

Nota: Elaboración, propia.

Figura 4

Control de Operaciones – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco



Nota: Elaboración, propia.

Según los datos expuestos en la tabla 7 y la figura 4; es claro que el Control de Operaciones tiene un nivel malo (3,38%), regular (31,76%) y bueno (64,86%). Es crucial considerar que; el control de operaciones en la consultoría tiene la característica de realizar el registro de control de asistencia de los estudiantes por clase de forma irregular, en algunos días la asistencia no supera el 25% del total matriculado, pero la consultoría no tiene una política de seguimiento adecuada por lo que, la inasistencia continua no es de vital importancia para el desarrollo de las clases programadas, así también; el avance o desarrollo de los temas y/o

clases dependen principalmente del mismo docente, lo que, deja el dictado de clases en base a una programación individualizada según el criterio de cada docente, por lo que, aunque el curso tenga la misma denominación, el contenido temático varía dependiendo del docente a cargo.

Tabla 8

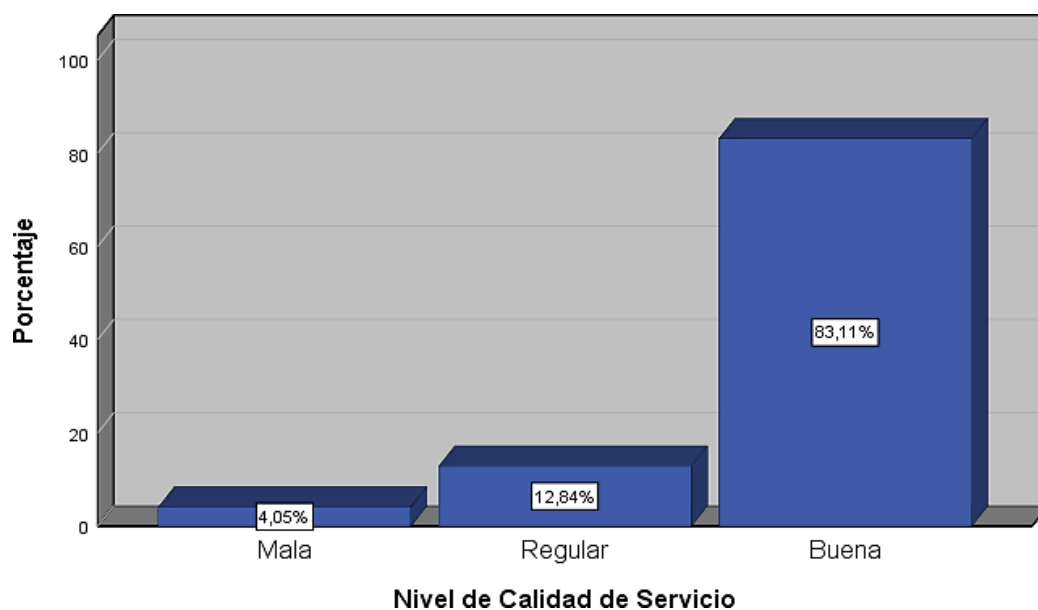
Calidad de Servicio – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco

| | | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|---------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 4 – 9 | 6 | 4,1 | 4,1 |
| | Regular | 10 – 15 | 19 | 12,8 | 16,9 |
| | Buena | 16 – 20 | 123 | 83,1 | 100,0 |
| | Total | | 148 | 100,0 | |

Nota: Elaboración, propia.

Figura 5

Calidad de Servicio – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco



Nota: Elaboración, propia.

Según los datos expuestos en la tabla 8 y la figura 5; es claro que la Calidad de Servicio tiene un nivel malo (4,05%), regular (12,84%) y bueno (83,11%). Es crucial considerar que; la calidad de servicio en la consultoría tiene la característica de ejecutar estrategias de colaboración entre el docente y los estudiantes de manera moderada, ya que, por lo general, los docentes solo se preocupan por el dictado de clases sin tanto interés en el seguimiento de

los avances de cada estudiante en particular, de forma similar, la consultoría no cuenta con los canales de comunicación suficientemente adecuados para comunicarse con los estudiante, para poder así recopilar y satisfacer todos los requerimientos y/o necesidades de los estudiantes.

4.1.2 Ingeniería Administrativa

Tabla 9

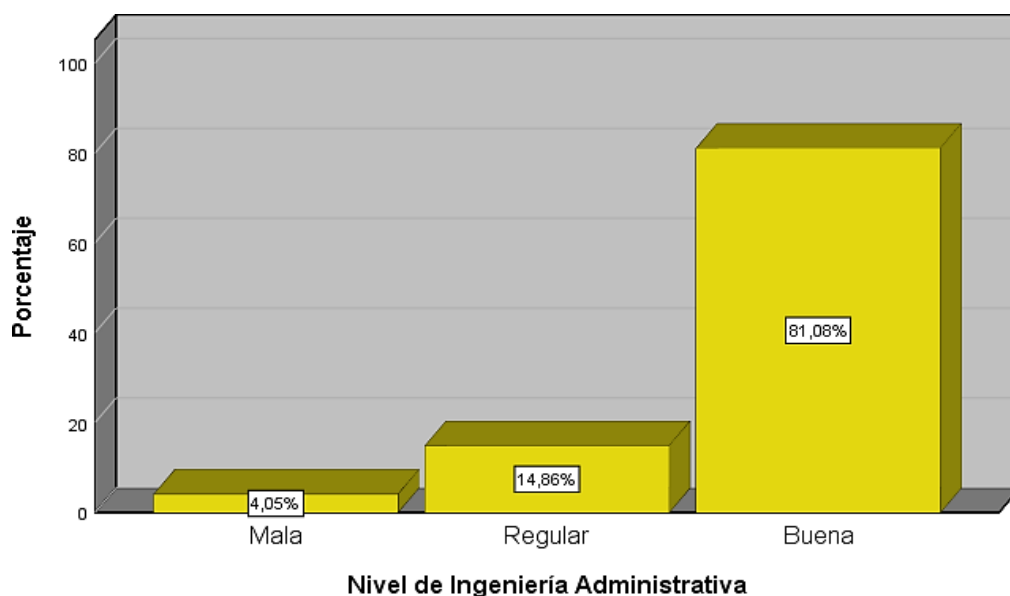
Ingeniería Administrativa – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco

| | | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|----------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Mala | 12 – 28 | 6 | 4,1 | 4,1 |
| | Regular | 29 – 45 | 22 | 14,9 | 18,9 |
| | Buena | 46 – 60 | 120 | 81,1 | 100,0 |
| | Total | | 148 | 100,0 | |

Nota: Elaboración, propia.

Figura 6

Ingeniería Administrativa – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco



Nota: Elaboración, propia.

Según los datos expuestos en la tabla 9 y la figura 6; es claro que la Ingeniería Administrativa tiene un nivel malo (4,05%), regular (14,86%) y bueno (81,08%). Es crucial considerar que; la ingeniería administrativa en la consultoría tiene la característica de aplicar estrategias efectivas para el dictado de clases de forma irregular, debido a que, la coordinación entre los docentes y la plana administrativa es deficiente, además, que la consultoría no maneja

de forma adecuada la evaluación de los docentes desde el punto de vista de los estudiantes, y menos aún porque no se lleva un registro actualizado de los estudiantes activos.

Tabla 10

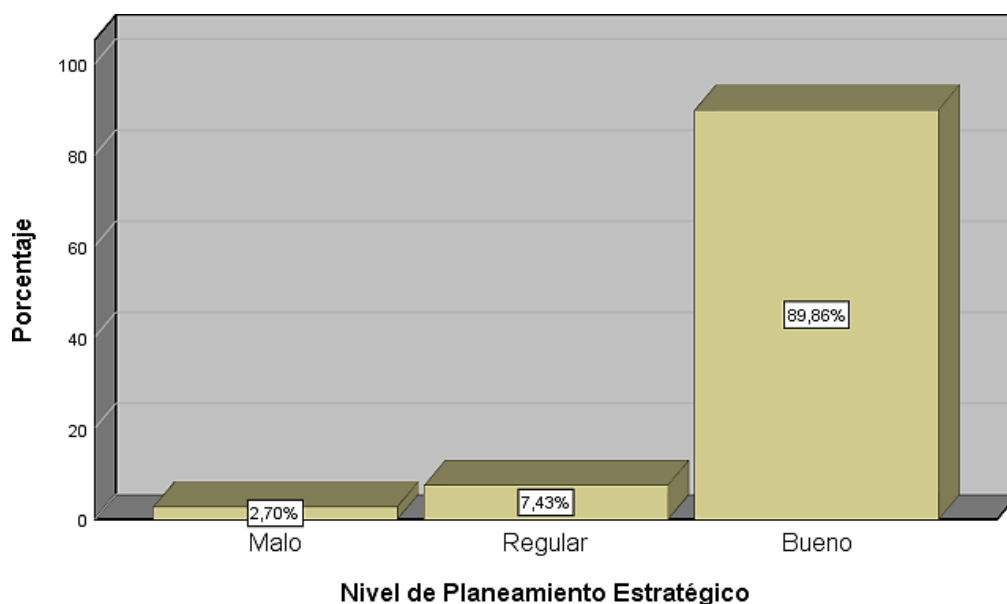
Planeamiento Estratégico – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco

| | | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|----------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Malo | 4 – 9 | 4 | 2,7 | 2,7 |
| | Regular | 10 – 15 | 11 | 7,4 | 10,1 |
| | Bueno | 16 – 20 | 133 | 89,9 | 100,0 |
| | Total | | 148 | 100,0 | |

Nota: Elaboración, propia.

Figura 7

Planeamiento Estratégico – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco



Nota: Elaboración, propia.

Según los datos expuestos en la tabla 10 y la figura 7; es claro que el Planeamiento Estratégico tiene un nivel malo (2,70%), regular (7,43%) y bueno (89,86%). Es crucial considerar que; el planeamiento estratégico en la consultoría tiene la característica de diseñar procesos educativos moderadamente eficientes para el dictado de clases, el objetivo principal del desarrollo de las clases es impartir tanto la teoría como la práctica de los temas, pero en un ambiente no adecuado para el propósito, lo que en muchos casos dicho ambiente no es cómodo para los mismos estudiantes, por otro lado, que son pocos los docentes y plana administrativa

que conocen e interiorizan la visión, misión y valores educativos, lo que hace complicado desarrollar los procesos educativos en las clases respectivas de manera estandarizada.

Tabla 11

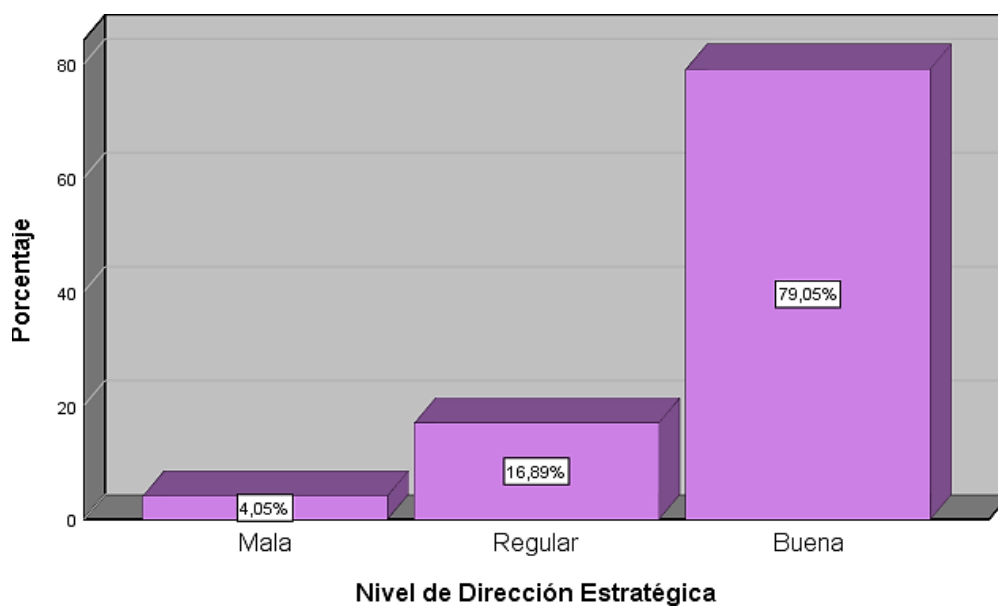
Dirección Estratégica – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco

| | | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|----------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Mala | 4 – 9 | 6 | 4,1 | 4,1 |
| | Regular | 10 – 15 | 25 | 16,9 | 20,9 |
| | Buena | 16 – 20 | 117 | 79,1 | 100,0 |
| | Total | | 148 | 100,0 | |

Nota: Elaboración, propia.

Figura 8

Dirección Estratégica – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco



Nota: Elaboración, propia.

Según los datos expuestos en la tabla 11 y la figura 8; es claro que la Dirección Estratégica tiene un nivel malo (4,05%), regular (16,89%) y bueno (79,05%). Es crucial considerar que; la dirección estratégica en la consultoría tiene la característica de llevar un registro detallado de las calificaciones de los estudiantes no actualiza, ya que, por lo general, las notas son manejadas por los docentes con su propio registro que no necesariamente son los documentos o actas que maneja la consultoría antes mencionada, de forma similar; dicha institución no coordina de forma eficiente los cambios en los horarios hacia los alumnos, más

por el contrario los estudiantes se enteran del cambio de horarios cuando al asistir de forma presencial o virtual no encuentran la clase respectiva, incrementando la inconformidad e insatisfacción de los estudiantes.

Tabla 12

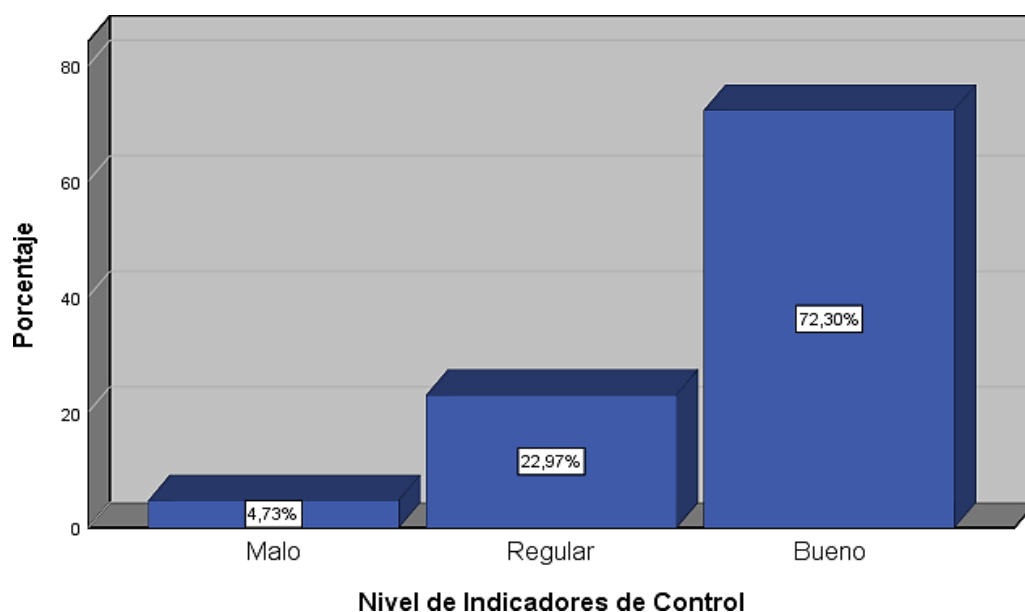
Indicadores de Control – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco

| | | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|----------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Malo | 4 – 9 | 7 | 4,7 | 4,7 |
| | Regular | 10 – 15 | 34 | 23,0 | 27,7 |
| | Bueno | 16 – 20 | 107 | 72,3 | 100,0 |
| | Total | | 148 | 100,0 | |

Nota: Elaboración, propia.

Figura 9

Indicadores de Control – Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco



Nota: Elaboración, propia.

Según los datos expuestos en la tabla 12 y la figura 9; es claro que los Indicadores de Control tiene un nivel malo (4,73%), regular (22,97%) y bueno (72,30%). Es crucial considerar que; los indicadores de control en la consultoría tienen la característica de manejar un registro moderadamente actualizado de los docentes contratados, más aún cuando algún estudiantes necesita información de contacto de su docente por una razón educativa, la institución no cuenta con dicho documento informativo, así mismo; que no llevan de manera frecuente el

control detallado de los docentes retirados, ya que, es de vital importancia para evitar contratar de nuevo docentes que no brindan la calidad educativa que necesitan los estudiantes en este instituto educativo superior.

4.1.3 Contrastación y Prueba de Hipótesis

Se crearon la hipótesis de investigación y la hipótesis nula para su comparación. Posteriormente, los datos recolectados se analizaron en SPSS (Versión. 26.0) de las variables de estudio correspondientes.

Contrastación de la Hipótesis General

H₀: No existe relación entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

H₁: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

Tabla 13

Prueba de Hipótesis – Gestión por Procesos & Ingeniería Administrativa

| | | | Gestión por Procesos | Ingeniería Administrativa |
|----------|----------------|----------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Rho de | Gestión por | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,960** |
| Spearman | Procesos | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 148 | 148 |
| | Ingeniería | Coeficiente de correlación | ,960** | 1,000 |
| | Administrativa | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 148 | 148 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,960) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05. Por lo que; existe relación entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

Hipótesis Específica 01

H₀₁: No existe relación entre el Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

H₁₁: Existe relación entre el Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

Tabla 14

Prueba de Hipótesis – Diseño de Procesos & Ingeniería Administrativa

| | | | Diseño de Procesos | Ingeniería Administrativa |
|----------|----------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------------|
| Rho de | Diseño de | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,897** |
| Spearman | Procesos | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 148 | 148 |
| | Ingeniería | Coefficiente de correlación | ,897** | 1,000 |
| | Administrativa | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 148 | 148 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,897) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05. Por lo que; existe relación entre el Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

Hipótesis Específica 02

H₀₂: No existe relación entre el Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

H₁₂: Existe relación entre el Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

Tabla 15*Prueba de Hipótesis – Control de Operaciones & Ingeniería Administrativa*

| | | | Control de Operaciones | Ingeniería Administrativa |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Control de Operaciones | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,687** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 148 | 148 |
| | Ingeniería Administrativa | Coefficiente de correlación | ,687** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 148 | 148 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La hipótesis de investigación se acepta por a una correlación moderada (Rho Spearman de 0,687) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05. Por lo que; existe relación entre el Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

Hipótesis Especifica 03

H₀₃: No existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

H₁₃: Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

Tabla 16*Prueba de Hipótesis – Calidad de Servicio & Ingeniería Administrativa*

| | | | Calidad de Servicio | Ingeniería Administrativa |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,939** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 148 | 148 |
| | Ingeniería Administrativa | Coefficiente de correlación | ,939** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 148 | 148 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,939) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05. Por lo que; existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

En la prueba de hipótesis, se encontró que las dimensiones Diseño de Procesos y Control de Operaciones tienen una relación moderada del 89,70% y 68,70% respectivamente con la variable Ingeniería Administrativa, según los resultados previos. Se usó la Matriz de Análisis Multicriterio para examinar su conducta.

Tabla 17

Análisis Multicriterio – Diseño de Procesos & Control de Operaciones

| MATRIZ DE ANÁLISIS MULTICRITERIO GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA INGENIERÍA ADMINISTRATIVA EN LA CONSULTORÍA ITEC EIRL DEL DISTRITO DE TAMBURCO, APURÍMAC – 2022 | | Control de Operaciones | Dimensión 1.2 | | | | TOTAL | |
|--|--------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-------|-----|
| | | | CO.01 | CO.02 | CO.03 | CO.04 | | |
| | | | Numero necesario de trabajadores. | Estrategias productivas (clases). | Registro de control (asistencia). | Control de los avances (estudiantes). | | |
| Dimensión | Diseño de Procesos | <u>Pesos</u> | 8 | 10 | 4 | 8 | | |
| Dimensión 1.1 | DP.01 | Proceso de registro de pago. | 10 | 80 | 100 | 40 | 80 | 300 |
| | DP.02 | Proceso de inscripción de estudiantes. | 8 | 64 | 80 | 32 | 64 | 240 |
| | DP.03 | Proceso de programación de horarios. | 6 | 48 | 60 | 24 | 48 | 180 |
| | DP.04 | Proceso de entrega de certificados. | 8 | 64 | 80 | 32 | 64 | 240 |

Nota: Elaboración, propia.

Por tal motivo; los factores clave principales son el control frecuente del proceso de registro de pago para el certificado ya que, ello genera confianza y satisfacción en los estudiantes, además, tener la información actualizada de las estrategias productividad educativas para el dictado de clases y que el contenido temático se adecue a las exigencia y requerimientos de las empresas en el campo laboral de la localidad, tal como se muestra en la propuesta (**Anexo 07**).

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Según el Objetivo General de la presente investigación: Establecer la relación de la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

- Los resultados principales fueron que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,960) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05, es decir que; existe relación entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa.
- Por lo que; es similar con Sánchez (2021) al concluir que en que las dos variables están directamente relacionadas; es decir, en la medida que la gestión por procesos funcione adecuadamente, la gestión administrativa lo hará también, con Angulo y Campos (2019) al concluir que existe relación directa entre el grado de cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa INDAPRO – Huánuco 2019, debido a que, una adecuada gestión y administración de los procesos deriva en menos tiempo en el desarrollo de trámites administrativos que benefician directamente a los trabajadores y más.

Según el Objetivo Específico 1 de la presente investigación: Establecer la relación del Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

- Los resultados principales fueron que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,897) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05, es decir que; existe relación entre el Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa.

- Por lo tanto; es similar con Villarroel (2021) al concluir que a raíz de lo anterior, se puede concluir que se ha cumplido a cabalidad con los objetivos propuestos, teniendo como resultado un plan de la situación actual de la fundación, con Niño et al. (2018) al concluir que el proyecto permitió reconocer que la edad de la cartera es demasiado alta y Empoduitama no tiene estrategias para resolver esta problemática, debido a que, realizar un diseño o reingeniería de procesos claves impulsará el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados a corto y mediano tiempo, además de optimizarlos.

Según el Objetivo Específico 2 de la presente investigación: Establecer la relación del Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

- Los resultados principales fueron que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación moderada (Rho Spearman de 0,687) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05, es decir que; existe relación entre el Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa.
- Asimismo; es similar con Castillo y Santur (2020) al concluir que tanto el modelo de Arbaiza, como el de Chiavenato y Sapiro, incorporan procedimientos similares; como punto de partida establecen la misión y visión, luego proponen realizar el análisis del entorno, crear y formular estrategias que permitan una mejor adaptación de la organización frente al mercado, con Encarnación y Segundo (2019) al concluir que valida el modelo de planeamiento estratégico; siendo que el 80% de los expertos en Planeamiento Estratégico, valora como excelente el modelo, mientras que el 20% lo califica como bueno, debido a que, el seguimiento constante de los procesos, tareas y actividades genera mayor estabilidad en el desarrollo de éstos con indicadores.

Por último; según el Objetivo Específico 3 de la presente investigación: Establecer la relación de la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

- Los resultados principales fueron que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,939) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05, es decir que; existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa.
- Además; es similar con Gándara (2019) al concluir que en el análisis del entorno externo se logró concluir que la industria de la consultoría en asesoramiento y gestión en los últimos 10 años ha crecido en número de empresas y ventas (UF) a tasas del 21,53% y 13,56% promedio anual, con Ávila (2019) al concluir que existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho, con Ostos (2021) al concluir que los funcionarios responsables de la MDS han logrado realizar un Plan de Acción Anual para su aplicación en el año 2020 y 2021, esta herramienta está encaminada a prevenir riesgos y promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía, debido a que, el principio básico de la calidad es la satisfacción del cliente o consumidor, pero, ¿Qué necesita realmente un usuario?, pregunta clave que toda organización debe considerar al momento de mejorar sus servicios como parte de la cadena de valor misma.

CONCLUSIONES

1. Enfocado en el objetivo general, la presente investigación concluye que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,960) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05 (Tabla 13). Por lo que; existe relación entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. Por tal motivo; la Gestión por Procesos alcanzó un nivel de Bueno (82,43%) (Figura 2) y, asimismo, la Ingeniería Administrativa con un nivel de Bueno (81,08%) (Figura 6).
2. Enfocado en el objetivo específico 1, la presente investigación concluye que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,897) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05 (Tabla 14). Por lo que; existe relación entre el Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.
3. Enfocado en el objetivo específico 2, la presente investigación concluye que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación moderada (Rho Spearman de 0,687) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05 (Tabla 15). Por lo que; existe relación entre el Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.
4. Enfocado en el objetivo específico 3, la presente investigación concluye que; la hipótesis de investigación se acepta por a una correlación fuerte (Rho Spearman de 0,939) y un bajo p-valor (0,000) menor al teórico de 0,05 (Tabla 16). Por lo que; existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

RECOMENDACIONES

1. Referente al objetivo general, al existir una relación fuerte entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa, el Gerente General debería rediseñar los procesos clave en el desarrollo de las clases, con el fin de crear indicadores educativos eficientes, ya que, en el dictado de los temas muchos de los docentes solo se preocupan por dictar y no enseñar.
2. Referente al objetivo específico 1, al existir una relación fuerte entre el Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa, el Gerente General debería impulsar en los docentes la creación de las sesiones de aprendizaje innovadoras basadas en los objetivos estratégicos prediseñados en el syllabus, ya que, en su gran mayoría los docentes crean el contenido.
3. Referente al objetivo específico 2, al existir una relación moderada entre el Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa, el Gerente General debería elaborar el plan estratégico institucional con los indicadores de control adecuados según las necesidades del estudiante, ya que, la principal razón de deserción es el poco interés en los temas.
4. Finalmente; referente al objetivo específico 3, al existir una relación fuerte entre la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa, el Gerente General debería promover los círculos de calidad tanto para docentes, como estudiantes y según el avance de forma coordinada, ya que, el contenido temático de los cursos no se adapta al mercado laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcedo, L. M. C. (2019). *El clima organizacional y la calidad de la satisfacción laboral de los docentes de la I.E. Peruano Alemán. Huánuco 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5423>
- Alfaro, T. E. (2020). *Optimización de la Gestión Administrativa Mediante la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Franklin Roosevelt Huancayo, 2020* [Tesis de grado, Universidad de los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2661>
- Alvarado, L. A., & Vásquez, A. B. (2020). *Sistema de indicadores de control y su relación con la gestión operativa de la empresa de transportes Salaverry Express S.A. en el año 2019* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25375>
- Amézquita, J. P. (2018). *Direccionamiento estratégico de la Asociación Ruta de la Carne en el departamento de Boyacá* [Tesis de grado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2549>
- Angulo, D. A., & Campos, J. S. (2019). *La cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO SAC Huánuco 2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5068>
- Avila, J. A. (2019). *La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho* [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11216>

- Bacilio, L. E., & Chavez, G. E. (2019). *Planeamiento estratégico de sistemas de información para mejorar la gestión administrativa de la Academia Preuniversitaria Integral Class* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12023>
- Baquedano, T. I. (2021). *Direccionamiento estratégico para la gestión de la calidad institucional en la Unidad Educativa América, Quevedo-Ecuador, 2020* [Tesis magistral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56632>
- Berrios, K. B., & Ramírez, S. L. (2020). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5903>
- Campos, C. I. (2019). *La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, San Martín, 2019* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2965>
- Castillo, T. Y., & Santur, A. (2020). *Dirección estratégica y calidad en los procesos* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2403>
- Castro, E. B. (2021). *Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8015>
- Celis, K. A., & Pérez, G. (2018). *Modelo de Gestión Balanced Scorecard aplicado al Municipio de Amarilis para optimizar el proceso de planeación prospectiva*

- estratégica 2018 al 2020* [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3291>
- Checa, A. J., & Mendives, M. B. (2021). *Planeamiento estratégico y gestión por procesos de la subgerencia de recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita. Piura, 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80215>
- Córdova, S. K., & Ramírez, E. K. (2017). *Diseño de mejora de procesos con el enfoque Lean Six Sigma para la gestión administrativa de la Ugel Ambo 2017* [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/1599>
- Daft, R. (2019). *Teoría y Diseño Organizacional* (12.^a ed.). CENGAGE Learning. <https://latam.cengage.com/libros/teoria-y-diseno-organizacional-2/>
- Dulhoste, J. F. (2013). *Introducción al control de procesos para ingenieros* (1.^a ed.). Universidad de Los Andes. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=6EWNwgQAAAAJ&citation_for_view=6EWNwgQAAAAJ:Wp0gIr-vW9MC
- Encarnación, F. K., & Segundo, L. (2019). *Modelo de planeamiento estratégico para la definición de la ruta estratégica de la empresa K'nemi S.R.L., para el periodo 2019 – 2023* [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5328>
- Gahan, J. (2005). *Los 6 pasos del planeamiento estratégico* (1.^a ed.). Grupo Santillana. <https://biblio.unaj.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3675>
- Gándara, L. E. (2019). *Plan de negocio para el desarrollo de una Área de Consultoría en gestión empresarial para pequeñas & medianas empresas* [Tesis de grado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173064>

- García, C. F. (2016). *Rediseño de procesos de gestión de los cursos de formación general, en la Universidad de Chile* [Tesis de grado, Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/139094>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.^a ed.). Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2006). *Dirección Estratégica 7^a Edición* (7.^a ed.). Pearson Educación.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=321577>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia* (1.^a ed.). Díaz de Santos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=84367>
- Martínez, L. A. (2017). *Diseño de un plan estratégico y cuadro de mando integral (Balanced Scorecard) para la empresa de Asesoría y Consultoría Integral de Servicios Especializados ACIES Group S.A.S* [Tesis de grado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia].
<http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2217>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-19.
- Meza, B. M., & Puemape, J. A. (2021). *Propuesta de un modelo estándar para la optimización del Planeamiento y Control de Operaciones, destinada a las MYPES arandaneras en la provincia de Cañete* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654822>

- Meza, R. B. (2021). *Dirección estratégica y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa Javier Pulgar Vidal, Utao 2019* [Tesis magistral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6527>
- Montero, L. (2015). *Mejora del proceso de gestión del aprendizaje personalizado a través del rediseño de los procesos de gestión y producción de cursos en línea* [Tesis de grado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/132062>
- Morales, E. E. (2017). *Diseño de un modelo dinámico para mejorar la gestión de una empresa consultora* [Tesis de grado, Universidad Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/2616>
- Niño, Y. C., Monroy, L. P., & Unibio, L. D. (2018). *Optimización del proceso de gestión comercial en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Empoduitama S.A. E.S.P.* [Tesis de grado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2533>
- Ostos, E. G. (2021). *Implementación de Un Sistema de Control Interno Para Mejorar El Proceso Administrativo de la Municipalidad Distrital de Singa-Periodo 2019* [Tesis de grado, Universidad de Huanuco]. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/3195>
- Pacheco, P. A. S. (2012). *Diseño de un sistema de medición y mejoramiento continuo de la calidad de servicio para establecimientos educacionales* [Tesis de grado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/112272>
- Palvarini, B., & Quezado, C. (2013). *Gestión de procesos orientada a los resultados* (1.^a ed.). Vertsys. <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/gesti%F3n-procesos-orientada-resultados/autor/bruno-palvarini/>

- Pomatanta, M. J. (2020). *Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020* [Tesis magistral, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47341>
- Ponce, C. A., & Pujay, K. K. (2022). *Diseño de gestión por procesos para mejorar la eficacia administrativa de la Empresa Corporación Educativa Calicanto E.I.R.L., Huánuco 2021* [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7074>
- Rafael, M., & Penadillo, M. F. (2020). *Gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Illathupa—Huánuco 2020*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6038>
- Romero, G. S., & Yarasqui, J. (2019). *Estudio de la relación entre la gestión y los resultados obtenidos en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán: 2014 – 2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5403>
- Rubio, P. (2017). *Introducción a la gestión empresarial, fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas* (1.^a ed.). Universidad de Guadalajara.
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/1777>
- Rüffelmacher, C. (2016). *Sistema de control de gestión para gerencia de operaciones de ingeniería de la empresa Siemens S.A.* [Tesis de grado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144156>

- Sanchez, P. H. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque* [Tesis magistral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53257>
- Sanna, A. (2018). *El cuadro de mando integral. Mejore su reflexión estratégica En 50 minutos* (1.^a ed.). Titivillus. <https://ww2.lectulandia.com/book/el-cuadro-de-mando-integral/>
- Seclen, M. A. (2019). *Modelamiento de procesos para mejorar la transparencia del proceso de admisión de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo* [Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8468>
- Solis, H. M. (2020). *Gestión administrativa y compromiso organizacional en una Universidad Pública, Lima, 2019* [Tesis magistral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41848>
- Solórzano, E. L. (2020). *Gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019* [Tesis magistral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68006>
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud—Supo, Dr. José: 1477449043—* IberLibro (1.^a ed., Vol. 1). Bioestadístico. <https://www.iberlibro.com/9781477449042/Seminarios-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica-Metodolog%C3%ADa-ciencias-1477449043/plp>
- Vásquez, R. E. (2019). *Controlar científicamente la gestión estratégica de una institución educativa mediante un Balanced Scorecard* [Tesis de grado,

Universidad

Ricardo

Palma].

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1935>

Villarroel, C. B. (2021). *Diseño de plan de implementación de planificación estratégica en Fundación Colunga* [Tesis de grado, Universidad de Chile].

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/182526>

ANEXOS

ANEXO N° 01 – Matriz de Consistencia

GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA INGENIERÍA ADMINISTRATIVA EN LA CONSULTORÍA ITEC EIRL DEL DISTRITO DE TAMBURCO, APURÍMAC – 2022

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO | METODOLOGÍA |
|--|---|---|---------------------------|--------------------------|--|---|---|
| <u>General</u> | <u>General</u> | <u>General</u> | V (X) – Correlacional 1 | | | | |
| ¿Cómo la Gestión por Procesos se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022? | Establecer la relación de la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. | Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. | | Diseño de Procesos | <ul style="list-style-type: none"> Proceso de registro. Proceso de inscripción. Proceso de programación. Proceso de certificación. | Cuestionario N.º 01 de 12 Ítems. | <p><i>Tipo de Investigación</i></p> <p>* Aplicada.</p> |
| <u>Específicos</u> | <u>Específicos</u> | <u>Específicas</u> | GESTIÓN POR PROCESOS | Control de Operaciones | <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de personal. Estrategias productivas. Registros de control. Control de avances. | ESCALA Ordinal | <p><i>Nivel y Diseño de Investigación</i></p> <p>* Correlacional – No Experimental – Transversal.</p> |
| ¿Cómo el Diseño de Procesos se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022? | Establecer la relación del Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. | Existe relación entre el Diseño de Procesos y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. | | Calidad de Servicio | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de funciones. Estrategias de colaboración. Comunicación constante. Reconocimiento académico. | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> $O_x \rightarrow r \leftarrow O_y$ </div> <p>r: relación entre las variables</p> |
| | | | V (Y) – Correlacional 2 | | | | <p><i>Población</i></p> <p>* N = 1200 clientes de la Consultoría ITEC EIRL.</p> |
| ¿Cómo el Control de Operaciones se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022? | Establecer la relación del Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. | Existe relación entre el Control de Operaciones y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. | | Planeamiento Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> Estrategias efectivas. Procesos eficientes. Visión, misión y valores. Soporte tecnológico. | Cuestionario N.º 02 de 12 Ítems. | <p><i>Muestra</i></p> <p>* Muestreo Probabilístico $\rightarrow n = 148$ clientes.</p> |
| <u>Específicos</u> | <u>Específicos</u> | <u>Específicas</u> | INGENIERÍA ADMINISTRATIVA | Dirección Estratégica | <ul style="list-style-type: none"> Evaluación frecuente. Registros de notas. Distribución de horas. Requerimientos actuales. | ESCALA Ordinal | <p><i>Criterio de Inclusión</i></p> <p>* Cliente de la empresa.</p> <p><i>Criterio de Exclusión</i></p> <p>* Personal de la empresa.</p> |
| ¿Cómo la Calidad de Servicio se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022? | Establecer la relación de la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. | Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022. | | Indicadores de Control | <ul style="list-style-type: none"> Registro de inscripciones. Registros de actividades. Registro de contratos. Registros de retirados. | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | <p><i>Técnicas e Instrumentos</i></p> <p>* Encuesta y Cuestionario</p> <p><i>Procesamiento de Datos</i></p> <p>* Estadística y SPSS.</p> |

ANEXO N° 02 – Cuestionario para medir la Gestión por Procesos

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta enunciados y acciones, la misma que debe ser leída y analizada, por favor responder lo solicitado marcando con una (X) en la Escala Valorativa que mejor refleje su opinión, con respecto de la **Gestión por Procesos** en la Consultoría ITEC EIRL.

De antemano; muchas gracias por su participación.

| ÍTEMES | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|--|--------------------|-------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| | Nunca (1) | Casi nunca (2) | Algunas veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
| <i>Diseño de Procesos</i> | | | | | |
| 1. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de registro de pago de forma adecuada. | | | | | |
| 2. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de inscripción de estudiantes correctamente. | | | | | |
| 3. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de programación de horarios rápidamente. | | | | | |
| 4. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de entrega de certificados a tiempo. | | | | | |
| <i>Control de Operaciones</i> | Nunca (1) | Casi nunca (2) | Algunas veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
| 5. La Consultoría ITEC EIRL, tiene el numero necesario de trabajadores por clases. | | | | | |
| 6. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias productivas para el desarrollo de clases. | | | | | |
| 7. La Consultoría ITEC EIRL, usa registros de control o asistencia por clases. | | | | | |
| 8. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un control adecuado del avance de los estudiantes. | | | | | |
| <i>Calidad de Servicio</i> | Nunca (1) | Casi nunca (2) | Algunas veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
| 9. La Consultoría ITEC EIRL, tiene personal que cumple con sus roles y funciones. | | | | | |
| 10. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias de colaboración docente – estudiante. | | | | | |
| 11. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un diálogo constante con los estudiantes. | | | | | |
| 12. La Consultoría ITEC EIRL, reconoce los logros sobresalientes de los estudiantes. | | | | | |

ANEXO N° 03 – Cuestionario para medir la Ingeniería Administrativa

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta enunciados y acciones, la misma que debe ser leída y analizada, por favor responder lo solicitado marcando con una (X) en la Escala Valorativa que mejor refleje su opinión, con respecto de la **Ingeniería Administrativa** en la Consultoría ITEC EIRL.

De antemano; muchas gracias por su participación.

| ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|--|--------------------|-------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| | Nunca (1) | Casi nunca (2) | Algunas veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
| <i>Planeamiento Estratégico</i> | | | | | |
| 13. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias efectivas para el dictado de clases. | | | | | |
| 14. La Consultoría ITEC EIRL, tiene procesos eficientes para el dictado de clases. | | | | | |
| 15. La Consultoría ITEC EIRL, cumple con su visión, misión y valores educativos. | | | | | |
| 16. La Consultoría ITEC EIRL, brinda el soporte tecnológico necesario para las clases. | | | | | |
| <i>Dirección Estratégica</i> | | | | | |
| 17. La Consultoría ITEC EIRL, evalúa de forma frecuente a los docentes o auxiliares. | | | | | |
| 18. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de las notas de los estudiantes. | | | | | |
| 19. La Consultoría ITEC EIRL, coordina con los estudiantes sobre cambio de horarios. | | | | | |
| 20. La Consultoría ITEC EIRL, toma en cuenta los requerimientos educativos actuales. | | | | | |
| <i>Indicadores de Control</i> | | | | | |
| 21. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los estudiantes inscritos. | | | | | |
| 22. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los estudiantes activos. | | | | | |
| 23. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los docentes contratados. | | | | | |
| 24. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los docentes retirados. | | | | | |

ANEXO N° 04 – Autorización del Uso de Información



Pasaje Felipe Santiago Salaverry
Mz. D Lote 02 Asociación Victor Acosta Ríos
Cel: 976993697
Web: www.itec123.com

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Abancay 14 de marzo de 2023

SEÑOR

Dr. MARCO VILLAVICENCIO CABRERA
DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

ASUNTO: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

EL GERENTE DE LA “CONSULTORIA ITEC E.I.R.L” CON RUC N° 20564483142 Y ESCRITURA PÚBLICA N° 292 INSCRITA CON PARTIDA N° 11037342 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS DE LOS REGISTROS PÚBLICOS.

Otorga la autorización

Al Señor, Luigui Ayrton MARCELO ESPINOZA identificado con DNI N° 72228029 bachiller de la carrera de Ingeniería Industrial para que utilice la siguiente información de la empresa:

Toda la información necesaria para el manejo y uso adecuado durante el desarrollo de su tesis, entre ellos tenemos los datos generales de la empresa y procesos utilizados. Asimismo, toda la información adicional pertinente a este estudio; a excepción de datos confidenciales como Datos de usuarios y financieros, es importante destacar que toda la información proporcionada deberá respetar la privacidad y confidencialidad. Cabe resaltar que la información brindada solo será utilizada con el propósito exclusivo de la realización de su trabajo de investigación, que le permitirá optar al Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Se expide el siguiente documento a petición del interesado, para fines que viere por conveniente



Firmado digitalmente por:
ING. CCAHUANA HUAMANI
JOSE MERCEDES
CONSULTORIA ITEC E.I.R.L.
TITULAR - GERENTE
Fecha: 14/03/2023 15:09

ANEXO N° 05 – Consentimiento Informado

Estimado(a) Participante:

A nombre de la Consultoría ITEC EIRL, y del estudiante de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, queremos agradecerle por su interés en participar en la actual investigación científica, la cual especificamos a continuación:

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión por Procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022”.

OBJETIVO: Determinar de qué manera la Gestión por Procesos se relaciona con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022.

CONFIDENCIALIDAD: Su nombre no se utilizará para ningún otro propósito que no sea la investigación, y las respuestas al cuestionario que proporcione se mantendrán en privado.

INVESTIGADOR: Bach. Luigui Ayrton, Marcelo Espinoza.

- **Consentimiento / Participación Voluntaria:** Acepto participar en la investigación, he leído o me he familiarizado con la información proporcionada. Tuve la oportunidad de hacer preguntas al respecto y recibí una respuesta satisfactoria. Acepto voluntariamente participar en esta investigación y entiendo que tengo derecho a retirarme de la intervención (tratamiento) en cualquier momento sin perjuicio.
- **Firmas del Participante y del Encuestador:** (Huella digital si el caso lo amerita)

Firma del Participante

Firma del Investigador(a)

ANEXO N° 06 – Formato de Validación por Expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión por Procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022".

Grado Académico, Nombre(s) y Apellidos del Experto: Dr. Gerardo Garay Rosales.

Cargo e Institución donde labora : UNHEVAL. - DOCENTE

Nombre del instrumento : Cuestionario de la Gestión por Procesos

Autor del Instrumento : Bach. Luigui Ayrton MARCELO ESPINOZA

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|-------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| Diseño de Procesos | 1. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de registro de pago de forma adecuada. | 3 | 4 | 3 | 4 |
| | 2. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de inscripción de estudiantes correctamente. | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 3. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de programación de horarios rápidamente. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 4. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de entrega de certificados a tiempo. | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Control de Operaciones | 5. La Consultoría ITEC EIRL, tiene el numero necesario de trabajadores por clases. | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 6. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias productivas para el desarrollo de clases. | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 7. La Consultoría ITEC EIRL, usa registros de control o asistencia por clases. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 8. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un control adecuado del avance de los estudiantes. | 4 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|
| Calidad de Servicio | 9. La Consultoría ITEC EIRL, tiene personal que cumple con sus roles y funciones. | 3 | 4 | 3 | 4 |
| | 10. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias de colaboración docente – estudiante. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 11. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un diálogo constante con los estudiantes. | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 12. La Consultoría ITEC EIRL, reconoce los logros sobresalientes de los estudiantes. | 4 | 4 | 3 | 4 |

OPINIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Huanuco 09, Mayo, 2023.

Lugar y Fecha


 Firma del Experto
 DNI: 22429490

FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión por Procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022".

Grado Académico, Nombre(s) y Apellidos del Experto: Dr. Marco Antonio Velencoso Cobena

Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional Ferruccio Valdez HUANO

Nombre del instrumento : Cuestionario de la Gestión por Procesos

Autor del Instrumento : Bach. Luigui Ayrton MARCELO ESPINOZA

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|-------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| Diseño de Procesos | 1. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de registro de pago de forma adecuada. | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | 2. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de inscripción de estudiantes correctamente. | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | 3. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de programación de horarios rápidamente. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 4. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de entrega de certificados a tiempo. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Control de Operaciones | 5. La Consultoría ITEC EIRL, tiene el numero necesario de trabajadores por clases. | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 6. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias productivas para el desarrollo de clases. | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | 7. La Consultoría ITEC EIRL, usa registros de control o asistencia por clases. | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 8. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un control adecuado del avance de los estudiantes. | 4 | 4 | 3 | 4 |

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| Calidad de Servicio | 9. La Consultoría ITEC EIRL, tiene personal que cumple con sus roles y funciones. | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 10. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias de colaboración docente – estudiante. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 11. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un diálogo constante con los estudiantes. | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 12. La Consultoría ITEC EIRL, reconoce los logros sobresalientes de los estudiantes. | 3 | 4 | 4 | 2 |

OPINIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Heinico 09. Mayo 2023

Lugar y Fecha

Heinico

Firma del Experto

DNI: 22490808

FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión por Procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022".

Grado Académico, Nombre(s) y Apellidos del Experto: Dra. Nérida del Carmen Pastiana Díaz

Cargo e Institución donde labora : Docente Principal - FIIS UNHEVAL

Nombre del instrumento : Cuestionario de la Gestión por Procesos

Autor del Instrumento : Bach. Luigui Ayrton MARCELO ESPINOZA

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|-------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| Diseño de Procesos | 1. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de registro de pago de forma adecuada. | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | 2. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de inscripción de estudiantes correctamente. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 3. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de programación de horarios rápidamente. | 4 | 3 | 3 | 4 |
| | 4. La Consultoría ITEC EIRL, realiza el proceso de entrega de certificados a tiempo. | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Control de Operaciones | 5. La Consultoría ITEC EIRL, tiene el número necesario de trabajadores por clases. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 6. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias productivas para el desarrollo de clases. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 7. La Consultoría ITEC EIRL, usa registros de control o asistencia por clases. | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | 8. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un control adecuado del avance de los estudiantes. | 4 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| Calidad de Servicio | 9. La Consultoría ITEC EIRL, tiene personal que cumple con sus roles y funciones. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 10. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias de colaboración docente – estudiante. | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 11. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un diálogo constante con los estudiantes. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 12. La Consultoría ITEC EIRL, reconoce los logros sobresalientes de los estudiantes. | 4 | 3 | 3 | 3 |

OPINIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Huancayo 08, Mayo 2023

Lugar y Fecha



Firma del Experto

DNI: 28459224

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión por Procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022".

Grado Académico, Nombre(s) y Apellidos del Experto: Dr. Gerardo Coray Rosales.

Cargo e Institución donde labora : DOCENTE - UNHEVAL.

Nombre del instrumento : Cuestionario de la Ingeniería Administrativa Autor del Instrumento : Bach. Luigui Ayrton MARCELO ESPINOZA

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|---------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| Planeamiento Estratégico | 13. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias efectivas para el dictado de clases. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 14. La Consultoría ITEC EIRL, tiene procesos eficientes para el dictado de clases. | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | 15. La Consultoría ITEC EIRL, cumple con su visión, misión y valores educativos. | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 16. La Consultoría ITEC EIRL, brinda el soporte tecnológico necesario para las clases. | 3 | 3 | 3 | 4 |
| Dirección Estratégica | 17. La Consultoría ITEC EIRL, evalúa de forma frecuente a los docentes o auxiliares. | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 18. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de las notas de los estudiantes. | 3 | 4 | 4 | 2 |
| | 19. La Consultoría ITEC EIRL, coordina con los estudiantes sobre cambio de horarios. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 20. La Consultoría ITEC EIRL, toma en cuenta los requerimientos educativos actuales. | 4 | 4 | 4 | 3 |

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión por Procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022".

Grado Académico, Nombre(s) y Apellidos del Experto: Mason Antonio Villanueva Casasa

Cargo e Institución donde labora : DECANO Facultad Ingeniería Industrial y Sistemas

Nombre del instrumento : Cuestionario de la Ingeniería Administrativa Autor del Instrumento : Bach. Luigui Ayrton MARCELO ESPINOZA

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|--------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| Planeamiento Estratégico | 13. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias efectivas para el dictado de clases. | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | 14. La Consultoría ITEC EIRL, tiene procesos eficientes para el dictado de clases. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 15. La Consultoría ITEC EIRL, cumple con su visión, misión y valores educativos. | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | 16. La Consultoría ITEC EIRL, brinda el soporte tecnológico necesario para las clases. | 3 | 3 | 3 | 4 |
| Dirección Estratégica | 17. La Consultoría ITEC EIRL, evalúa de forma frecuente a los docentes o auxiliares. | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 18. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de las notas de los estudiantes. | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 19. La Consultoría ITEC EIRL, coordina con los estudiantes sobre cambio de horarios. | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 20. La Consultoría ITEC EIRL, toma en cuenta los requerimientos educativos actuales. | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|
| Indicadores de Control | 21. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los estudiantes inscritos. | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | 22. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los estudiantes activos. | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | 23. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los docentes contratados. | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 24. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los docentes retirados. | 3 | 4 | 4 | 4 |

OPINIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Huancayo 09, Mayo 2023

Lugar y Fecha

Uccccc

Firma del Experto

DNI: 22490808

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión por Procesos y su relación con la Ingeniería Administrativa en la Consultoría ITEC EIRL del Distrito de Tamburco, Apurímac – 2022”.

Grado Académico, Nombre(s) y Apellidos del Experto: Dra. Nérida del Carmen Pastana Diaz

Cargo e Institución donde labora : Docente Principal - FIIS UNHEVAL

Nombre del instrumento : Cuestionario de la Ingeniería Administrativa Autor del Instrumento : Bach. Luigui Ayrton MARCELO ESPINOZA

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

| DIMENSIÓN | ÍTEM | RELEVANCIA | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |
|---------------------------------|--|------------|------------|-------------|----------|
| Planeamiento Estratégico | 13. La Consultoría ITEC EIRL, tiene estrategias efectivas para el dictado de clases. | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 14. La Consultoría ITEC EIRL, tiene procesos eficientes para el dictado de clases. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 15. La Consultoría ITEC EIRL, cumple con su visión, misión y valores educativos. | 3 | 4 | 3 | 4 |
| | 16. La Consultoría ITEC EIRL, brinda el soporte tecnológico necesario para las clases. | 2 | 3 | 4 | 3 |
| Dirección Estratégica | 17. La Consultoría ITEC EIRL, evalúa de forma frecuente a los docentes o auxiliares. | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | 18. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de las notas de los estudiantes. | 4 | 3 | 3 | 3 |
| | 19. La Consultoría ITEC EIRL, coordina con los estudiantes sobre cambio de horarios. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 20. La Consultoría ITEC EIRL, toma en cuenta los requerimientos educativos actuales. | 4 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|
| Indicadores de Control | 21. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los estudiantes inscritos. | 4 | 3 | 3 | 4 |
| | 22. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los estudiantes activos. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 23. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los docentes contratados. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 24. La Consultoría ITEC EIRL, tiene un registro detallado de los docentes retirados. | 3 | 4 | 4 | 4 |

OPINIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Huanuco 08, Mayo 2023

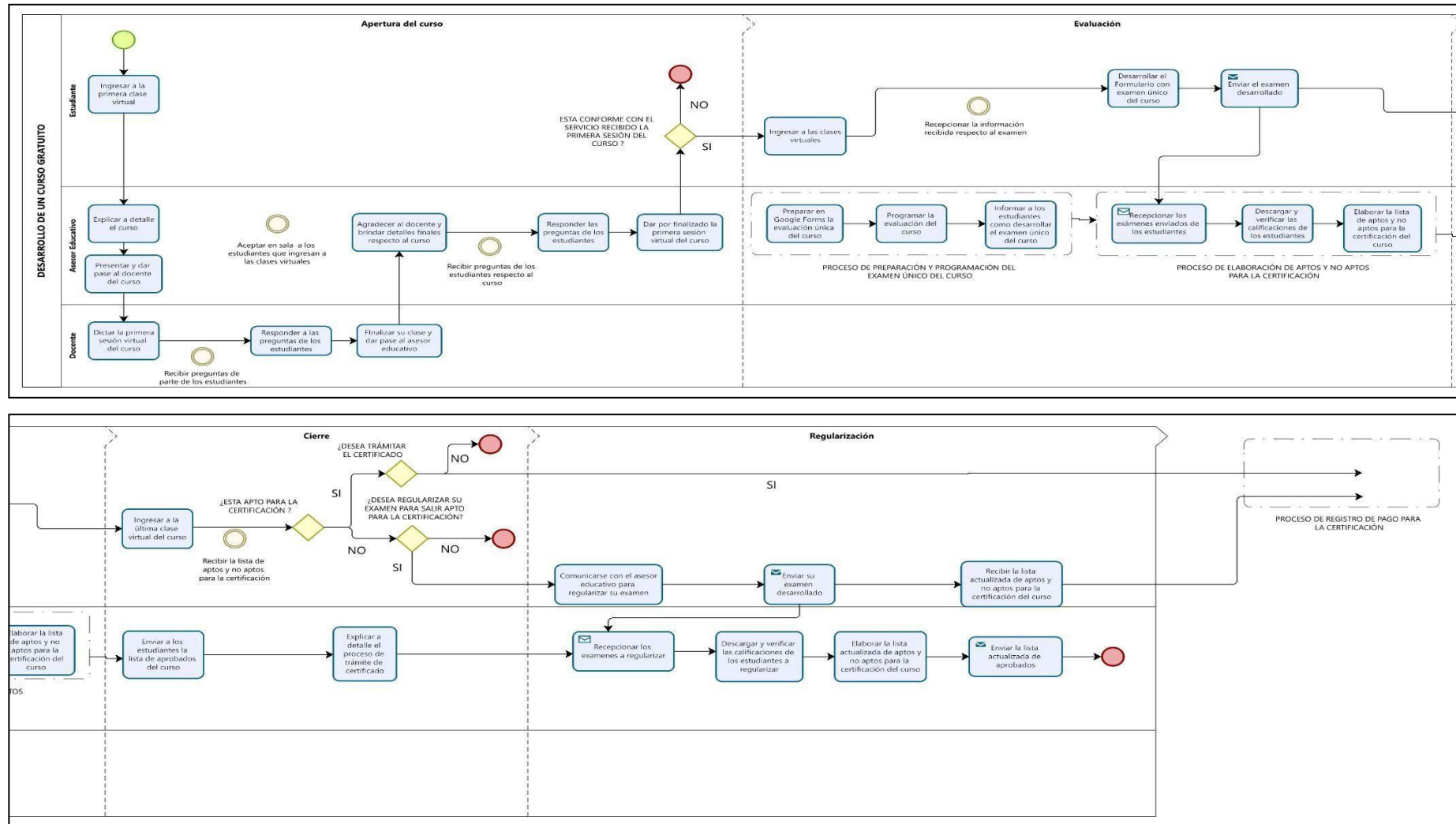
Lugar y Fecha



Firma del Experto

DNI: 22459224

ANEXO N° 07 – Propuesta de Rediseño de Procesos (Retención de Estudiantes)



ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN Y CAPTACIÓN (Estudiantes)

Para finalizar; se establecieron una serie de estrategias de retención para nuevos estudiantes, de tal forma que dichas tácticas se basen en lo siguiente:

- **Sortear una beca (Certificado Gratuito):** Al término de la primera clase virtual de cada apertura de curso, el(la) asesor(a) educativo(a) realizará un sorteo de una beca (Certificado Gratuito) con los estudiantes que comenten en la publicación de apertura del curso en la página de Facebook de la consultoría.
- **Realizar un Feedback de la 1° sesión mediante la dinámica del Kahoot.** Al término de la primera clase virtual de cada apertura de curso, el(la) asesor(a) educativo(a) realizará con los estudiantes una dinámica de retroalimentación de la primera clase mediante el kahoot (Servicio web de educación social y gamificada, que se comporta como un juego de concurso, recompensando a quienes progresan en las respuestas con una mayor puntuación que les catapulta a lo más alto del ranking). El fin de esta dinámica es recompensar a los estudiantes que llegan en los 5 primeros puestos del ranking con puntos adicionales para su promedio final del curso.
- **Mostrar testimonios de los estudiantes sobre su experiencia (Consultoría ITEC E.I.R.L.)** En la presentación del curso el(la) asesor(a) educativo(a), mostrará testimonios de estudiantes que llevaron un curso en la consultoría ITEC E.I.R.L, en dichos testimonios los estudiantes contarán su experiencia de llevar un curso en ITEC PERÚ y como les ayudo en su formación profesional y recomendar los cursos que brinda la consultoría ITEC E.I.R.L. El fin de esta estrategia es motivar a los nuevos estudiantes a continuar y aprobar el curso gratuito, para así posteriormente certificarse.

- **Invitar a los estudiantes a compartir los nuevos cursos (colegas, amigos y familiares).** En cada clase virtual de un curso gratuito el(la) asesor(a) educativo(a), invitará a los estudiantes que ingresan a las clases virtuales que compartan la página de facebook y el sitio web de la consultoría con sus colegas, amigos y familiares y de la misma manera decirle que envíen el formulario de inscripción de los nuevos cursos con sus colegas, amigos y familiares. El fin de esta estrategia es captar nuevos estudiantes para los cursos que brinda la consultoría.
- **Dar a conocer a los estudiantes las ventajas de llevar un curso (Consultoría ITEC E.I.R.L.)** En la apertura del curso gratuito el(la) asesor(a) educativo(a), explicará a detalle a los estudiantes las ventajas de llevar un curso en la consultoría ITEC E.I.R.L las cuales son: Docentes de primer nivel, Asesoría Permanente, Clases Virtuales en Tiempo Real, Acceso a los vídeos grabados de cada clase del curso, Material adicional, Examen único de curso y Certificación Opcional al Terminar el Curso. El fin de esta estrategia es motivar a los nuevos estudiantes a continuar y aprobar el curso gratuito, para así posteriormente certificarse.

NOTA BIOGRÁFICA



Soy el Bachiller Luigui Ayrton Marcelo Espinoza, nací en el distrito de Amarilis Provincia de Huánuco Departamento de Huánuco en el año 1997, en un hogar conformado por mis padre y 1 hermano.

Estudí la primaria en la Gran Unidad Escolar “Leoncio Prado”, terminé la secundaria en el colegio parroquial “Pillko Marka”, durante mi juventud me gustaba las matemáticas y ciencias es por eso que decidí estudiar la carrera de Ingeniería, ingresando en el segundo semestre del año 2014 a la carrera de Ingeniería Industrial en la UNHEVAL empezando a estudiar el año 2015, durante mis estudios universitarios aprendí que la Ingeniería Industrial es una carrera amplia ya que puedes trabajar en distintas áreas dentro de una empresa, en agosto del año 2019 sustenté mis prácticas preprofesionales para obtener el grado de bachiller, egresé en agosto del año 2020, durante los años 2021 y 2022 trabajé en el área de coordinación académica en una consultoría educativa, desde octubre del presente año me encuentro trabajando en el área de procesos del colegio “Von Neumann” y finalmente en noviembre del presente año sustenté mi tesis para optar el grado de Ingeniero Industrial. Agradezco a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y a los docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial por su contribución en mi formación profesional.



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

En Huánuco, a los 30 días del mes de NOVIEMBRE de 2023, siendo las 12:00 hrs, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis titulado: **"GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA INGENIERÍA ADMINISTRATIVA EN LA CONSULTORÍA ITEC EIRL DEL DISTRITO DE TAMBURCO, APURÍMAC – 2022"**, presentado por el Bachiller en Ingeniería Industrial: **MARCELO ESPINOZA, LUIGUI AYRTON**.

ASESOR DE TESIS: Dr. GARAY ROBLES GERARDO.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. RAMIREZ REYES GUADALUPE.

SECRETARIO: Dr. MARIN MOZOMBITE MANUEL.

VOCAL: Dr. LÓPEZ Y ROJAS HERNÁN ABEL.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 78° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: 15**
(QUINCE) equivalente a la calificación de: BUENO

Quedando el Bachiller en Ingeniería Industrial: **MARCELO ESPINOZA, LUIGUI AYRTON:**
APROBADO

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.



SECRETARIO



PRESIDENTE



VOCAL

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 10 SOFTWARE ANTIPLAGIO


TURNITIN-FIIS-UNHEVAL

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas emite la presente constancia de Antiplagio, aplicando el Software TURNITIN, la cual reporta un 18% de similitud, correspondiente al interesado (a) **Luigi Ayrton Marcelo Espinoza**. Del trabajo de investigación "**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA INGENIERÍA ADMINISTRATIVA EN LA CONSULTORÍA ITEC EIRL DEL DISTRITO DE TAMBURCO, APURÍMAC – 2022**", considerado como asesor(a) al Dr. Gerardo Garay Robles.

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente, para los trámites pertinentes

Pillco Marca, 12 de diciembre 2023


Dr. (a) Dra. **Guadalupe Ramírez Reyes**
Director(a) de la Unidad de Investigación de la
Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU
RELACIÓN CON LA INGENIERÍA
ADMINISTRATIVA EN LA CONSULTORÍA
ITEC EIRL DEL DISTRITO DE
TAMBURCO, APURÍMAC – 2022**

AUTOR

LUIGUI AYRTON MARCELO ESPINOZA

RECuento DE PALABRAS

17200 Words

RECuento DE CARACTERES

101220 Characters

RECuento DE PÁGINAS

92 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.6MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 12, 2023 12:04 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 12, 2023 12:05 AM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

| | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|--|-----------|----------|--|-----------|--|
| Pregrado | X | Segunda Especialidad | | Posgrado: | Maestría | | Doctorado | |
| Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU) | | | | | | | | |
| Facultad | INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS | | | | | | | |
| Escuela Profesional | INGENIERÍA INDUSTRIAL | | | | | | | |
| Carrera Profesional | INGENIERÍA INDUSTRIAL | | | | | | | |
| Grado que otorga | ----- | | | | | | | |
| Título que otorga | INGENIERO INDUSTRIAL | | | | | | | |
| Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU) | | | | | | | | |
| Facultad | ----- | | | | | | | |
| Nombre del programa | ----- | | | | | | | |
| Título que Otorga | ----- | | | | | | | |
| Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU) | | | | | | | | |
| Nombre del Programa de estudio | ----- | | | | | | | |
| Grado que otorga | ----- | | | | | | | |

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

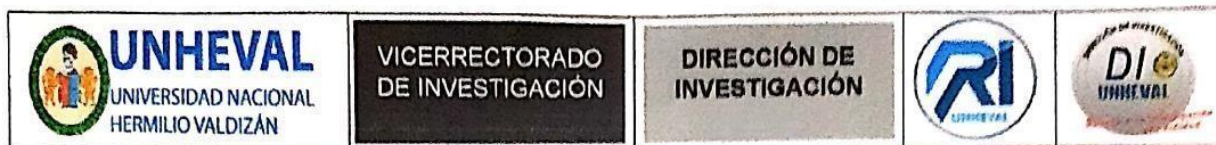
| | | | | | | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------|--|---------------------|--|--------------------|-----------|
| Apellidos y Nombres: | MARCELO ESPINOZA LUIGUI AYRTON | | | | | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | X | Pasaporte | | C.E. | | Nro. de Celular: | 962949464 |
| Nro. de Documento: | 72228029 | | | | Correo Electrónico: | | LUAYMAES@GMAIL.COM | |
| Apellidos y Nombres: | | | | | | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | | Pasaporte | | C.E. | | Nro. de Celular: | |
| Nro. de Documento: | | | | | Correo Electrónico: | | | |
| Apellidos y Nombres: | | | | | | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | | Pasaporte | | C.E. | | Nro. de Celular: | |
| Nro. de Documento: | | | | | Correo Electrónico: | | | |

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

| | | | | | | | | | |
|--|----------------------|---|-----------|--|------|-----------|---------------------------------------|----------|----|
| ¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda) | | | | | | | SI | X | NO |
| Apellidos y Nombres: | GARAY ROBLES GERARDO | | | | | ORCID ID: | https://orcid.org/0000-0002-9945-1498 | | |
| Tipo de Documento: | DNI | X | Pasaporte | | C.E. | | Nro. de documento: | 22429490 | |

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| Presidente: | RAMIREZ REYES GUADALUPE |
| Secretario: | MARIN MOZOMBITE MANUEL |
| Vocal: | LÓPEZ Y ROJAS HERNÁN ABEL |
| Vocal: | |
| Vocal: | |
| Accesitario | VILLAVICENCIO CABRERA MARCO ANTONIO |


5. Declaración Jurada: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

| | |
|--|--|
| a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i> | |
| GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA INGENIERÍA ADMINISTRATIVA EN LA CONSULTORÍA ITEC EIRL DEL DISTRITO DE TAMBURCO, APURÍMAC - 2022 | |
| b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i> | |
| TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL | |
| c) El Trabajo de Investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias. | |
| d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros. | |
| e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional. | |
| f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente. | |
| g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado. | |
| h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. | |

6. Datos del Documento Digital a Publicar: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*



| | | | |
|--|----------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i> | | 2023 | |
| Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i> | Tesis | X | Tesis Formato Artículo |
| | Trabajo de Investigación | | Trabajo de Suficiencia Profesional |
| | Trabajo Académico | | Otros <i>(especifique modalidad)</i> |
| Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i> | GESTIÓN POR PROCESOS | INGENIERÍA ADMINISTRATIVA | CONSULTORIA |
| Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i> | Acceso Abierto | X | Condición Cerrada (*) |
| | Con Periodo de Embargo (*) | | Fecha de Fin de Embargo: |
| ¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i> | | | SI NO X |
| Información de la Agencia Patrocinadora: | | | |

El trabajo de Investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente, Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

| | | |
|--|--------------------------------|---|
| Firma:  | |  |
| Apellidos y Nombres: | MARCELO ESPINOZA LUIGUI AYRTÓN | Huella Digital |
| DNI: | 72228029 | |
| Firma: | | |
| Apellidos y Nombres: | | Huella Digital |
| DNI: | | |
| Firma: | | |
| Apellidos y Nombres: | | Huella Digital |
| DNI: | | |
| Fecha: 14 DE DICIEMBRE DE 2023 | | |

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra callibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.