

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**“REDISEÑO DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
MEJORAR LA EFICACIA POR COVID – 19. COLEGIO VON NEUMANN
2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INGENIERIA Y TÉCNOLOGÍA

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

TESISTA:

Moreno Trujillo Mercedes Olga

ASESOR:

Dr. Villavicencio Guardia Pedro Getulio

HUÁNUCO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por la fortaleza y bendición que me otorgó durante el proceso de investigación.

A mis padres y hermanos, por su amor y apoyo incondicional.

A mis maestros de quienes adquirí las mejores enseñanzas de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los maestros y asesor de la FIIS UNHEVAL por apoyarme en el proceso de esta tesis y durante toda la época universitaria me transmitieron sus conocimientos, que hoy es la base de mi carrera profesional.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo Rediseñar los procesos de la gestión administrativa del colegio Von Neumann para mejorar la eficacia en tiempos de covid-19. De enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel explicativo, diseño experimental de tipo pre experimental. La población por los procesos de gestión administrativa y sus operaciones potenciales, la muestra por tres datos de tiempo de ejecución de los procesos rediseñados, luego de la puesta en aplicación en un periodo de 15 días. La técnica que se utilizó fue la observación estructurada por la aplicación de una ficha de recolección de datos, de los procedimientos, actividades, recursos e indicadores, tiempos tanto de los procesos tradicionales como los rediseñados. Los datos de los tiempos y número de procesos fueron tabulados y analizados en una hoja de Excel mediante fórmulas, determinándose una eficacia 112% de los procesos rediseñados, y comparando con el proceso tradicional se determinó una variación significativa en mejora de la eficacia que es de 47%, resultado del análisis inferencial con la t de Student con una significancia de 0.05. De ello se concluyó que el sistema de gestión administrativa es un aporte para el colegio el cual le permite mejorar el tiempo de respuesta de forma segura y sostener la calidad educativa, conllevando con eso a una eficaz gestión empresarial para el colegio Von Neumann.

Palabras clave: *Eficacia, Gestión Administrativa, Gestión por Procesos*

ABSTRACT

The objective of this research was to redesign the administrative management processes of the Von Neumann school to improve efficiency in times of covid-19. Quantitative approach, applied type, explanatory level, experimental design of pre-experimental type. The population by the administrative management processes and their potential operations, the sample by three data of execution time of the redesigned processes, after the implementation in a period of 15 days. The technique that was obtained was the observation structured by the application of a data collection sheet, of the procedures, activities, resources and indicators, times of both the traditional processes and the redesigned ones. The data of the times and number of processes were tabulated and analyzed in an Excel sheet using formulas, determining an efficiency of 112% of the redesigned processes, and compared with the traditional process, a significant variation in efficiency improvement flourishes, which is of 47%, result of the inferential analysis with Student's t with a significance of 0.05. From this it was concluded that the administrative management system is a contribution to the school which allows it to improve response time safely and maintaining educational quality, thereby leading to effective business management for the Von Neumann school.

Keywords: *Efficiency, Administrative Management, Process Management*

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1 Fundamentación del problema de investigación	14
1.2 Formulación del problema de investigación general y específico....	14
1.3 Formulación de objetivo general y específico.....	15
1.4 Justificación.....	15
1.5 Limitaciones	16
1.6 Formulación de hipótesis general y específicas	16
1.7 Variables.....	17
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Bases conceptuales o definición de términos básicos	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	37

3.1	Ámbito.....	37
3.2	Población.....	37
3.3	Muestra.....	37
3.4	Nivel y tipo de estudio.....	37
3.5	Diseño de investigación.....	38
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos.....	38
3.7	Validación y confiabilidad del instrumento	40
3.8	Procedimiento.....	40
3.9	Tabulación y análisis de datos.....	41
3.10	Consideraciones éticas.....	41
CAPÍTULO IV. RESULTADO		43
4.1	Diagnóstico.....	43
4.2	Diseño de procesos	44
4.3	Rediseño de procesos	52
4.4	Evaluación de la eficacia	88
4.5	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	92
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....		94
5.1	Aporte científico de la investigación	96
CONCLUSIONES		97
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....		98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		99
ANEXOS.....		102
Anexo 01. Matriz de consistencia		103
Anexo 02. Consentimiento informado		105

Anexo 03. Instrumentos	106
Anexo 04. Diagrama de Flujo	107
Anexo 05. Constancia de similitud de la tesis.....	111
Anexo 06. Acta de defensa de tesis.....	119
Anexo 07. Nota biográfica.....	120
Anexo 08. Autorización de publicación digital y D.J. del Trabajo de Investigación.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pasos y herramientas	29
Tabla 2 Preguntas de Prueba Ácida – Metodología AVA ESIA.....	32
Tabla 3 Preguntas de Prueba Ácida – Metodología AVA ESIA.....	33
Tabla 4 Cantidad de alumnos matriculados.....	35
Tabla 5 Inventario de procesos	43
Tabla 6 Inventario de procesos iniciales.....	44
Tabla 7 Ficha de procedimiento de “PA1.1.1 Informes para matrículas”	45
Tabla 8 Ficha de procedimiento de “PA1.2.1 Atención a los clientes”	47
Tabla 9 Ficha de procedimiento de “PA1.3 Control de enseñanza”	49
Tabla 10 Ficha de procedimiento de “PA1.4 Pensiones”	50
Tabla 11 Inventario de procesos rediseñados	55
Tabla 12 Ficha técnica del macroproceso “PA1. Gestión Administrativa”	56
Tabla 13 Ficha técnica del proceso Nivel 1 “PA1.1 Planificación administrativa”	58
Tabla 14 Ficha técnica del proceso Nivel 1 “PA1.2 Organización administrativa”....	60
Tabla 15 Ficha técnica del proceso Nivel 2 “PA1.2.1 Atención a los clientes”	61
Tabla 16 Ficha técnica del proceso Nivel 1 “PA1.3 Control de enseñanza”	62
Tabla 17 Ficha de procedimiento de “PA1.1.1 La gestión de planes y programas educativos”	63
Tabla 18 Ficha de procedimiento de “PA1.1.2 La gestión del cuerpo docente y el resto del personal del centro”	67
Tabla 19 Ficha de procedimiento de “PA1.1.3 La gestión del presupuesto anual”	71
Tabla 20 Ficha de procedimiento de “PA1.2.1.1 Atención de solicitudes y reclamos”	73
Tabla 21 Ficha de procedimiento de “PA1.2.1.2 Atención psicológica”	78
Tabla 22 Ficha de procedimiento de “PA1.2.1.3 Informes de matrículas y convalidación”	81
Tabla 23 Ficha de procedimiento de “PA1.3.1 Monitoreo”	83

Tabla 24 Ficha de procedimiento de “PA1.3.2 Acompañamiento”	86
Tabla 25 Eficacia del proceso Informes	88
Tabla 26 Eficacia del proceso Atención	89
Tabla 27 Eficacia del proceso Control de enseñanza	89
Tabla 28 Eficacia del proceso Pensiones.....	89
Tabla 29 Eficacia del proceso Gestión Administrativa	90
Tabla 30 Eficacia del proceso Organización Administrativa	90
Tabla 31 Eficacia del proceso Control de enseñanza	91
Tabla 32 Eficacia promedio del proceso tradicional	91
Tabla 33 Eficacia promedio del rediseño del proceso de gestión administrativa.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de procesos	24
Figura 2 Gráfico de niveles de procesos	25
Figura 3 Pasos para la determinación de procesos.....	26
Figura 4 Organigrama del Colegio Von Neumann	35
Figura 5 Diagrama de flujo de PA1.1.1 “Informes para matricular”	46
Figura 6 Diagrama de flujo de PA1.2.1 “Atención a los clientes”	48
Figura 7 Diagrama de flujo de PA1.3 “Control de enseñanza”	50
Figura 8 Diagrama de flujo de PA1.4 “Pensiones”	51
Figura 9 Relación entre los procesos Nivel 1 de “PA1. Gestión Administrativa”...	52
Figura 10 Relación entre los procesos Nivel 2 de “PA1.1 Planificación Administrativa”	53
Figura 11 Relación entre los procesos Nivel 2 de “PA1.2 Organización Administrativa”	54
Figura 12 Relación entre los procesos Nivel 2 de “PA1.3 Control de Enseñanza”.	54
Figura 13 Mapa de Procesos del Colegio Von Neumann	55
Figura 14 Diagrama de flujo de “PA1.1.1 La gestión de planes y programas educativos”	67
Figura 15 Diagrama de flujo de “PA1.1.2 La gestión del cuerpo docente y resto del personal”	70
Figura 16 Diagrama de flujo de “PA1.1.3 La gestión del presupuesto anual”	73
Figura 17 Diagrama de flujo de “PA1.2.1.1 Atención de solicitudes y reclamos”...	77
Figura 18 Diagrama de flujo de “PA1.2.1.2 Atención psicológica”	80
Figura 19 Diagrama de flujo de “PA1.2.1.3 Informes de matrículas y convalidación”	83
Figura 20 Diagrama de flujo de “PA1.3.1 Monitoreo”	86
Figura 21 Diagrama de flujo de “PA1.3.2 Acompañamiento”	88

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los procesos de las empresas se han visto afectados con la pandemia del covid-19, por ende, muchas empresas han vuelto a rediseñar sus procesos para brindar un buen servicio a sus clientes pese a la pandemia del covid-19. Es por ello que muchas empresas han pasado del modelo de negocio presencial al modelo de negocio virtual, rediseñando sus procesos y mejorando indicadores que intervienen dentro de los distintos procesos de una empresa, esto impulsó a llevarse a cabo la presente investigación.

La presente investigación pretende dar respuesta a la pregunta ¿El rediseño de los procesos de la gestión administrativa del colegio Von Neumann mejora la eficacia en tiempos de covid-19?, teniendo como objetivo el rediseño de los procesos de la gestión administrativa del colegio Von Neumann para mejorar la eficacia en tiempos de covid-19.

En la investigación encontraremos:

En el capítulo I, el lector encontrará el planteamiento del problema una pequeña descripción de la problemática que se desea abordar ¿El rediseño de los procesos de la gestión administrativa del colegio Von Neumann mejora la eficacia en tiempos de covid-19?

En el capítulo II, en el Marco teórico se presenta los antecedentes, las bases teóricas que fundamentan la investigación.

En el capítulo III, en el Metodología se precisa el tipo, nivel y diseño de la investigación teniendo en cuenta el control de las variables. Se precisa la población, muestra, técnicas y los instrumentos.

En el capítulo IV, Resultados, orientados por los objetivos e hipótesis del estudio, se utiliza tablas y figuras para mostrar los hallazgos del estudio, y el contraste de hipótesis y la prueba estadística pertinente.

En el capítulo V, Discusión, se contrastan los resultados obtenidos con los referentes bibliográficos del estudio.

Al final de la investigación se da conocer las conclusiones de estudio orientado a los objetivos e hipótesis y las sugerencias del estudio. Una bibliografía utilizada y los anexos que complementan la investigación.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Actualmente en el mundo y en el Perú, los modelos de negocio han sido afectados y han tenido que adaptarse a las nuevas circunstancias debido a la pandemia del covid-19, ante esto el estado ordenó entrar en “cuarentena” según el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del covid-19 (Presidente de la República, 2020), hecho que ha conllevado que las empresas migren de un modelo de negocio presencial a un modelo de negocio de manera virtual. Por lo que las empresas que tenían sus procesos definidos tuvieron que rediseñar sus procesos para acostumbrarse al trabajo remoto mientras dure el aislamiento social.

El Colegio Von Neumann es una institución educativa privada dedicada a brindar educación en los niveles: inicial, primaria y secundaria; por ello, ofrecer a los padres de familia una atención de calidad es prioritario. Actualmente, el colegio también ha tenido que adaptarse al nuevo modelo de negocio virtual. En consecuencia, los procesos han sido rediseñados según en nuevo modelo de negocio virtual y sería necesario capacitar al personal para que se adapten al trabajo remoto. En vista de ello, se prevé rediseñar los procesos de la gestión administrativa debido a la presencia de la pandemia del covid-19 y medir la eficacia de los procesos antes y por covid-19 con los con los componentes de la metodología BPM y demás metodología de diseño y evaluación de procesos.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específico

1.2.1 Problema general

¿El rediseño de los procesos de la gestión administrativa del colegio Von Neumann mejora la eficacia en tiempos de covid-19?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los procesos de la gestión administrativa antes del covid-19 del Colegio Von Neumann?
- ¿Cuáles son los procesos rediseñados de la gestión administrativa por covid-19 del Colegio Von Neumann?
- ¿Cuál es la eficacia en la gestión administrativa antes y por covid-19 del Colegio Von Neumann?

1.3 Formulación de objetivo general y específico

1.3.1 Objetivo general

Rediseñar los procesos de la gestión administrativa del colegio Von Neumann para mejorar la eficacia en tiempos de covid-19.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar los procesos de la gestión administrativa antes del covid-19 del Colegio Von Neumann.
- Rediseñar los procesos de la gestión administrativa por covid-19 del Colegio Von Neumann.
- Medir la eficacia en la gestión administrativa antes y por covid-19 del Colegio Von Neumann.

1.4 Justificación

Según Cesar Augusto Bernal “la justificación de una investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico” (Bernal Torres, 2010), siguiendo este análisis, la presente investigación es de carácter práctico, puesto que no solamente se analiza la situación antes de covid-19 sino también por covid-19 de la gestión administrativa que lleva a cabo la entidad, y además se propondrá mejoras en cada uno de sus procesos y medirá la eficacia de su mejora.

El presente proyecto de investigación se circunscribe en la línea de investigación de Otras Ingenierías y Tecnologías propuesta por la Universidad

Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco y en la sub línea de Optimización de Procesos.

Justificación metodológica. el rediseño de esta metodología basada en procesos, validada, y concluida con la determinación del nivel de mejora en la eficacia luego de su aplicación, será un referente para que las instituciones similares cambien la cultura de operar de forma más virtual, que mejore sus resultados y el uso de sus recursos.

Justificación social. será una contribución para reducir los riesgos de contagio y mantener la educación de sus estudiantes con las mismas condiciones de calidad.

1.5 Limitaciones

No existen limitaciones para el desarrollo del proyecto de investigación, toda vez que el acceso a los datos y a las entrevistas que se deben llevar a cabo se encuentra consentida.

1.6 Formulación de hipótesis general y específicas

Según Hernandez (2014), en el ámbito de la investigación científica, las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. Debido a que los objetivos específicos están planteados en su mayoría de forma secuencial, evidenciado el desarrollo de etapas para la consecución del objetivo general, donde éste indica una asociación entre el rediseño de los procesos y la eficacia, se optara por plantear solo la hipótesis general mas no las específicas.

1.6.1 Hipótesis general

H1: El rediseño de los procesos de gestión administrativa mejora de forma significativa la eficacia por Covid – 19 en el colegio Von Neumann, 2020

H0: El rediseño de los procesos de gestión administrativa no mejora de forma significativa la eficacia por Covid – 19 en el colegio Von Neumann, 2020

1.7 Variables

Variable independiente:

Gestión por procesos: La gestión por procesos es una forma de planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar, mejorar y rediseñar las actividades de trabajo de una organización, para así, poder adaptarlo a las necesidades de los clientes y de la propia organización.

Variable dependiente:

Eficacia: Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Dimensiones	Técnica e Instrumentos	Tipo de variable y Escala
Variable Independiente Gestión por procesos	Los procesos de la gestión administrativa serán mejorados considerando los elementos de la metodología de la BPM (administración basada en procesos), el cual permitirá identificar las tareas, actividades y procedimientos críticos para posteriormente integrarlos o simplificarlos con fin de optimizar el tiempo de respuesta y el incremento de tareas. Los componentes que se tendrán en cuenta son el mapa de procesos y el manual de procesos y procedimientos con sus respectivos indicadores.	Mapa de Procesos	Mapa de procesos Inventario de procesos	Observación Ficha de recolección de datos.	Cuantitativa Razón
Variable Dependiente Eficacia	La eficacia será medida considerando el número de actividades, procedimientos y procesos ejecutados en una unidad de tiempo. Este procedimiento se	Eficacia para actividades, procedimientos y procesos	Eficacia = (Número de procesos ejecutados) /	Observación Ficha de recolección de datos de tiempos	Cuantitativa Razón

realizará tanto para el proceso convencional como para el proceso rediseñado.

(Número de procesos programados)

por tareas y actividades

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Según Muñoz (2018); se planteó como objetivo: “Diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos, luego de haber realizado el trabajo de investigación” (p. 44) . Al finalizar concluye:

El diseño de un sistema de gestión por procesos, que permita a CDM S.A. mejorar su administración y ejecución de proyectos, se estructuró considerando como procesos estratégicos a la dirección empresarial y a la gestión de calidad, para que supervisen, controlen y dirijan los procesos operativos compuestos por el flujo de operaciones que intervienen en la planificación, diseño y ejecución de proyectos; mediante el soporte de cuatro procesos de apoyo. Por lo tanto, se espera el incremento de la productividad, mientras se mejora y mantiene un alto grado de calidad en los servicios de esta empresa (p. 95).

Según Rodríguez (2017); se planteó como objetivo: “Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella, luego de haber realizado el trabajo de investigación” (p. 20). Al finalizar el trabajo de investigación concluye:

Se obtienen aportes importantes tras la propuesta de implementación desarrollada, teniendo en cuenta que existirá mayor claridad y control en la ejecución de actividades, al igual que se podrá medir el cumplimiento de cada proceso mediante los indicadores de gestión establecidos. Estos elementos constituyen un mecanismo que permite la retroalimentación y promueven la mejora continua en la organización lo cual contribuye claramente al cumplimiento de los propósitos de la fundación (p. 45).

2.1.2 Nacionales

Villaverde (2018) en el trabajo de investigación realizado se concluye que:

Para rediseñar el proceso de aprobación se siguieron los pasos de la metodología AVA ESIA donde se eliminaron todas las actividades que no agregan valor y se propone la integración, simplificación y automatización de

otras, como resultado se obtuvo un IVA=76, lo que quiere decir que el proceso ha mejorado significativamente. Los beneficios esperados del rediseño del proceso son: la reducción de los tiempos debido al rediseño mismo del proceso, reducción de los tiempos debido a la automatización de la plataforma y del dispositivo móvil (p. 98).

Según Arce y Paredes (2018); plantearon como objetivo:

Diagnosticar la situación actual y proponer una mejora al proceso del ciclo de atención de pedidos de comercio electrónico mediante el método sistemático de análisis de procesos para contribuir con su efectividad y alineamiento a los objetivos estratégicos de la empresa para el periodo 2018 al 2020: satisfacción del cliente y dinamización de las ventas (p. 5).

Al finalizar el trabajo de investigación concluyeron que:

Con el análisis AVA- ESIA, se identificó que el tiempo total acumulado en los subprocesos claves del componente de logística es 135.97 horas y el índice de valor agregado es 3%, lo que está muy por debajo del parámetro (IVA) < 75%. Asimismo, solo tres actividades generan valor para la empresa y el cliente, por lo que se optó por eliminar las actividades restantes, bajo la premisa de que se contaría con inventario propio en el almacén de comercio electrónico.

Con el rediseño del proceso y el pronóstico de la demanda para contar con inventario propio, el nuevo flujo de las actividades de los subprocesos claves de logística tendrían un nuevo tiempo acumulado 2.5 horas en vez de 4.07 horas y generaría un índice de valor agregado de 100% en vez de 3%. Lo que a su vez generaría los siguientes resultados en el proceso total del ciclo de atención de pedidos de comercio electrónico: un incremento en el nivel de eficiencia en 361% (situación actual una eficiencia de 0.63 y situación mejorada una eficiencia de 2.9), en consecuencia, se supera la expectativa del cliente con respecto al tiempo de entrega de sus pedidos en 2.9 (siendo el mínimo esperado por el cliente 1 y la empresa ECADP actualmente se encuentra en 0.63). Además, la empresa ECADP obtiene un ahorro conveniente de S/30400 anuales.

2.1.3 Local

Según Rosales y Tucto (2017) al finalizar el trabajo de investigación concluyeron en:

El diseño del proceso del área de Admisión, identificándose el proceso de admisión del asegurado y el sub proceso de asignación de citas, todo ello mediante

reuniones con los principales involucrados para el levantamiento de información “tal como es” y utilizando fichas de caracterización, tablas ASME-VM y diagramas de flujo bajo la notación BPMN para mejorar la eficiencia del servicio en el área de admisión del CAP III Metropolitano EsSalud. Luego se aplicó la metodología AVA-ESIA, para el rediseño del proceso de Admisión del asegurado del CAP III Metropolitano EsSalud. Obteniendo como resultado la creación del sub proceso de confirmación de citas, que nos permitió la disminución del tiempo de diferimiento y la deserción de los servicios que se brindan (p. 108).

Según Zarate y Morales (2016) al finalizar el trabajo de investigación concluyeron que:

Se realizó el diagnóstico de los procesos del macroproceso operativo de la UNHEVAL, identificando que éstos no estaban alineados a la realidad actual, por lo que se diseñó los procesos del macroproceso operativo de la UNHEVAL mediante reuniones con los principales y utilizando fichas de caracterización, tablas ASME-VM y diagramas de flujo bajo la notación BPMN, obteniéndose una eficacia de 40%. Se procedió a la aplicación de la metodología AVA-ESIA, se rediseñó 41 procesos priorizados, en la que se analizó las actividades que aportan valor a cada proceso. Como resultado se obtuvo la disminución de tiempo y número de actividades de los procesos además de la eliminación de barreras burocráticas y documentación prohibida de solicitar, obteniéndose una eficacia final de 100% (p. 649).

2.2 Bases teóricas

Se define lo siguiente: “ La gestión por procesos es un enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en una “cadena de valor” (Escuela Nacional de Administración Pública, 2016)

Leonato y Ortega lo definen de la siguiente manera:

La gestión por procesos es de suma importancia en las organizaciones, permite conocer el sistema de la organización a través los macroprocesos y los procesos que se determinan desde los requerimientos de los clientes hasta la satisfacción de los mismos. De manera general el concepto de procesos de negocios es entendido como el conjunto completo de actividades que se extiende a lo largo de toda la organización, desde la demanda del cliente hasta la satisfacción del cliente del producto obtenido (2010, pp. 1).

En el 2011, Pepper en el artículo que publicó menciona que:

La gestión por procesos lleva implícito un cambio cultural en la organización, cuya esencia es que cada persona que la integra entienda la relevancia de su trabajo y la participación que éste tiene dentro del proceso. Por lo tanto, su esfuerzo estará centrado en hacer su trabajo de la mejor forma posible porque así contribuye, junto a los otros, a que el resultado final del proceso sea lo mejor posible. Todos y cada uno de los que participan en un proceso son igualmente importantes para el resultado final u output. Estas estrategias o enfoques suelen denominarse “mejoramiento continuo de la calidad” o “calidad total” (pp. 1).

N. Damij menciona que la organización orientada al proceso tiene una serie de ventajas en comparación con la funcional, tales como:

- Determinar al propietario del proceso para cada proceso del negocio; este es el gestor del proceso y responsables del proceso de negocio.
- Los responsables de los procesos hacen posible el flujo de trabajo a través de las diferentes áreas funcionales.
- Ayudando en la eliminación de los límites entre los departamentos totalmente o al menos parcialmente.
- Minimizar los conflictos y malentendidos entre los empleados de los diferentes departamentos.
- Fomentando la cooperación entre los empleados de los distintos departamentos y comprender la obra desde la perspectiva del cliente (2014, pp. 11).

En el 2010, Mallar establece un riguroso diseño de cada proceso, el rendimiento aumenta porque no se malgastan recursos ni tiempo en esfuerzos inútiles. La gestión por procesos también aporta beneficios mediante la alineación para alcanzar un objetivo común orientado al cliente, brindando un marco para el rediseño del trabajo (reingeniería) (pp. 20).

a) Tipo de Proceso

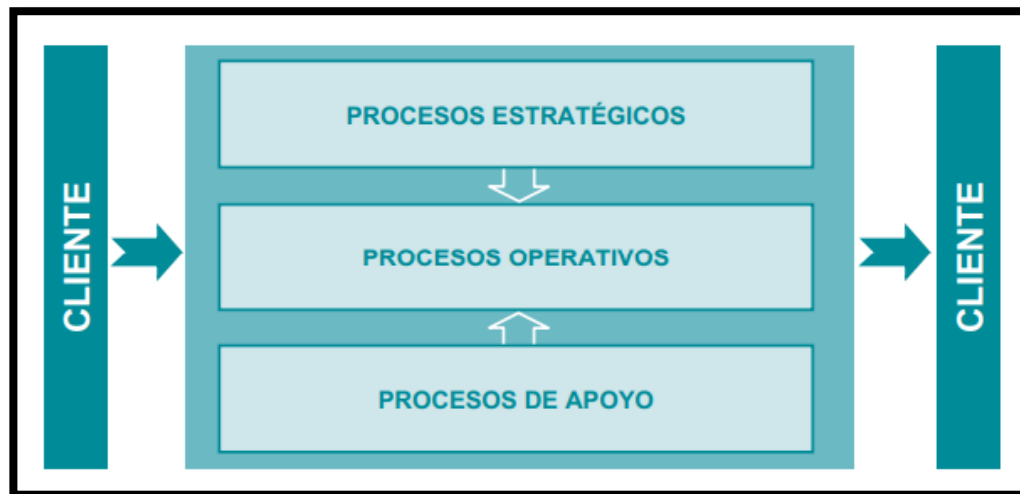
Según la Resolución N° 006-2018 emitida por la Secretaría de Gestión Pública existen tres tipos de procesos que se deben tener en cuenta para el desarrollo del Mapa de Procesos:

- Operativos o misionales: son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que lo reciben.
- Estratégicos: son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- De soporte o de apoyo: son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad (2018, pp. 4).

Se afirma que “La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión” (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2009, pp. 31).

Figura 1

Mapa de procesos



Nota. Fuente: Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor – 2009, Guía para una gestión basado en procesos - IAT.

b) Niveles de Proceso

La Presidencia de Consejo de Ministros por medio de la Secretaría de Gestión Pública publicó una metodología que define tres niveles de procesos:

Proceso de Nivel 0; Proceso de nivel 1 y Proceso de nivel 2; sin perjuicio de ello las entidades de la administración pública pueden definir mayores niveles de

desagregación de sus procesos de acuerdo a su complejidad (Procesos de nivel 3, 4,..., n) (2013, pp. 10).

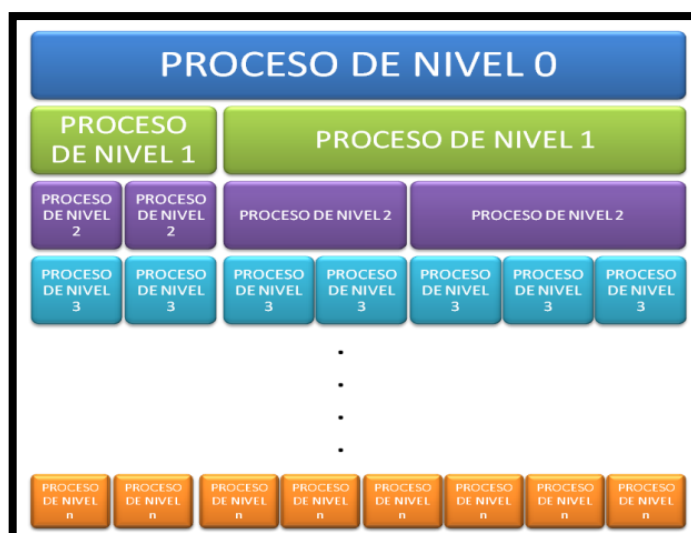
En la presente metodología se utilizará la denominación “Proceso de nivel N”, según se detalla:

- **Proceso de Nivel 0:** grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macroproceso.
- **Proceso de Nivel 1:** primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- **Proceso de Nivel 2:** segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- **Proceso de Nivel N:** último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0 (2013, pp. 10-11).

A continuación, se presentará de forma gráfica la desagregación de los procesos:

Figura 2

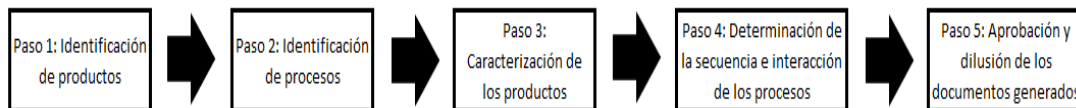
Gráfico de niveles de procesos



Nota. Fuente: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública-SGM-PCM – 2014.

2.2.1 Determinación de Procesos

Según la metodología publicada por la Secretaría de Gestión Pública (2018), en su Resolución N° 006-2018-PCM/SGP, menciona que la determinación de procesos implica la identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conforman. Esta fase se conforma por pasos mostrados en el siguiente gráfico:

Figura 3*Pasos para la determinación de procesos**Nota.* Fuente: PCM/SGP (2018)**Paso 1: Identificación de productos**

La identificación de los procesos de la entidad se inicia con la identificación, por parte del equipo, de los productos previstos de la entidad en el marco de sus competencias, así como de las personas que lo recibirán.

Adicionalmente, con el fin de obtener una mejor descripción de los productos, se puede tomar en consideración documentos como las políticas y los planes o los reglamentos de organización y funciones de la entidad.

Paso 2: Identificación de procesos

En este paso se hace identificación, por parte del equipo, de los procesos operativos o misionales que son necesarios para la elaborar o brindar los productos identificados en el paso anterior.

Con la información de los procesos operativos identificados, se realiza la identificación de los procesos estratégicos y los procesos de soporte o de apoyo, tomando en consideración las interacciones necesarias para el funcionamiento sistemático de la entidad.

Los procesos identificados, así como sus correspondientes productos, son registrados en el Inventario de Procesos, cuyo formato se incluye en el Anexo 1 obtenidos de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP.

Paso 3: Caracterización de los procesos

Este paso consiste en la identificación de los siguientes elementos que forman parte de los procesos:

1. Objetivo del proceso: Es el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.

2. Dueño del proceso: Es quien tiene la responsabilidad y a autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.
3. Elementos de entrada: Necesidades y expectativas de las personas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escrito, reclamos, denuncias) o intangibles (información).
4. Actividades: Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.
5. Producto: Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad.
6. Persona que recibe el producto: Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otras.
7. Recursos: Elementos necesarios para la operación de los procesos:
 - Recursos humanos: servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico.
 - Instalaciones: infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defecto debería incluir en los servicios básicos.
 - Sistemas informáticos: sistema de soporte integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware y de esta manera dar soporte a los procesos.
 - Equipos: equipamiento utilizado en la gestión del proceso.
8. Controles: conjunto de actividades que están orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los elementos de entrada, de las actividades y de los productos resultantes de los procesos.

9. Indicador de desempeño: medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia con el Objetivo del proceso y sirve para la determinación de las Metas. Conceptualmente, se considera que los indicadores tienen cuatro dimensiones de desempeño: eficacia, eficiencia, calidad y economía aplicables a los productos. En el Anexo 2 del presente informe se incluye un formato de ficha de indicador de desempeño.

Luego de la identificación de los elementos que conforman los procesos se procede con la elaboración de la Ficha Técnica del Proceso y del Diagrama del Proceso.

Es obligatorio que para cada nivel de proceso se elabore la Ficha Técnica del proceso y el Diagrama del proceso, de acuerdo a las reglas y criterios establecidos en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP/PCM.

Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos

El siguiente paso consiste en la determinación de la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad, considerando los productos del proceso, la persona que recibe los productos y los elementos de entrada.

Para desarrollar este paso se utilizan diagramas de bloques a fin de obtener la representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad.

Paso 5: Aprobación y difusión de los documentos generados

Las Fichas técnicas de los procesos y los Diagramas de los procesos son revisados y aprobados por el dueño del proceso, previa conformidad del responsable de la materia de gestión por procesos en cada entidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la Norma Técnica N° 001-2018-SGM/PCM.

Los documentos aprobados serán difundidos mediante comunicaciones al personal de la entidad, y de ser el caso, a los grupos de interés (pp. 6-10).

A continuación se indican las herramientas utilizadas en esta fase:

Tabla 1*Pasos y herramientas*

Paso	Herramienta
Paso 3: Caracterización de los procesos.	Ficha técnica
	Diagrama de proceso referencial
Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos.	Mapa de proceso referencial
	Relación entre el mapa de procesos con los diagramas y fichas de procesos

2.2.2 Análisis de Procesos

Para la Secretaria de Gestión Pública el siguiente paso consiste en:

La comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento contra las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos. El análisis debe realizarse a intervalos planificados y periódicos, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de la entidad en el logro de sus objetivos y, en función a ello, tomar decisiones que tengan impacto relevante en el funcionamiento de la entidad (2018, pp. 11).

2.2.3 Gestión por Procesos (BPM)

Desde el punto de vista de Carvajal et al. (2017), señalan que la gestión por procesos o la gestión basada en procesos es uno de los ocho principios de la gestión de calidad, su importancia comienza cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, los resultados se pueden obtener de manera más eficiente, es una de las grandes contribuciones de la gestión de calidad (p.17).

Según Mallar (2015), expresa que la Gestión basada en los Procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas. Los sistemas de gestión tradicionales, no priorizan a los procesos y fueron diseñados por funciones, pero a medida que este esquema orientado a la gestión de procesos empieza a arraigarse, todos los sistemas de la organización se reenfocan para dar soporte a los procesos. [...]

Los empleados trabajan en equipos, no en departamentos. [...] Al establecer un riguroso diseño de cada proceso, el rendimiento aumenta porque no se malgastan

recursos ni tiempo en esfuerzos improductivos. [...] Su aplicación genera el análisis detallado de los procesos en organizaciones de todo tipo, incluyéndose aquellas prestadoras de servicios, permitiendo mejorar la gestión de cada proceso y del conjunto de procesos, para optimizar las prestaciones hacia los clientes internos y externos. (p.18)

2.2.4 Rediseño de Procesos

En la plataforma de cursos virtuales Educaguía se dictó el curso de Gestión por procesos donde menciona lo siguiente:

Rediseñar un proceso es hacerlo más eficaz y eficiente. Es conseguir que rinda en un grado superior al que tenía anteriormente, y ello gracias a una acción sistemática sobre el proceso que hará posible que los cambios efectuados se mantengan con una cierta estabilidad. Se trata de conocer el proceso, sus causas imputables de variación, de eliminar actividades sin valor añadido y de aumentar la satisfacción del cliente (2015, pp. 12).

Según la Escuela Nacional de Administración Pública (2016) menciona que: El rediseño de procesos busca identificar las actividades que permitan determinar las ineficiencias del proceso, realizando un análisis exhaustivo del mismo. En esencia se basa en analizar cada actividad que forma parte del diagrama de flujo, herramienta usada para documentar el proceso e identificar todas aquellas actividades que no generan valor.

Desde el punto de vista del valor que añade una actividad en un proceso, esta se clasifica en:

- Que añade valor al cliente del proceso o que añade valor real.
- Que añade valor a la organización, aunque no añade valor al cliente (como las actividades de control del proceso).
- Que no añade valor porque ni añade valor al cliente, ni añade valor a la organización.

Para identificar actividades que aportan valor al cliente, estas deben tener algunas de las siguientes características:

- Es necesaria para satisfacer las necesidades del cliente.
- Modifica o mejora un producto o servicio.

- De llevarse a cabo, el cliente estaría dispuesto a pagar más por el producto o servicio, es decir, el administrado estaría dispuesto a pagar una tasa tributaria más alta si es que se lleva a cabo esa actividad.
- Es una actividad crítica que no puede ser eliminada.
- Se lleva a cabo para subsanar problemas de calidad.
- Se realizan a causa de una petición o expectativa de un cliente satisfecho.
- Está legalmente exigido.

Para identificar actividades que no aportan valor al cliente, estas tienen algunas de las siguientes características:

- Pueden ser eliminadas sin que se altere la adecuación del producto servicio a las necesidades del cliente.
- Comienzan con prefijo “re”, por ejemplo: reelaboración.
- Dan lugar a pérdidas.
- Se realizan debido a las ineficiencias o errores del proceso.
- Están duplicadas en otra unidad organizativa o añaden pasos innecesarios al proceso.
- Se realizan para supervisar problemas de calidad.
- Se realiza debido a una petición de un cliente satisfecho.
- Producen una salida no deseada.

Para la (Escuela Nacional de Administración Pública, 2016) realizar el rediseño del proceso es usar como metodología el AVA – ESIA:

La metodología está basada en la tabla ASME (American Society of Mechanical Engineers) y es planteada como parte de la metodología señalada en el DS-007-2011-PCM de Simplificación Administrativa.

- AVA son las siglas: Análisis de Valor Agregado.
- ESIA son las siglas de: Eliminar Simplificar Integrar Automatizar.

Paso 1

En esta metodología se aplica la prueba ácida, la cual busca otorgar un valor, llamado también “criterio de decisión” a cada actividad del proceso para determinar

su importancia relativa dentro del mismo. Para lograr este fin se utilizan cinco (5) preguntas con “respuestas propuestas” (si o no).

La “respuesta propuesta” debe entenderse como una especie de “respuesta correcta”, de tal forma que si la “respuesta real” que se obtiene al aplicar la pregunta a la actividad NO coincide con la “respuesta propuesta”, se deberá colocar cero (0) en el cuadro correspondiente; mientras que si la “respuesta real” que se obtiene al aplicar la pregunta a la actividad SI coincide con la “respuesta propuesta”, se deberá colocar uno (1) en la casilla correspondiente.

Son 5 las preguntas que deben ser aplicadas a cada actividad que conforma el proceso, cada pregunta tiene su respectiva “respuesta propuesta”.

A continuación, se muestra un cuadro en donde se presenta la pregunta de la prueba ácida y la “respuesta propuesta”.

Tabla 2

Preguntas de Prueba Ácida – Metodología AVA ESIA

Nro. Pregunta	Pregunta de prueba ácida	Respuesta propuesta
1	¿Notará el usuario final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	SI
2	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin esta actividad?	SI
3	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted esta actividad?	NO
4	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando esta actividad, lo haría?	NO
5	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	SI

Nota. Fuente: ENAP – 2016.

Paso 2

Para aplicar la metodología de forma práctica se deben listar todas las actividades del proceso, de forma secuencial, según el flujograma. Acto seguido se deben colocar en 5 columnas las preguntas de prueba ácida con su respectiva “Respuesta propuesta”. Finalmente, a la derecha de estas 5 columnas, se deben colocar 3 columnas adicionales cuyos campos deben ser los criterios de decisión, ESIA y acción a tomar, como se observa en la tabla N°3.

Tabla 3
Preguntas de Prueba Ácida – Metodología AVA ESIA

ACTIVIDAD	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin esta actividad?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, olvidaría Ud. Esta actividad?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, la tasa de rechazos o devolución es significativa?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando esta actividad, lo haría?	CRITERIO DE DECISIÓN	E S I A	ACCIÓN A TOMAR
Respuesta	Si	Si	No	No	Si			

Preguntas de la prueba ácida

Respuestas propuestas

Aquí se coloca la respuesta real de la actividad

Aquí se coloca la sumatoria:

- Máximo 5
- Mínimo 0

Se coloca E, S, I ó A, según el resultado de la sumatoria

Nota. Elaborado por ENAP/SERVIR, 2015

Paso 3

Para las tres columnas se debe tener en cuenta lo siguiente:

Criterio de decisión (v): Es la suma de los valores que representan las respuestas de cada actividad a la prueba ácida, el cual siempre será un valor entre cero (0) y cinco (5). Si la actividad arroja respuesta coincidente con la “respuesta propuesta” en las 5 preguntas, la sumatoria será 5. Si por el contrario no arroja ninguna respuesta coincidente la sumatoria será 0. Si la suma es 5 se considera que la actividad es vital y no debería ser eliminada y si es 0 se considera que la actividad es desperdicio y no agrega valor. Para las otras opciones de sumatoria también se define una nomenclatura a la actividad:

V = 5 Actividad vital

V = 4 o 5 Actividad importante

V = 1 o 2 Actividad sospechosa

V = 0 Desperdicio

ESIA: representa cuál es la decisión a tomar de acuerdo al resultado de la sumatoria de los valores de respuesta de la actividad a las 5 preguntas.

Se debe aplicar el siguiente parámetro:

Actividades vitales:

V = 5 aplique SIA (es decir Simplifica, Integra o Automatiza)

Actividades importantes:

V = 3 o 4 aplique SIA (es decir Simplifica, Integra o Automatiza)

Actividades sospechosas:

V = 1 o 2 aplique ESIA (es decir Elimine, Simplifica, Integra o Automatiza)

Desperdicio:

V = 0 aplique E (es decir elimine directamente).

Acción a tomar: Representa la acción que debe tomar el responsable del proceso, apoyado por el área de Organización y Métodos o su similar dentro de la Entidad para que este mejore.

2.2.5 Eficacia

Nivel de contribución al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Un proceso es eficaz cuando todas las actividades de que consta incorporan valor añadido percibido por el cliente. (Zarate y Morales, 2016, p. 18).

2.2.6 Marco Situacional

El Colegio Von Neumann es una institución educativa privada, que se constituyó el 24 de agosto del 2006. Cuenta con tres niveles: inicial, primaria y secundaria y con una plana de docentes altamente capacitados para impartir sus conocimientos a los estudiantes. En el presente año 2020 el colegio Von Neumann apertura una sede en Amarilis, al costado del Coliseo 15 de agosto.

Actualmente el colegio Von Neumann cuenta con la siguiente cantidad de alumnos matriculados para el presente año académico:

Tabla 4

Cantidad de alumnos matriculados

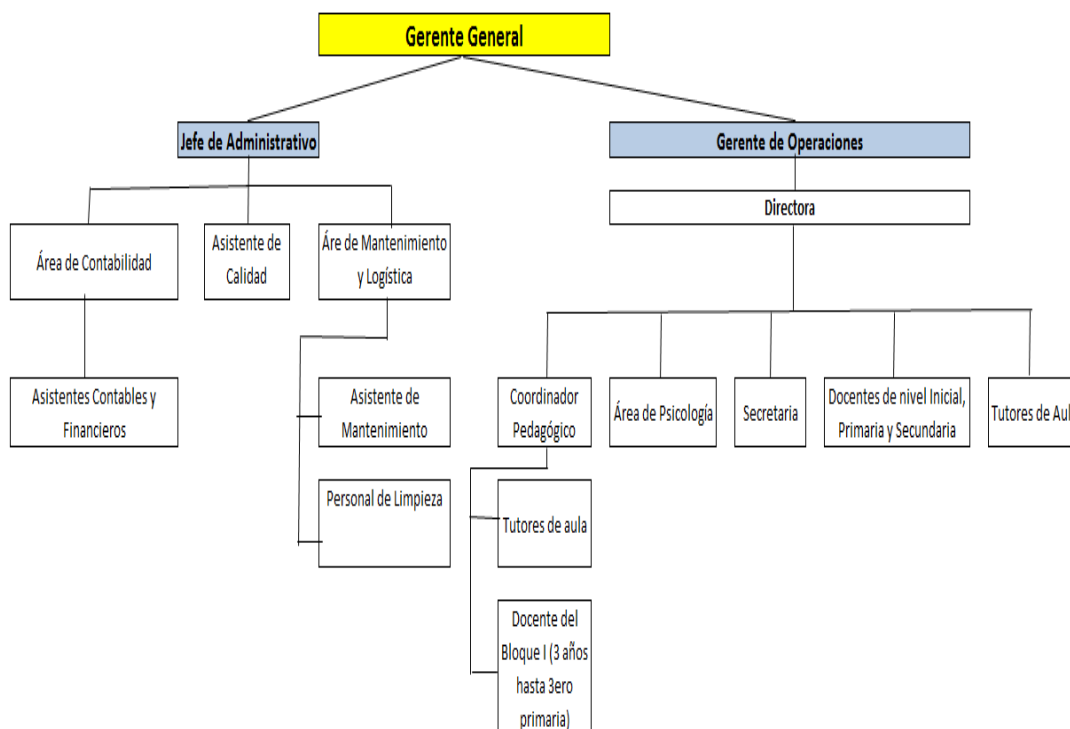
COLEGIO VON NEUMANN			
SEDE	NIVEL		
	INICIAL	PRIMARIA	SECUNDARIA
Constitución	62	303	538
TOTAL	903		

Nota. Fuente: Área de calidad del Colegio Von Neumann

Según lo observado se realizó el siguiente organigrama del colegio Von Neumann:

Figura 4

Organigrama del Colegio Von Neumann



El Colegio cuenta con una gestión por procesos desactualizada, sus trabajadores desconocen de esta gestión, por lo que se propuso rediseñar sus procesos y hacer partícipe a los trabajadores del macroproceso administrativo en la definición de sus actividades del proceso que realizan.

2.3 Bases conceptuales o definición de términos básicos

- **Gestión por Procesos.** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial

a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de los objetivos institucionales.

- **Gestión Administrativa.** Es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto.
- **Proceso.** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Procedimiento.** Es la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Eficacia.** Está relacionada con el nivel de cumplimiento de objetivos de la empresa y un proceso es eficaz cuando todas las actividades añaden un valor agregado percibido por el cliente.
- **Rediseño.** El rediseño de procesos busca identificar las actividades que permitan determinar las ineficiencias del proceso, realizando un análisis exhaustivo del mismo. En esencia se basa en analizar cada actividad que forma parte del diagrama de flujo, herramienta usada para documentar el proceso e identificar todas aquellas actividades que no generan valor.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

El ámbito de aplicación fue el colegio VON NEUMANN, en todas sus sedes y/o establecimientos de la provincia de Huánuco.

3.2 Población

La población estuvo conformada por los procesos de gestión administrativa y todas sus operaciones potenciales de los procesos rediseñados del Colegio Von Neumann. Según Hernández (2010), refiere que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar”.

3.3 Muestra

Una vez que se puso en prácticas los procesos rediseñados en un periodo de 15 días, se tomó como muestra hasta tres datos de tiempo de la ejecución de las tareas y/o actividades de todos los procesos de la gestión administrativa. La elección de la muestra fue por conveniencia ya que se esperó que los procesos sean asimilados y adaptados a las prácticas de los usuarios o beneficiarios.

Según Hernandez (2015) “La muestra es un subgrupo considerado como una parte representativa de la población o el universo, los datos recolectados serán obtenidos de la muestra y la población se perfila desde la situación problemática de la investigación”. (Pág 175)

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel de investigación

Para Hernández et al. (2010) los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. De acuerdo con este autor la presente investigación fue de nivel explicativo, porque con este estudio se pretende evaluar la eficacia de la gestión administrativa antes y por covid-19 en el Colegio Von Neumann de Huánuco.

3.4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que a través de los conocimientos existentes de la metodología BPM y demás se plantearon las mejoras en los procesos de gestión administrativa del colegio y se midió su eficacia para posteriormente compararlo con la eficacia de los procesos antes del Covid – 19.

3.5 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue experimental, de tipo pre experimental, ya que existe un pre prueba y posprueba para un solo grupo experimental, en esta parte se carece de grupo de control.

G	O1	X	O2
Procesos de gestión administrativa	Evaluación de la eficacia inicial	Aplicación de los procesos rediseñados	Evaluación de la eficacia final

O1 y O2: Evaluación de la eficacia inicial y final (Variable dependiente)

X: Aplicación de los procesos rediseñados (Variable Independiente).

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1 Métodos

- a. **Método científico.** Este método permitió estructurar de forma científica el desarrollo de la investigación y garantiza que los conocimientos generados tengan una confiabilidad para poder generalizar.
- b. **Método analítico.** Este método permitió analizar el contexto real de la organización de la empresa y sobre ello determinar oportunidades de mejora que podrán ser controlados mediante metodologías como la gestión por procesos, sobre ello plantear controles que permitan hacer más efectivos las tomas de decisiones.
- c. **Método deductivo.** Mediante la aplicación de conocimientos ya existentes respecto a la gestión de procesos, en su etapa de diagnóstico, nos permitió identificar procesos, procedimientos, actividades, tareas y acciones que son críticas para la empresa y de ello plantear acciones correctivas que permitan mejorar su operación.

- d. Método inductivo.** Este método nos permitió generalizar los resultados particulares a escenarios más generales y ratificar las teorías existentes sobre los beneficios de la gestión por procesos en una organización.

3.6.2 Técnicas

Según Arias (2016), define la técnica, como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general.

Las técnicas que se aplicaron en la presente investigación para el levantamiento de información y desarrollo del informe de tesis fueron las siguientes:

- a. La Observación.** Según Ospino (2014), deduce que: "Mediante este tipo de investigación se establecen las causas o los orígenes del fenómeno físico o social objeto de estudio. El estudio explicativo revela las causas de la expresión indagada [...]" (p. 32).

En soporte de una ficha técnica de recolección de datos se realizó la descripción de forma directa de todos los procesos existentes; asimismo, se hizo las deducciones de los tiempos los cuales sirvieron para analizar los indicadores de la eficacia

- b. Análisis de contenido.** Vargas (2014) deduce que: "El análisis de contenido es una técnica, y como tal, sirve únicamente para la recogida de información. Como toda técnica, es susceptible de estudiarse y perfeccionarse por sí sola [...]" (p. 48). Esta técnica nos ayudó a recopilar y analizar toda la documentación existente de los procesos iniciales, sean, registros, formatos, manuales, reglamentos, entre otros. En función a ello se hizo las mejoras pertinentes en los procesos, producto de ello se rediseño los procesos.

- c. Entrevista.** Desde la posición de Bernal (2010), enfatiza que:

La entrevista es una técnica que consiste en recopilar información a través de un proceso de comunicación directa. En esta técnica, el entrevistado responde preguntas previamente diseñadas en función de las dimensiones que se estudiarán (p. 256).

Esta técnica consistió en una entrevista simple, que nos permitió interactuar con todos los involucrados de los procesos.

3.6.3 Instrumentos

Es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente (Grinnell, et al., 2009).

El instrumento que se utiliza en la investigación es:

Fichas de recolección de datos. Ñaupas, et al. (2014), enfatiza “Es una ficha simple diseñada para registrar información objetiva de la observación” (p. 208).

Estas fichas nos permitieron registrar datos del diagnóstico de los procesos iniciales y su caracterización.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Según, Hernández et al., (2014) explican que: “la validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 200).

No aplica: la investigación contará con instrumentos de registro de datos mas no de medición.

3.7.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para Hernández et al. (2014), la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

No aplica: la investigación contará con instrumentos de registro de datos mas no de medición.

3.8 Procedimiento

1. Se presentó el consentimiento informado al colegio.
2. Se realizó el diagnóstico de los procesos, que consistió en describir y registrar toda la información producto de la observación, análisis documental y entrevista simple realizada a todos los involucrados del colegio.
3. Posterior al diagnóstico se realizó el diseño de procesos convencionales, estimación de tiempos y cálculo de los indicadores.

4. Se realizó el rediseño de los procesos de gestión administrativa con su respectivo inventario de procesos, fichas de caracterización, diagrama de flujo y demás componentes.
5. Se socializaron los beneficios del sistema y se procedió a la aplicación.
6. Se puso a prueba en un periodo de tiempo de 15 días. Y en un único momento se hizo la toma de tiempos de las actividades y/o tareas del sistema en cada empresa.
7. Se calculó la eficacia de los procesos rediseñados y finalmente se determinó la variación de mejora con eficacia global del sistema logístico tradicional.

3.9 Tabulación y análisis de datos

Los datos recopilados de los tiempos de los procesos fueron registrados, tabulados, procesados en una hoja de Excel. Analizados mediante la estadística descriptiva de tendencia central para determinar medias, y estadística de dispersión para evidenciar variaciones; asimismo fueron presentados en gráficos de barras y tablas de frecuencia.

Estos datos nos ayudaron a calcular la eficacia de los procesos rediseñados y/o procedimiento dependiendo su nivel. La fórmula a utilizar es la siguiente:

$$Eficacia = \frac{\text{Numero de proceso ejecutados}}{\text{Numero de procesos programados}}$$

Procesos	Numero de procesos		Costos		Tiempo		Eficacia
	NPP	NPE	CE	CE	TP	TE	
Proceso 1							
Proceso 2							
Proceso 3							
Proceso 4							
Proceso 5							
Proceso n							

3.10 Consideraciones éticas

En esta investigación se protegió la identificación e integridad de los participantes, tomando en consideración los aspectos éticos convenientes para tal fin, por ello se ofreció la confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información a todos los participantes.

- a. **Confidencialidad.** se protegió la identidad de los informantes que participaron en la investigación mediante el desarrollo de la encuesta. Es decir, el cuestionario será de manera anónima.
- b. **Respeto a los derechos del sujeto.** se trató a los participantes de forma adecuada, con el debido respeto por sus derechos durante el tiempo de la investigación, aun cuando estos decidieron interrumpir o desistir de su participación por cualquier motivo.
- c. **Manejo de riesgos.** se redujeron los riesgos de difusión de información de los participantes que colaboran en la investigación. El investigador asumió cada una de las responsabilidades y obligaciones que adquirió con los participantes manejando de forma adecuada los datos proporcionados por los mismos.

CAPÍTULO IV. RESULTADO

4.1 Diagnóstico

Para determinar los procesos se desarrollará de acuerdo a la metodología publicada por la Secretaría de Gestión Pública (2018), en su Resolución N° 006-2018-PCM/SGP:

Inventario de procesos

En el inventario de procesos se hace una lista de todos los procesos involucrados dentro del macroproceso, ver tabla 5:

Tabla 5

Inventario de procesos

N°/Código	Tipo de Proceso	Nombre del Proceso (1)	Producto (s) del Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento Relacionado (de corresponder)
PE.1	Proceso Estratégico	Gestión Directiva	Documentos	Gerente general, director	Gestión Directiva
PE.2	Proceso Estratégico	Marketing Educativo	Archivos	Jefe de Marketing	Marketing Educativo
PE.3	Proceso Estratégico	Gestión de Calidad	Documentos	Asistente de Calidad	Gestión de Calidad
PM.1	Proceso Misional	Gestión de Matrícula	Documentos	Gerente general, director, gerente de operaciones	Gestión de Matrícula
PM.2	Proceso Misional	Gestión Académica	Documentos	Gerente general, director, gerente de operaciones	Gestión Académica
PA.1	Proceso de Apoyo	Gestión Administrativa	Documentos	Asistente de Gerente General	Gestión Administrativa
PA.1.1	Proceso de Apoyo	Informes	Documentos	Gerente General y directiva	Informes para matrículas
PA.1.2	Proceso de Apoyo	Atención	Documentos	Secretaria, imagen institucional, departamento psicológico	Atención a los clientes

N°/Código	Tipo de Proceso	Nombre del Proceso (1)	Producto (s) del Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento Relacionado (de corresponder)
PA.1.3	Proceso de Apoyo	Control de enseñanza	Documentos	Director, Coordinadores, gerente de operaciones, asistente administrativo	
PA.1.4	Proceso de Apoyo	Pensiones	Documentos	Personal de cobranza, asistente contable, secretaria	
PA.2	Proceso de Apoyo	Gestión Financiera	Documentos	Gerente General, Asistentes contables, Contador	Gestión Financiera

4.2 Diseño de procesos

4.2.1 Inventario de procesos iniciales

Se pudo diseñar el inventario de procesos iniciales de acuerdo a las actividades que se están teniendo y se vienen realizando en la institución.

Tabla 6

Inventario de procesos iniciales

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO		PROCESO (NIVEL 1)		PROCESO (NIVEL 2)		DUEÑO DEL PROCESO
PROCESO DE APOYO	PA 1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PA1.1	Informes	PA1.1.1	Informes para matrículas	Gerente General y directiva
			PA1.2	Atención	PA1.2.1	Atención a los clientes	Secretaria, imagen institucional, departamento psicológico
			PA1.3	Control de enseñanza			Director, Coordinadores, gerente de operaciones, asistente administrativo
			PA1.4	Pensiones			Personal de cobranza, asistente

							contable, secretaria
--	--	--	--	--	--	--	-------------------------

4.2.2 Levantamiento de Procesos

Se realizó el levantamiento de los procesos a través de fichas de caracterización y sus respectivos diagramas de flujo de cómo se encuentran en ese momento los procesos que se consideran en la Gestión Administrativa como se muestra a continuación:

Tabla 7

Ficha de procedimiento de “PA1.1.1 Informes para matrículas”

FICHA DE PROCEDIMIENTO				
1) Nombre	Informes para matrículas			
4) Proceso	PA1.1 Informes			
5) Código	PA1.1.1			
6) Versión	0.1			
7) Nro	8) Actividad	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Recepcionar el requerimiento de información	● Secretaria	● Matrícula	90
2	Elaboración de boletín informativo	● Secretaria	● Broschure	120
3	Matricular al alumno nuevo	● Secretaria	● Matrícula	100
4	Revisión del documento por la Alta Dirección	● Alta Dirección	● Matrícula	110
5	Devolución del requerimiento	● Alta Dirección	● Matrícula	45
6	Inscripción del alumno nuevo con la aprobación de la Dirección	● Alta Dirección ● Secretaría	● Matrícula	60
7	Rellenar los datos del alumno nuevo	● Secretaría	● Matrícula	45
8	Si hay observaciones levantarlas	● Alta Dirección ● Secretaría	● Plan educativo sin observaciones	150
9	Matricular en el sistema	● Secretaría	● Matrícula	30
10	Pagar la matrícula	● Padre de familia	● Matrícula	1440
11	Validar matrícula	● Secretaría	● Recibo	150
TIEMPO PROMEDIO (DIAS)				5

Figura 5
 Diagrama de flujo de PA1.1.1 “Informes para matricular”

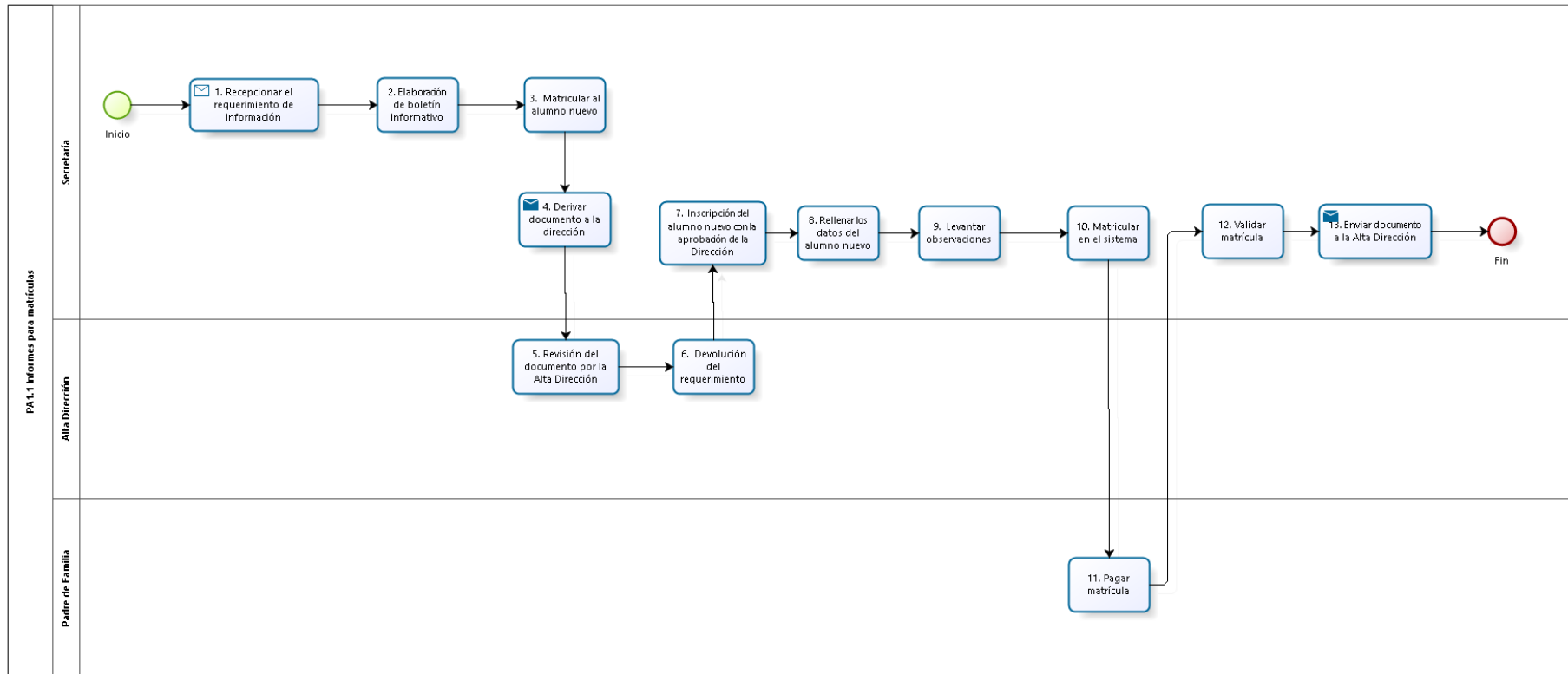


Tabla 8

Ficha de procedimiento de "PA1.2.1 Atención a los clientes"

FICHA DE PROCEDIMIENTO				
1) Nombre	Atención a los clientes			
4) Proceso	PA1.2 Atención			
5) Código	PA1.2.1			
6) Versión	0.1			
7) Nro	8) Actividad	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Recepcionar el requerimiento de atención	● Secretaria	● Matrícula	90
2	En caso que sea por reclamo, escuchar el reclamo	● Secretaria	● Reclamo	120
3	Enviar el reclamo al docente encargado	● Secretaria	● Matrícula	100
4	Derivar documento al docente encargado	● Docente	● Matrícula	1440
5	Revisión del documento por el docente	● Docente	● Matrícula	110
6	Devolución del reclamo	● Docente	● Matrícula	60
7	Tratamiento del reclamo	● Alta Dirección ● Secretaría	● Matrícula	120
8	Posibles casos de reincidencias	● Secretaría	● Matrícula	2880
9	Si hay observaciones levantarlas	● Alta Dirección ● Secretaría	● Plan educativo sin observaciones	150
10	Derivar documento a la dirección	● Alta Dirección	● Matrícula	45
11	Revisión del documento por la Alta Dirección	● Alta Dirección	● Matrícula	120
12	Devolución del reclamo	● Alta Dirección	● Matrícula	45
TIEMPO PROMEDIO (DIAS)				11

Figura 6
Diagrama de flujo de PA1.2.1 “Atención a los clientes”

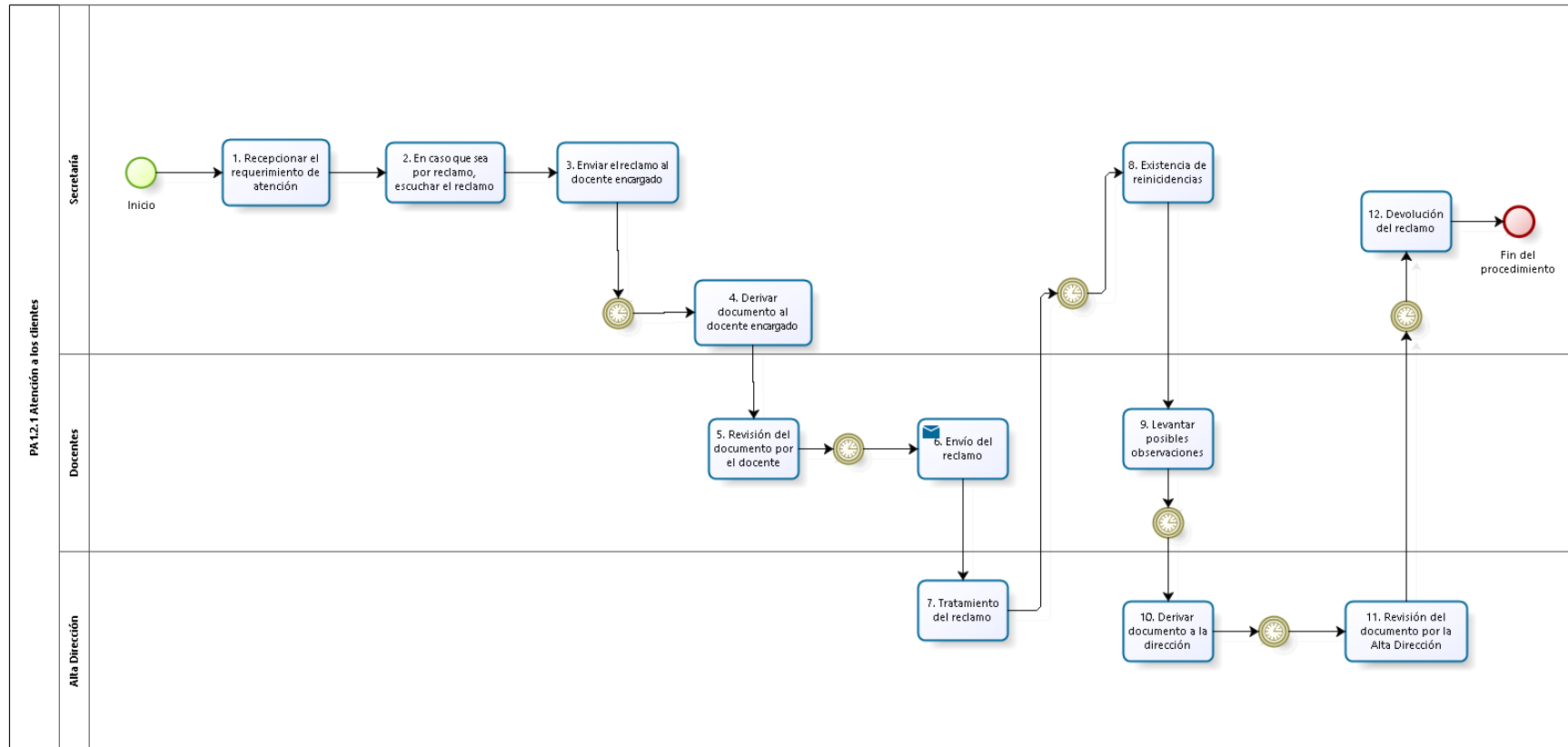


Tabla 9

Ficha de procedimiento de "PA1.3 Control de enseñanza"

FICHA DE PROCEDIMIENTO				
1) Nombre	Control de enseñanza			
4) Proceso	PA1.3 Control enseñanza			
5) Código	PA1.3			
6) Versión	0.1			
7) Nro	8) Actividad	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Analizar las evaluaciones	● Docente	● Evaluaciones	2880
2	Brindar nivelación	● Docente	● Evaluaciones	120
3	Controlar la asistencia de los alumnos a las nivelaciones	● Docente	● Evaluaciones	180
4	Aplicar nuevas evaluaciones	● Docente	● Evaluaciones	1440
5	Volver a analizar las evaluaciones	● Docente	● Evaluaciones	2880
6	Brindar apoyo en los cursos que se tengan dificultades	● Docente	● Evaluaciones	60
7	Asignar a docentes encargados para el acompañamiento	● Docente	● Evaluaciones	120
8	Evaluar a los docentes de acuerdo a su desempeño	● Docente	● Evaluaciones	180
9	Si hay observaciones levantarlas	● Docente	● Evaluaciones	90
10	Elaborar Informe de Control enseñanza	● Docente	● Informe	45
11	Revisión del documento por la Alta Dirección	● Alta Dirección	● Informe revisado	120
			TIEMPO PROMEDIO (DIAS)	17

Figura 7
Diagrama de flujo de PA1.3 “Control de enseñanza”

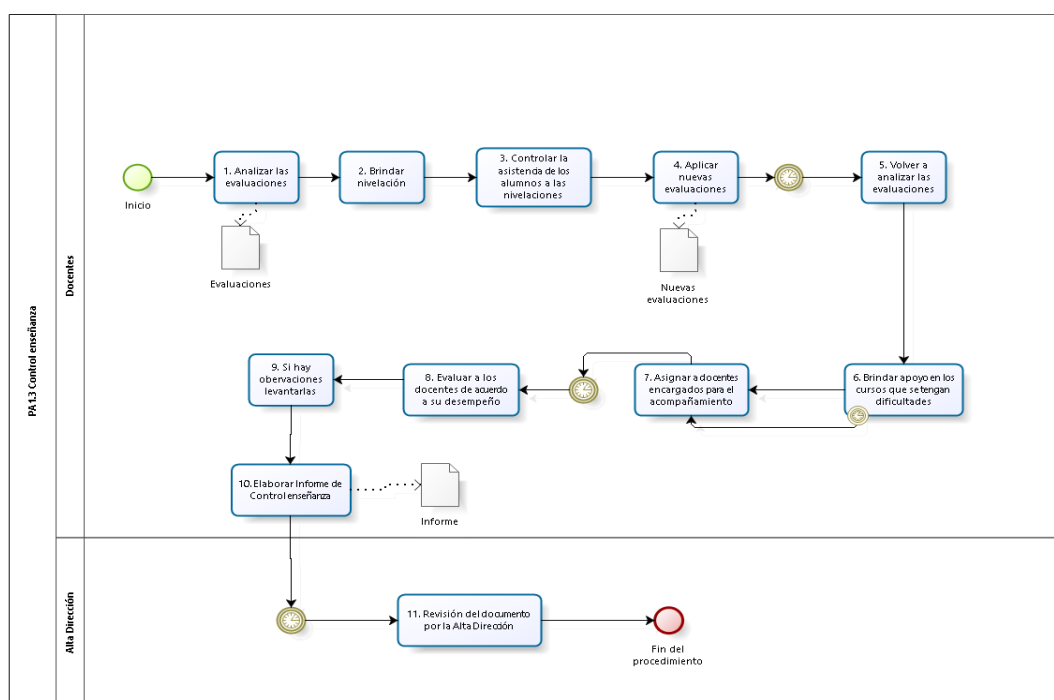
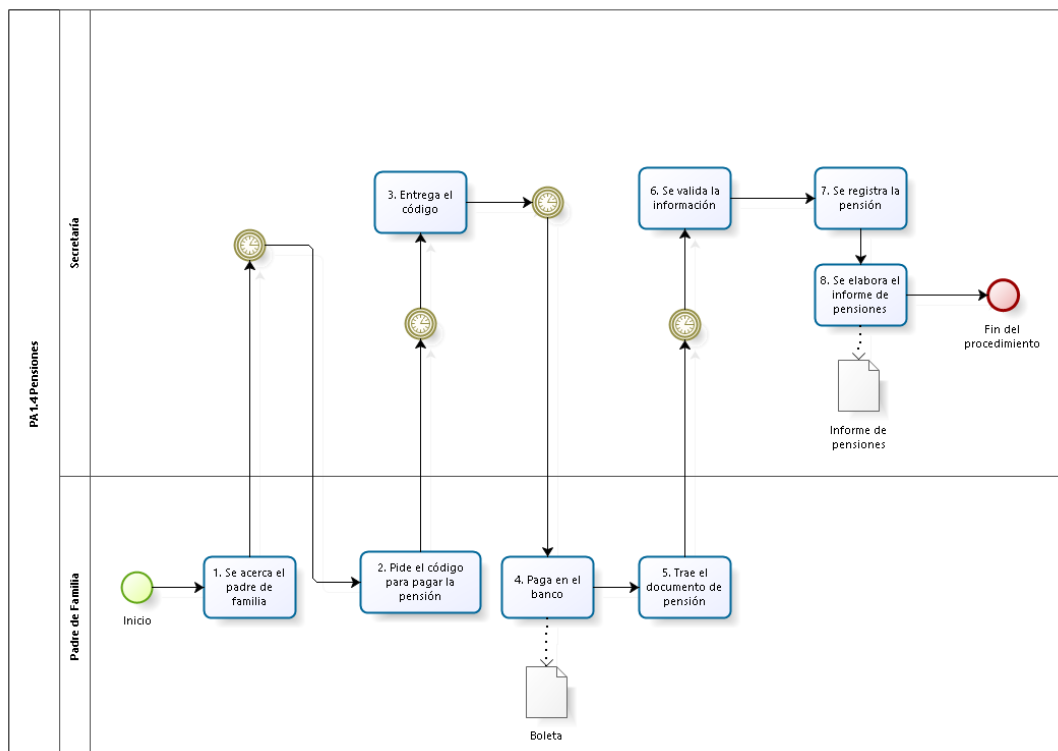


Tabla 10
Ficha de procedimiento de “PA1.4 Pensiones”

FICHA DE PROCEDIMIENTO				
1) Nombre	Pensiones			
4) Proceso	PA1.4 Pensiones			
5) Código	PA1.4			
6) Versión	0.1			
7) Nro	8) Actividad	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Se acerca el padre de familia	● Padre de familia	● Pensiones	45
2	Pide el código para pagar la pensión	● Padre de familia	● Pensiones	15
3	Entrega el código	● Secretaria	● Pensiones	25
4	Paga en el banco	● Padre de familia	● Pensiones	1440
5	Trae el documento de pensión	● Secretaria	● Pensiones	110
6	Se valida la información	● Secretaria	● Pensiones	45

7	Se registra la pensión	• Secretaria	• Pensiones	60
8	Se elabora el informe de pensiones	• Secretaría	• Informe	180
TIEMPO PROMEDIO (DIAS)				4

Figura 8
Diagrama de flujo de PA1.4 “Pensiones”



4.3 Rediseño de procesos

4.3.1 Rediseño del levantamiento de procesos

Figura 9

Relación entre los procesos Nivel 1 de “PAI. Gestión Administrativa”

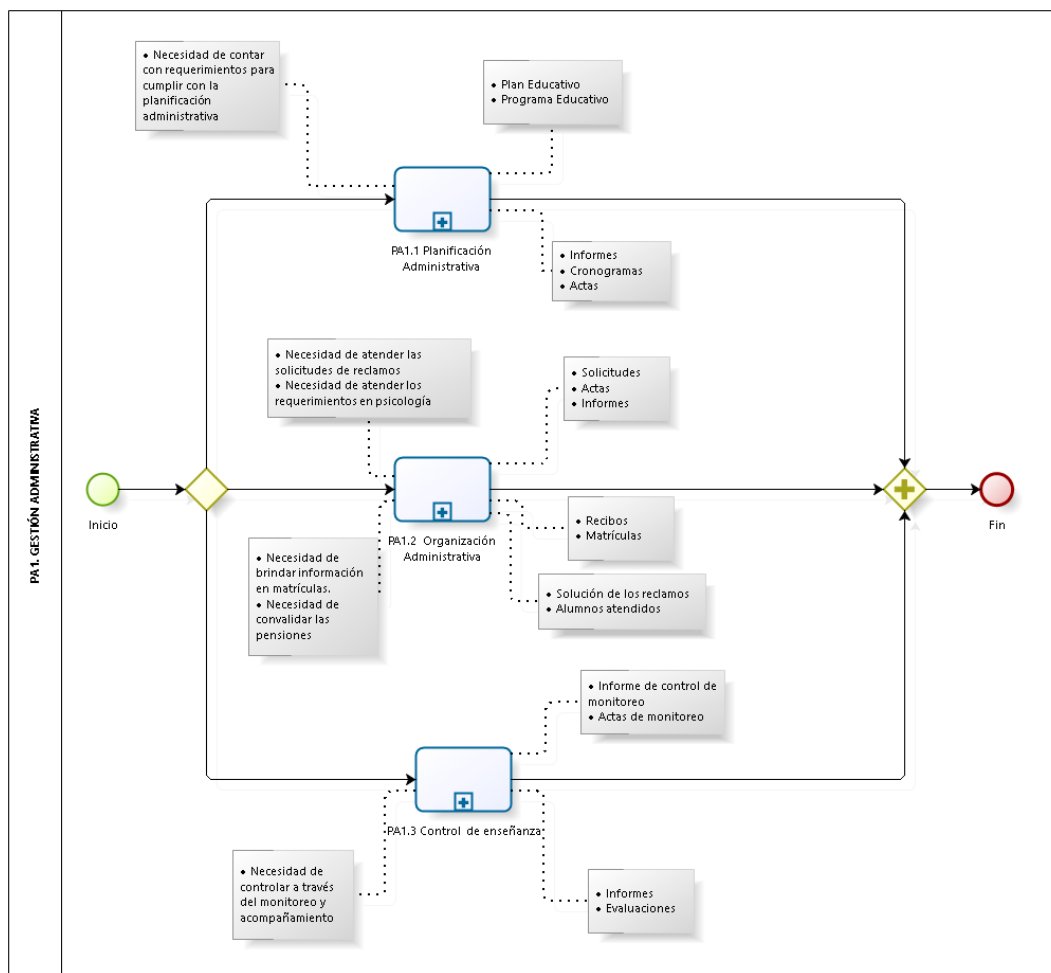


Figura 10

Relación entre los procesos Nivel 2 de “PA1.1 Planificación Administrativa”

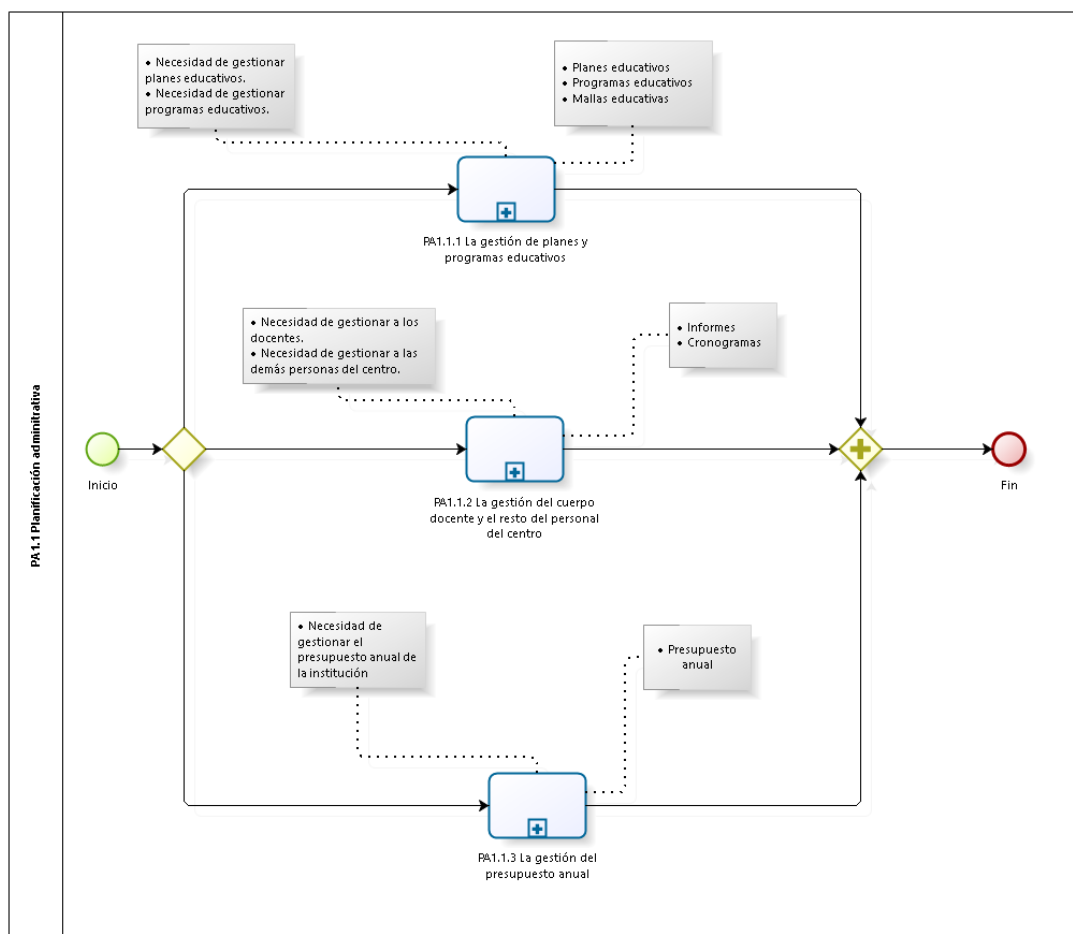
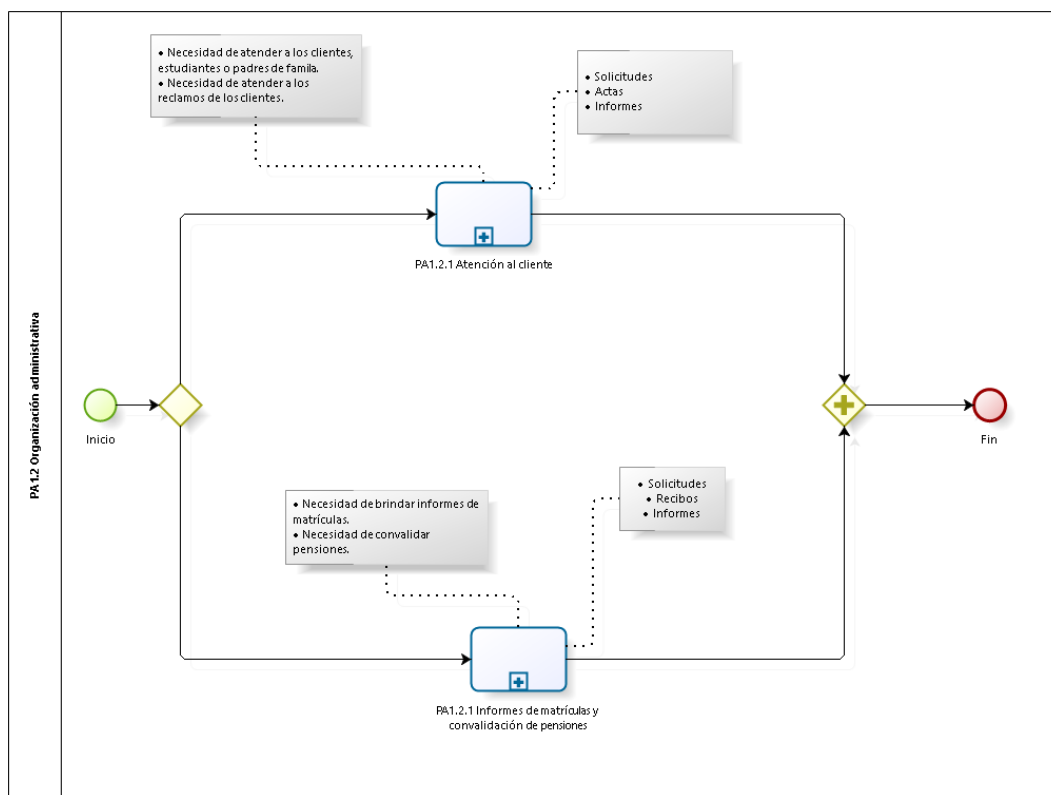
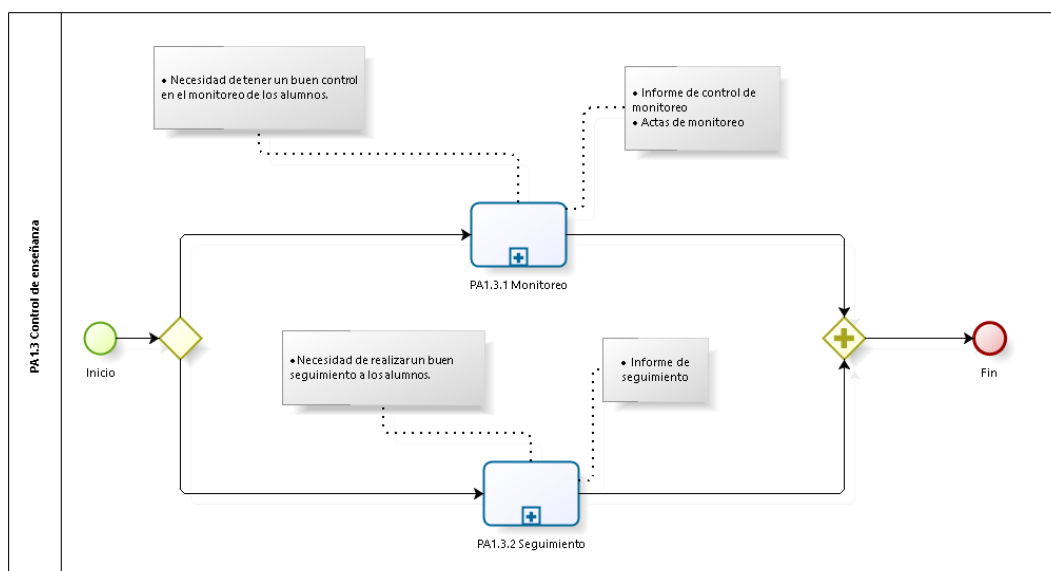


Figura 11

Relación entre los procesos Nivel 2 de “PA1.2 Organización Administrativa”

**Figura 12**

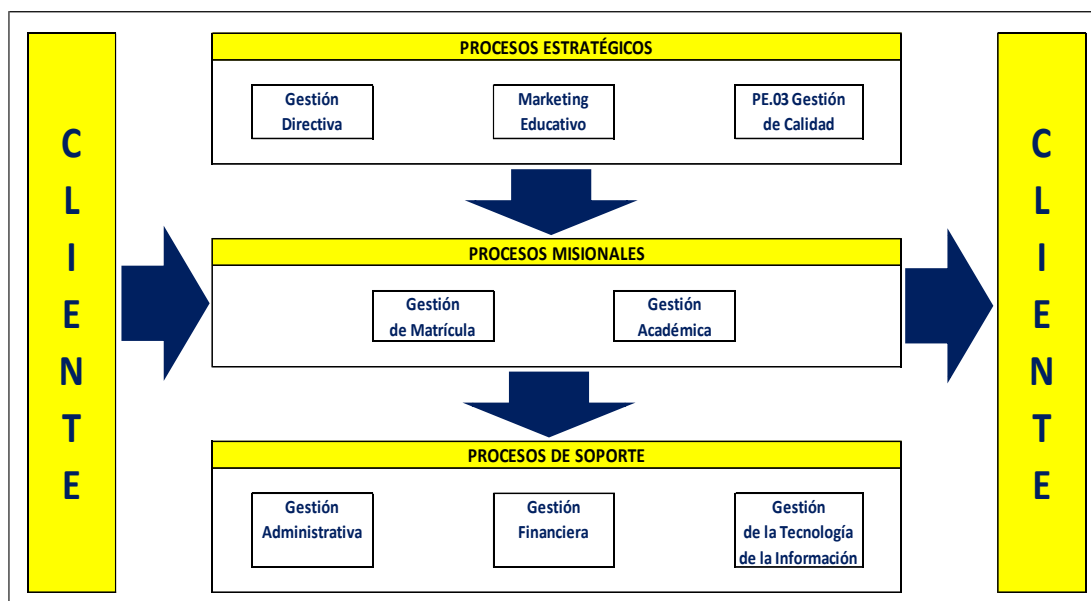
Relación entre los procesos Nivel 2 de “PA1.3 Control de Enseñanza”



4.3.2 Diseño del mapa de procesos

Figura 13

Mapa de Procesos del Colegio Von Neumann



El Mapa de procesos es de vital importancia porque:

- Permite representar una fotografía del estado actual de cómo se interrelacionan los procesos, transformando entradas en salidas que generan valor agregado a los clientes.
- Permite tener un mejor control de indicadores.
- Ayuda a documentar la ruta actual de satisfacción al cliente.
- Del Mapa de Procesos elaborado solo se desarrollará el Proceso de Gestión Administrativa, que está dentro de los Procesos de Soporte o Apoyo.

4.3.3 Rediseño de inventario de procesos

Tabla 11

Inventario de procesos rediseñados

MACROPROCESO		PROCESO (NIVEL 1)		PROCESO (NIVEL 2)		PROCESO (NIVEL 3)		DUEÑO DEL PROCESO
PA1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PA1.1	Planificación administrativa	PA1.1.1	La gestión de planes y programas educativos			Gerente General y directiva

MACROPROCESO		PROCESO (NIVEL 1)		PROCESO (NIVEL 2)		PROCESO (NIVEL 3)		DUEÑO DEL PROCESO		
				PA1.1.2	La gestión del cuerpo docente y el resto del personal del centro					
				PA1.1.3	La gestión del presupuesto anual					
		PA1.2	Organización administrativa	PA1.2.1	Atención a los clientes	PA1.2.1.1	Atención de solicitudes y reclamos			Secretaria, imagen institucional, departamento psicológico
						PA1.2.1.2	Atención psicológica			
		PA1.2	Organización administrativa	PA1.2.2	Informes de matrículas y convalidación					Personal de cobranza, asistente contable, secretaria
		PA1.3	Control de enseñanza	PA1.3.1	Monitoreo					Director, Coordinadores, gerente de operaciones, asistente administrativo
						PA1.3.2	Acompañamiento			

4.3.4 Rediseño de las fichas de caracterización (Macroproceso y Procesos Nivel 1 y 2)

Tabla 12

Ficha técnica del macroproceso "PA1. Gestión Administrativa"

FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
1) Nombre	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5) Código	PA1
2) Nivel de Proceso	Nivel 0	6) Clasificación	Proceso de Apoyo
3) Objetivo	Administrar los recursos administrativos planificándolos,	7) Responsable	Alta Dirección

	brindando información oportuna y atención que sea de calidad de acuerdo al contexto de COVID-19 que permita una adecuada toma de decisiones para la institución educativa.		
4) Alcance	Desde la planificación hasta el monitoreo y acompañamiento de los alumnos.	8) Versión	0.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
9) Proveedores	10) Entradas	11) Procesos Nivel 2	12) Salidas	13) Destinatario de Bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos Misionales ● Gerente General y Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidad de contar con requerimientos para cumplir con la planificación administrativa 	PA1.1 PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes ● Cronogramas ● Actas ● Plan Educativo ● Programa Educativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades Orgánicas ● PA1.2 Atención
<ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantes ● Padres ● Procesos Nivel 2 	<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidad de atender las solicitudes de reclamos ● Necesidad de atender los requerimientos en psicología 	PA1.2 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitudes ● Informes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades Orgánicas ● PA1.3 Pensiones
	<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidad de brindar información en matrículas. ● Necesidad de convalidar las pensiones 		<ul style="list-style-type: none"> ● Recibos ● Matrículas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades Orgánicas ● PA1.2 Control enseñanza
<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades Orgánicas ● Procesos Nivel 2 ● Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidad de controlar a través del monitoreo y acompañamiento 	PA1.3 CONTROL DE ENSEÑANZA	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes ● Evaluaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades Orgánicas ● Estudiantes
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
14) Requisitos Legales	15) Recursos		16) Documentos y Registros	
	Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de trabajo		
<ul style="list-style-type: none"> ● Proyecto de Ley N° 5052/2020 El servicio público esencial de educación en caso de pandemias y estado de emergencia. ● Ley N° 26549 Ley de los Centros Educativos Privados ● Reglamento Interno de la Institución Educativa Von 	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaria ● Docentes ● Director ● Especialista Administrativo ● Especialista en gestión de 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plataformas virtuales ● Equipos informáticos: Computadoras e impresoras ● Útiles de oficina ● Equipos de 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes ● Oficios ● Cronogramas ● Solicitudes ● Recibos ● Evaluaciones ● Informes de entrega de copias de respaldo ● Actas de conformidad 	

Neumann ● Directivas de la Institución Educativa Von Neumann ● Metodologías para la educación	procesos ● Administrador ● Técnico en mantenimiento de equipos de cómputo	Mantenimiento ● Unidades de almacenamiento ● Lugares de almacenamiento	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO			
17) Indicadores			
● Eficacia en el cumplimiento de actividades			
GESTIÓN DE RIESGOS			
18) Riesgos		19) Controles	
<ul style="list-style-type: none"> ● Si no se realiza una correcta planificación de recursos administrativos puede existir una deficiencia en este aspecto. ● Si no se da una correcta información a los clientes puede ocasionar pérdidas de utilidades para la institución. ● Si no se realiza una atención psicológica adecuada en los alumnos puede existir consecuencias de enfermedades mentales graves. ● Si no se tiene una adecuada atención a los reclamos puede existir inconvenientes en el futuro. ● La inexistencia del mantenimiento preventivo ocasiona desconocimiento sobre el estado de los equipos informáticos. ● No tener un correcto control del monitoreo puede ocasionar que la educación que se esté brindando no sea de calidad. ● Puede existir falta de capacitaciones y talleres. ● Puede existir contagio de COVID-19 y en el peor de los casos muertes. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de trabajo de planificación administrativo. ● Fichas informativas claras. ● Fichas de control psicológico. ● Buscar más de una solución a un problema o reclamo. ● Contar con repuestos de equipos informáticos y periféricos. ● Talleres y capacitaciones. ● Procedimientos virtuales para evitar contagios de COVID-19. 	

Tabla 13

Ficha técnica del proceso Nivel 1 “PA1.1 Planificación administrativa”

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1			
1) Nombre	Planificación administrativa	5) Código	PA1.1
2) Nivel de Proceso	Nivel 1	6) Clasificación	Proceso de Apoyo
3) Objetivo	Tiene como objetivo poder hacer una correcta planificación de los recursos administrativos de la institución para que tengan un buen uso de acuerdo al contexto de COVID-19.	7) Responsable	Alta Dirección
4) Alcance	Desde la planificación hasta la gestión de los recursos administrativos	8) Versión	0.1
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
9) Proveedores	10) Entradas	11) Procesos Nivel 2	12) Salidas
			13) Ciudadano

			o Destinatario de Bienes y Servicios	
<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección. Encargados administrativos Docentes Procesos Misionales 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de gestionar planes educativos. Necesidad de gestionar programas educativos. 	PA1.1.1 La gestión de planes y programas educativos	<ul style="list-style-type: none"> Planes educativos Programas educativos Mallas educativas 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Orgánicas PA1.1.2 La gestión del cuerpo docente y el resto del personal del centro
	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de gestionar a los docentes. Necesidad de gestionar a las demás personas del centro. 	PA1.1.2 La gestión del cuerpo docente y el resto del personal del centro	<ul style="list-style-type: none"> Informes Cronogramas 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Orgánicas PA1.1.3 La gestión del presupuesto anual
	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de gestionar el presupuesto anual de la institución 	PA1.1.3 La gestión del presupuesto anual	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto anual 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Orgánicas PA2. Gestión financiera
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
14) Requisitos Legales	15) Recursos		16) Documentos y Registros	
	Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de trabajo		
<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de Ley N° 5052/2020 El servicio público esencial de educación en caso de pandemias y estado de emergencia. Ley N° 26549 Ley de los Centros Educativos Privados Reglamento Interno de la Institución Educativa Von Neumann Directivas de la Institución Educativa Von Neumann Metodologías para la educación 	<ul style="list-style-type: none"> secretaria Docentes Director Especialista Administrativo Especialista en gestión de procesos Administrador Técnico en mantenimiento de equipos de cómputo 	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas administrativas Equipos informáticos: Computadoras e impresoras Útiles de oficina Equipos de Mantenimiento Plataformas virtuales Lugares de almacenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Planes educativos Programas educativos Mallas educativas Informes 	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
17) Indicadores				
<ul style="list-style-type: none"> Efectividad en el cumplimiento de actividades 				
GESTIÓN DE RIESGOS				
18) Riesgos		19) Controles		
<ul style="list-style-type: none"> Si no se realiza una gestión correcta de los recursos administrativos esto puede ocasionar que haya un desaprovechamiento de los mismos y no se haga un correcto uso. 		<ul style="list-style-type: none"> Establecer lineamientos confiables para gestionar los recursos administrativos. 		

Tabla 14

Ficha técnica del proceso Nivel 1 “PA1.2 Organización administrativa”

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1			
1) Nombre	Organización administrativa	5) Código	PA1.2
2) Nivel de Proceso	Nivel 1	6) Clasificación	Proceso de Apoyo
3) Objetivo	El principal objetivo es proteger los recursos utilizados para llevar a cabo un desarrollo efectivo que culmine en el logro de resultados. Se trata de orientar las acciones de manera coherente y funcional para el funcionamiento esperado, de acuerdo al contexto de COVID-19.	7) Responsable	Alta Dirección
4) Alcance	Desde la atención de los clientes hasta la inscripción de los alumnos al año académico.	8) Versión	0.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
9) Proveedores	10) Entradas	11) Procesos Nivel 2	12) Salidas	13) Ciudadano o Destinatario de Bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección. Encargados administrativos Docentes Procesos Misionales 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de atender a los clientes, estudiantes o padres de familia. Necesidad de atender a los reclamos de los clientes. 	PA1.2.1 Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes Actas Informes 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Orgánicas PA1.2.1 Informes de matrículas y convalidación de pensiones
	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de brindar informes de matrículas. Necesidad de convalidar pensiones. 	PA1.2.1 Informes de matrículas y convalidación de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes Recibos Informes 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Orgánicas Estudiantes Padres de familia
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
14) Requisitos Legales	15) Recursos		16) Documentos y Registros	
	Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de trabajo		
<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de Ley N° 5052/2020 El servicio público esencial de educación en caso de pandemias y estado de 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Docentes Director Especialista 	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas virtuales. Equipos informáticos: Computadoras e 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes Actas Recibos Informes 	

<p>emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ley N° 26549 Ley de los Centros Educativos Privados ● Reglamento Interno de la Institución Educativa Von Neumann ● Directivas de la Institución Educativa Von Neumann ● Metodologías para la educación 	<p>Administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Especialista en gestión de procesos ● Administrador ● Técnico en mantenimiento de equipos de cómputo 	<p>impresoras</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Útiles de oficina ● Equipos de Mantenimiento ● Unidades de almacenamiento ● Lugares de almacenamiento 	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO			
17) Indicadores			
● Efectividad en el cumplimiento de actividades			
GESTIÓN DE RIESGOS			
18) Riesgos		19) Controles	
<ul style="list-style-type: none"> ● Si no se realiza una comunicación correcta puede tenerse a partes interesadas con desinformación, dudas, clientes. ● Si no se realiza una solución correcta a los reclamos se tendrá a clientes insatisfechos. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer canales de información clara y precisa. ● Establecer controles de solución de problemas correctos con una diversidad de soluciones. 	

Tabla 15

Ficha técnica del proceso Nivel 2 “PA1.2.1 Atención a los clientes”

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2			
1) Nombre	Atención a los clientes	5) Código	PA1.2.1
2) Nivel de Proceso	Nivel 2	6) Clasificación	Proceso de Apoyo
3) Objetivo	Se tiene como objetivo principal brindar una atención adecuada y de calidad tanto a los docentes, a los profesores y a los alumnos en el contexto de COVID-19.	7) Responsable	Alta Dirección, secretaría
4) Alcance	Desde la atención de solicitudes hasta la atención que requiera los alumnos.	8) Versión	0.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
9) Proveedores	10) Entradas	11) Procesos Nivel 3	12) Salidas	13) Ciudadano o Destinatario de Bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ● Alumnos ● Encargados administrativos ● Padres de familia ● Procesos Nivel 1 	<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidad de atender a los clientes, estudiantes o padres de familia. ● Necesidad de atender a los reclamos de los clientes. 	PA1.2.1.1 Atención de solicitudes y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitudes ● Solución de los reclamos ● Informes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades Orgánicas ● PA1.2.1.2 Atención psicológica

	<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidad de atender a los alumnos en los diferentes problemas que puedan tener. 	PA1.2.1.1 Atención psicológica	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitudes ● Alumnos atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades Orgánicas
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
14) Requisitos Legales	15) Recursos		16) Documentos y Registros	
	Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de trabajo		
<ul style="list-style-type: none"> ● Proyecto de Ley N° 5052/2020 El servicio público esencial de educación en caso de pandemias y estado de emergencia. ● Ley N° 26549 Ley de los Centros Educativos Privados ● Reglamento Interno de la Institución Educativa Von Neumann ● Directivas de la Institución Educativa Von Neumann ● Metodologías para la educación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaria ● Docentes ● Director ● Especialista Administrativo ● Especialista en gestión de procesos ● Administrador ● Técnico en mantenimiento de equipos de cómputo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plataformas virtuales ● Equipos informáticos: Computadoras e impresoras ● Útiles de oficina ● Equipos de Mantenimiento ● Unidades de almacenamiento ● Lugares de almacenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitudes ● Actas ● Recibos ● Informes 	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
17) Indicadores				
<ul style="list-style-type: none"> ● Efectividad en el cumplimiento de actividades 				
GESTIÓN DE RIESGOS				
18) Riesgos		19) Controles		
<ul style="list-style-type: none"> ● Si no se realiza una solución correcta a los reclamos se tendrá a clientes insatisfechos. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer controles de solución de problemas correctos con una diversidad de soluciones. 		

Tabla 16

Ficha técnica del proceso Nivel 1 “PA1.3 Control de enseñanza”

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1			
1) Nombre	Control de enseñanza	5) Código	PA1.3
2) Nivel de Proceso	Nivel 1	6) Clasificación	Proceso de Apoyo
3) Objetivo	El principal objetivo es tener controles en el monitoreo y acompañamiento escolar correcto que pueda ser de utilidad para la institución en el contexto de COVID-19.	7) Responsable	Alta Dirección, docentes
4) Alcance	Desde el hallazgo de alguna falencia en el ámbito escolar hasta la solución de la misma.	8) Versión	0.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

9) Proveedores	10) Entradas	11) Procesos Nivel 2	12) Salidas	13) Ciudadano o Destinatario de Bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes Docentes Procesos Misionales 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de tener un buen control en el monitoreo de los alumnos. 	PA1.3.1 Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> Informe de control de monitoreo Actas de monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes PA1.3.2 Acompañamiento Alta Dirección
	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar un buen seguimiento a los alumnos. 	PA1.3.2 Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes Alta Dirección
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
14) Requisitos Legales	15) Recursos		16) Documentos y Registros	
	Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de trabajo		
<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de Ley N° 5052/2020 El servicio público esencial de educación en caso de pandemias y estado de emergencia. Ley N° 26549 Ley de los Centros Educativos Privados Reglamento Interno de la Institución Educativa Von Neumann Directivas de la Institución Educativa Von Neumann Metodologías para la educación 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Docentes Director Especialista Administrativo Especialista en gestión de procesos Administrador Técnico en mantenimiento de equipos de cómputo 	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas virtuales. Equipos informáticos: Computadoras e impresoras Útiles de oficina Equipos de Mantenimiento Unidades de almacenamiento Lugares de almacenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Actas Informes 	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
17) Indicadores				
<ul style="list-style-type: none"> Efectividad en el cumplimiento de actividades 				
GESTIÓN DE RIESGOS				
18) Riesgos		19) Controles		
<ul style="list-style-type: none"> Existe el riesgo de que si no se realizan no se tenga un servicio educativo de calidad. 		<ul style="list-style-type: none"> Tener controles de monitoreo y acompañamiento. 		

4.3.5 Rediseño de los procedimientos

Tabla 17

Ficha de procedimiento de “PA1.1.1 La gestión de planes y programas educativos”

FICHA DE PROCEDIMIENTO	
1) Nombre	La gestión de planes y programas educativos
2) Objetivo	Se tiene como objetivo gestionar de manera adecuada los planes y programas educativos en el contexto de COVID-19.

3) Alcance	Desde la planificación hasta la difusión de los planes y programas educativos
4) Proceso	PA1.1 Planificación administrativa
5) Código	PA1.1.1
6) Versión	0.1

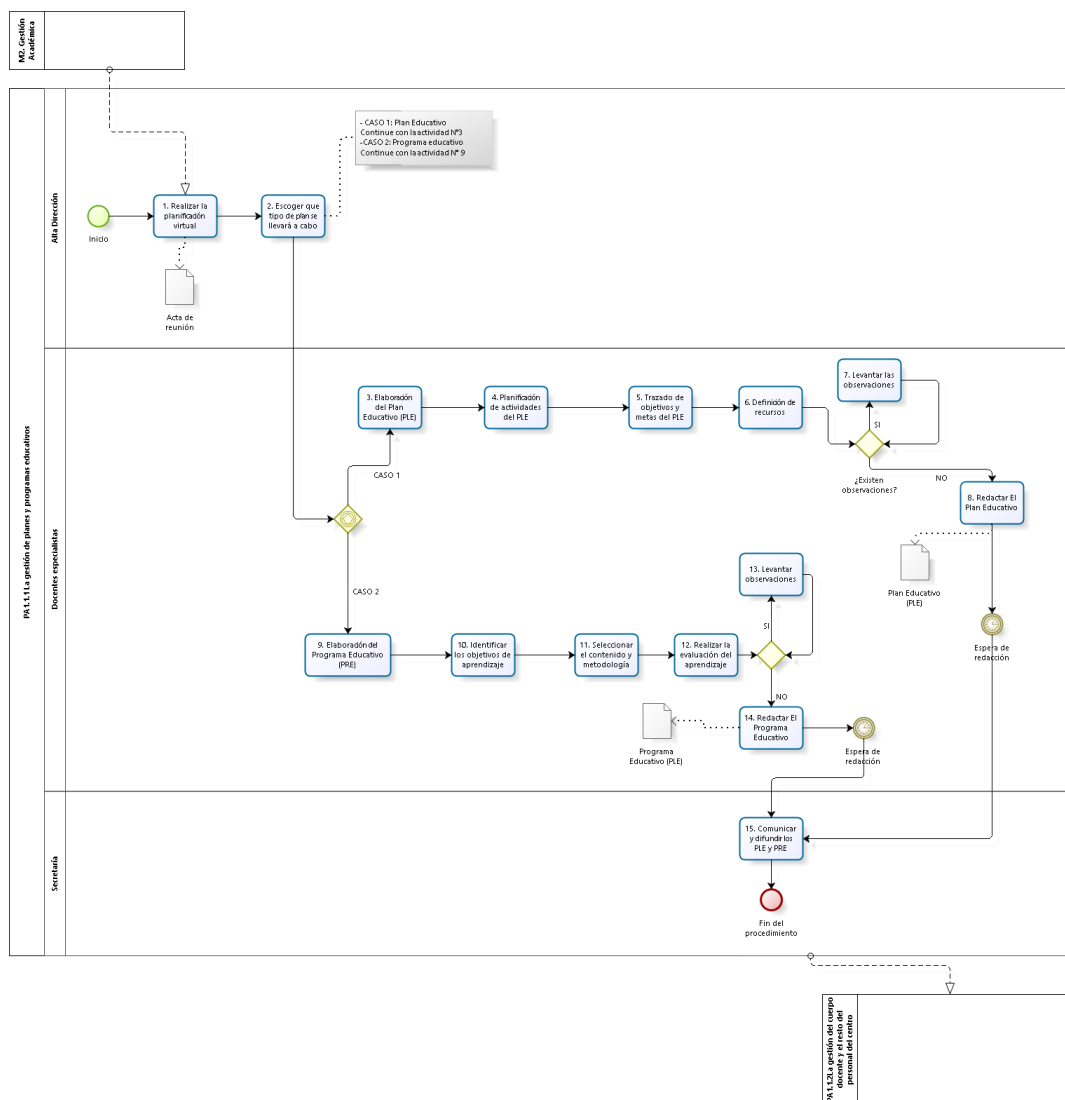
7) Nro	8) Actividad	9) Descripción	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Realizar la planificación virtual	La junta directiva tiene que realizar y trazar cuales van a ser los lineamientos para el año académico que se encuentren en desarrollo, las reuniones tienen que ser de tipo virtual a través del aplicativo Google Meet ya que por el contexto de pandemia de COVID-19, se encuentran prohibidas las reuniones de manera física, Nota*: Si el caso extremo sería necesario reunirse tiene que usarse mascarillas y con una distancia de 2 metros una con otra, en un ambiente desinfectado y que previamente las personas participantes tengan su prueba de descarte de COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> • Alta Dirección • Docentes especialistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de reunión 	45
2	Escoger que tipo de plan se llevará a cabo	La Alta Dirección tiene que elegir si se va a desarrollar un plan educativo o un programa educativo, en la reunión virtual que se está realizando vía la plataforma Google meet. - CASO 1: Plan Educativo Continúe con la actividad N°3 - CASO 2: Programa educativo Continúe con la actividad N° 9	<ul style="list-style-type: none"> • Alta Dirección • Docentes especialistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de reunión 	20
3	Elaboración del Plan Educativo (PLE)	Para la elaboración de los planes existen metodologías la que se va a utilizar las cuales siguen los siguientes pasos que se describen.	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes especialistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan educativo planteado 	20
4	Planificación de actividades del PLE	Se crea un cronograma con la secuencia de los trabajos y actividades a llevar a cabo.	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes especialistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma 	30

5	Trazado de objetivos y metas del PLE	Se establecen los objetivos que se pretenden conseguir con el PLE en relación a la solución de las problemáticas halladas.	● Docentes especialistas	● Plan educativo planteado con objetivos	60
6	Definición de recursos	Se evalúan los recursos que se han de usar, tanto humanos como materiales. ¿Existen observaciones? ●SI: Continúe con la actividad N° 7 ●NO: Continúe con la actividad N° 8	● Docentes especialistas	● Plan educativo planteado con objetivos y recursos	90
7	Levantar las observaciones	Los docentes encargados deben reunirse a través de la plataforma Google Meet de revisar las observaciones y corregirlas. - Vuelva a la actividad N°6.	● Docentes especialistas	● Plan educativo sin observaciones	40
8	Redactar El Plan Educativo	El personal encargado tiene que redactar el Plan Educativo que se va a llevar a desarrollar. -Fin del CASO 1, ir a la actividad N° 15.	● Docentes especialistas	● Plan Educativo	120
9	Elaboración del Programa Educativo (PRE)	Cuando se elabora un Programa Educativo es con la finalidad de formar y capacitar para poder lograr los objetivos institucionales.	● Docentes especialistas	● Programa educativo planteado	25
10	Identificar los objetivos de aprendizaje	Los objetivos deben ser específicos, claros y medibles. La currícula contiene lo que los estudiantes deben saber y ser capaces de hacer finalizando el programa.	● Docentes especialistas	● Programa educativo con objetivos	15
11	Seleccionar el contenido y metodología	Se debe seleccionar el contenido en específico del programa según la temática general, área de estudios y objetivos del mismo, este debe estar actualizado al contexto del momento y debe ser útil al futuro. La metodología debe ser variada y adaptarse a las necesidades de los estudiantes, hay programas que se ajustan a ser dictados en línea y otros que necesitan de actividades prácticas, sea cual sea, es necesario que el programa sea siempre interactivo y se realicen distintos tipos de dinámicas y actividades dentro de él.	● Docentes especialistas	● Programa educativo con objetivos, contenido y metodología	25

12	Realizar la evaluación del aprendizaje	Es importante que durante y al final del programa educativo se puedan evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas por los estudiantes durante el proceso y así asegurar la efectividad del programa. ¿Existen observaciones? ●SI: Continúe con la actividad N° 13 ●NO: Continúe con la actividad N° 14	● Docentes especialistas	● Programa educativo con objetivos, contenido, metodología y evaluación	20
13	Levantar las observaciones	Los docentes encargados deben de reunirse por la plataforma Google Meet y deben de revisar las observaciones y corregirlas. - Vuelva a la actividad N°12.	● Docentes especialistas	● Programa educativo	45
14	Redactar El Programa Educativo	El personal encargado tiene que redactar el Programa Educativo que se va a llevar a desarrollar. -Fin del CASO 2, ir a la actividad N° 15	● Docentes especialistas	● Programa educativo	90
15	Comunicar y difundir los PLE y PRE	La secretaría tiene que enviar a través del correo a La alta Dirección los informes elaborados y tiene que comunicar y difundir el PLE y el PRE sea el caso para que se tenga en conocimiento, a través de las plataformas virtuales del colegio Vonn Neumann, y hacer llegar a las personas interesadas a través de correos y la App WhatsApp.	● Secretaría	● Plan Educativo ● Programa Educativo	30
TIEMPO PROMEDIO (DIAS)					1

Figura 14

Diagrama de flujo de “PA1.1.1 La gestión de planes y programas educativos”

**Tabla 18**

Ficha de procedimiento de “PA1.1.2 La gestión del cuerpo docente y el resto del personal del centro”

FICHA DE PROCEDIMIENTO	
1) Nombre	La gestión del cuerpo docente y el resto del personal del centro
2) Objetivo	Se tiene como objetivo gestionar de manera adecuada a los docentes y resto del personal que pertenecen a la institución educativa en el contexto de COVID-19.
3) Alcance	Desde la planificación hasta la gestión de docentes
4) Proceso	PA1.1 Planificación administrativa
5) Código	PA1.1.2
6) Versión	0.1

7) Nro	8) Actividad	9) Descripción	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Realizar la planificación docente y recepción de PLE y PRE	Luego de recepcionar los documentos de PLE Y PRE que fueron enviados de manera virtual, la Alta Dirección tiene que realizar y trazar cuales van a ser los lineamientos para el año académico de acuerdo a la planificación de los docentes y el resto del personal.	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Planes y programas educativos Acta de reunión 	60
2	Escoger que tipo de gestión que se va a realizar	La Alta Dirección tiene que elegir si se va a desarrollar un plan educativo o un programa educativo. - CASO 1: Docentes Continúe con la actividad N°3 - CASO 2: Resto del personal Continúe con la actividad N° 8	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Planes y programas educativos Acta de reunión 	30
3	Planificación de actividades	Primero se tiene que planificar de acuerdo al PLE y PRE las competencias que tiene que tener como mínimo los docentes que se va a necesitar en la Institución Vonn Neumann en el contexto de COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Plan educativo planteado 	45
4	Trazado de objetivos y metas	Se crea un cronograma con la secuencia de los trabajos y actividades a llevar a cabo, de acuerdo a la especialidad del docente y al nivel que pertenezca (Inicial, primaria y secundaria).	<ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma 	45
5	Definición de recursos	Se evalúan los recursos que se han de usar los docentes para su desarrollo, tanto como parte de factores humanos y presupuesto. Aquí también se puede incluir otro tipo de aspectos que se crean necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión docentes 	30

		<p>¿Existen observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> ●SI: Continúe con la actividad N° 6 ●NO: Continúe con la actividad N° 7 			
6	Levantar las observaciones	<p>Los docentes encargados deben de reunirse de manera virtual a través de la plataforma Google Meet y deben de revisar las observaciones y corregirlas.</p> <p>- Vuelva a la actividad N°6.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de gestión docentes sin observaciones 	90
7	Redactar El Informe de Gestión Docentes	<p>El personal encargado tiene que redactar el Informe con la gestión docente.</p> <p>-Fin del CASO 1, ir a la actividad N°11.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de gestión docentes 	120
8	Definir actividades y recursos	<p>Se tiene que definir cuáles serán las tareas que van a realizar las personas que pertenezcan al área de limpieza, electricidad, seguridad entre otros, a través de un cronograma. Donde se definirán los recursos que se van a necesitar para llevar a cabo las tareas.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> ●SI: Continúe con la actividad N° 9 ●NO: Continúe con la actividad N° 10 	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cronograma 	50
9	Levantar las observaciones	<p>Los docentes encargados deben de reunirse de manera virtual a través de la plataforma Google Meet y deben de revisar las observaciones y corregirlas.</p> <p>- Vuelva a la actividad N°8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de gestión otro personal sin observaciones 	45
10	Redactar El Informe de Gestión de otro personal	<p>El personal encargado tiene que redactar el Informe con la gestión de otro personal.</p> <p>-Fin del CASO 2, ir a la actividad N°11.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de gestión otro personal 	120

11	Comunicar y difundir los Informes	La secretaría tiene que enviar a través del correo a La alta Dirección los informes elaborados y tiene que comunicar y difundir los informes ya elaborados sea el caso para que se tenga en conocimiento, a través de las plataformas virtuales del colegio Vonn Neumann, y hacer llegar a las personas interesadas a través de correos y la App WhatsApp.	● Secretaria	● Informes	30
TIEMPO PROMEDIO (DIAS)					1

Figura 15
Diagrama de flujo de “PA1.1.2 La gestión del cuerpo docente y resto del personal”

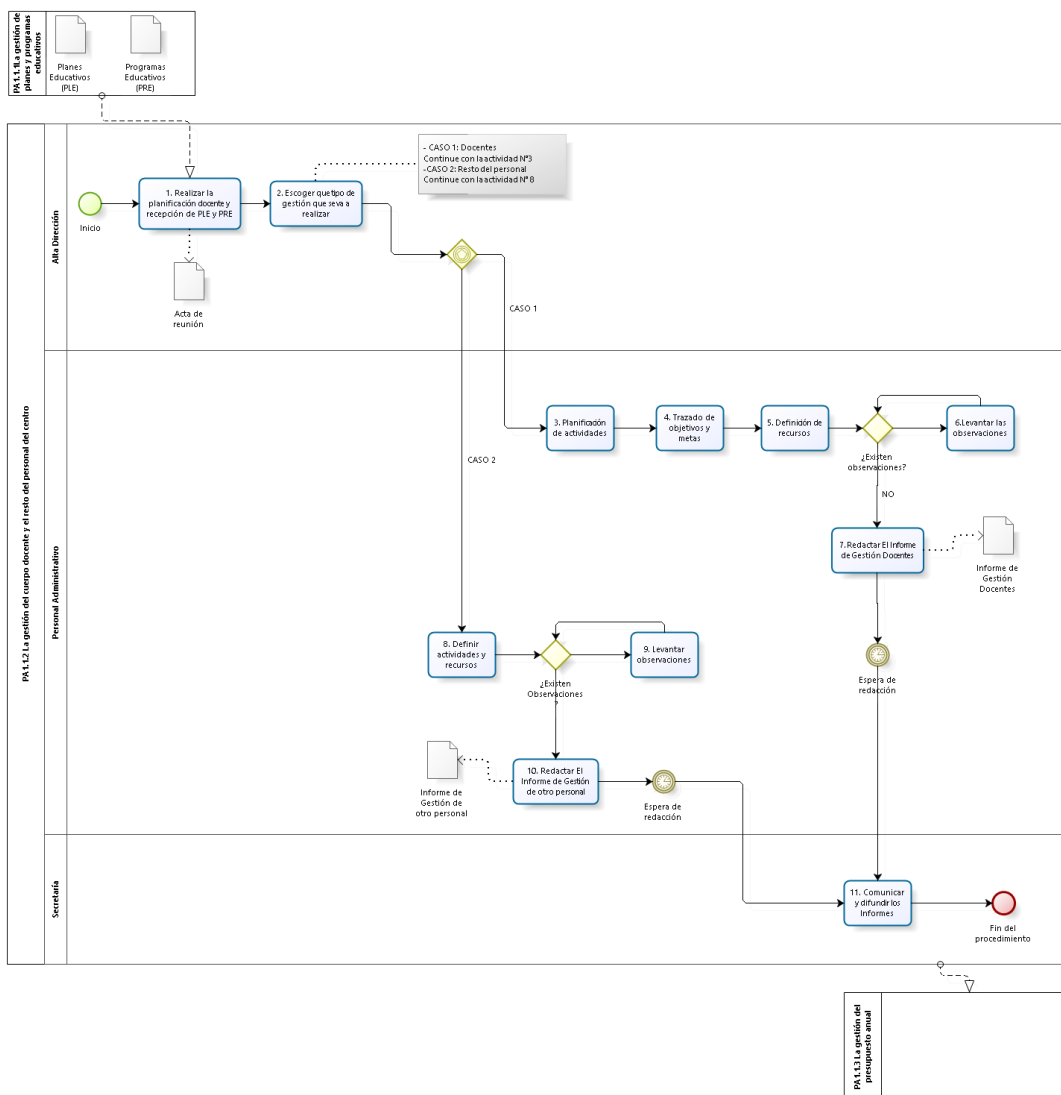


Tabla 19

Ficha de procedimiento de "PA1.1.3 La gestión del presupuesto anual"

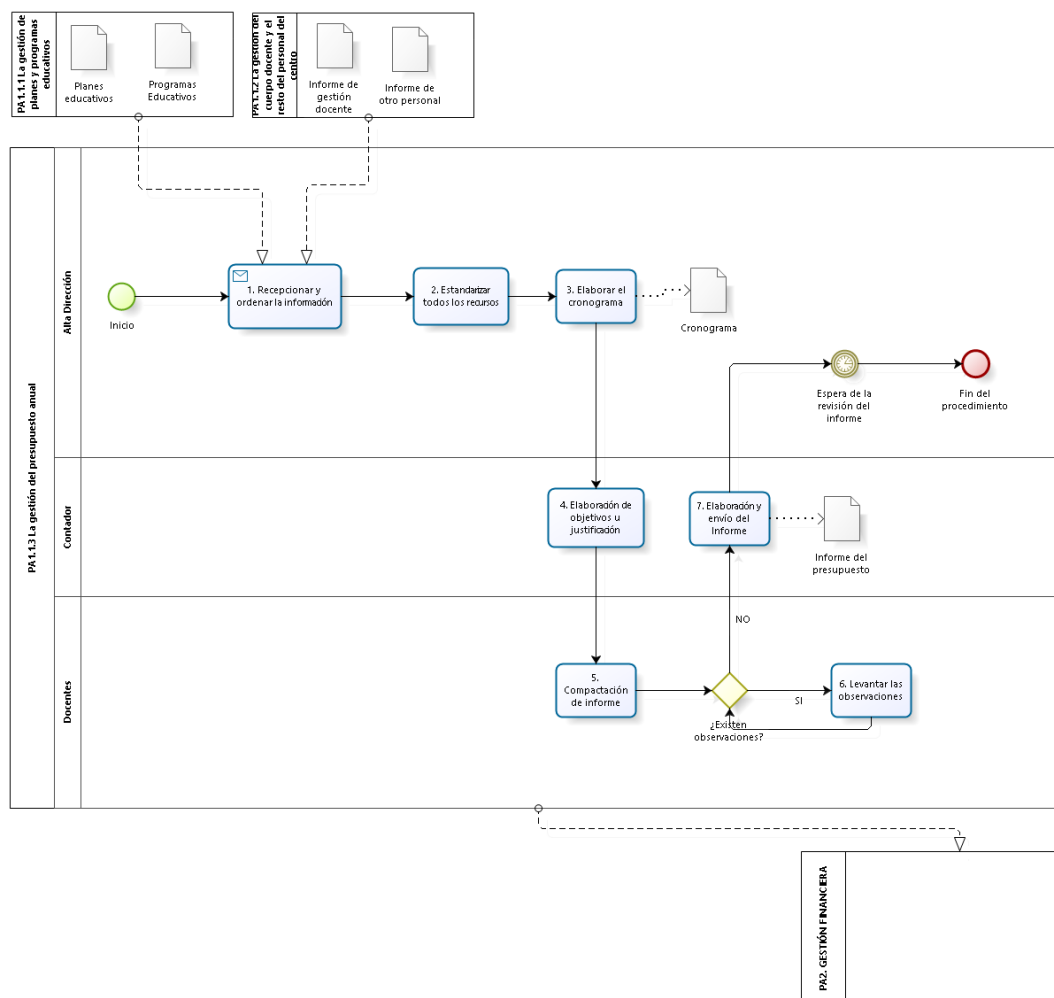
FICHA DE PROCEDIMIENTO	
1) Nombre	La gestión del presupuesto anual
2) Objetivo	Se tiene como objetivo gestionar de manera adecuada de acuerdo a los requerimientos del presupuesto anual de la institución en el contexto de COVID-19.
3) Alcance	Desde la planificación hasta la gestión de recursos financieros.
4) Proceso	PA1.1 Planificación administrativa
5) Código	PA1.1.3
6) Versión	0.1

7) Nro	8) Actividad	9) Descripción	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Recepcionar y ordenar la información	La Alta dirección tiene que recibir los planes que fueron enviados a través de las plataformas virtuales, programas e informes de gestión y ordenarlos de acuerdo a los recursos que están requiriendo, se recomienda que se realice en carpetas virtuales a través de las plataformas Google Drive o Dropbox.	<ul style="list-style-type: none"> ● Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acta de reunión ● Planes educativos ● Programas educativos ● Informes 	30
2	Estandarizar todos los recursos	La Alta Dirección tiene que armar un informe con todos los recursos ya sean humanos, ambientales, materiales entre otros que se van a necesitar durante el periodo escolar en el contexto de COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> ● Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe 	45
3	Elaboración del Cronograma	Para la elaboración de los cronogramas de acuerdo a los diferentes niveles y los recursos que se van a necesitar para llevar a cabo el periodo escolar y se pueda observar de una manera más ordenada en el contexto de COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> ● Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cronograma 	60

4	Elaboración de objetivos u justificación	Una memoria justificativa, que acompañará el proyecto de presupuesto, en la que se expongan los objetivos específicos de la Programación General Anual que se pretenden conseguir y para los cuales es necesario un gasto económico.	● Contador	● Informe	40
5	Compactación de informe	Es necesario que se tengan informes compactos y coherentes para lo cual se tiene que realizar revisiones del plan de presupuesto. ¿Existen observaciones? ●SI: Continúe con la actividad N° 6 ●NO: Continúe con la actividad N° 7	● Docentes especialistas	● Informe	30
6	Levantar las observaciones	Los docentes encargados deben de reunirse de manera virtual a través de la plataforma Google Meet y deben de revisar las observaciones y corregirlas. - Vuelva a la actividad N°5.	● Docentes especialistas	● Informe sin observaciones	90
7	Elaboración y envío del Informe	El personal encargado tiene que redactar de manera correcta el Informe del Presupuesto Anual, considerando los gastos, ingresos, estados financieros, etc., para que luego se envíe al proceso de Gestión Financiera en donde se le realizarán los ajustes de ser necesario y se podrá ver como se darán los bienes financieros y en qué periodo de acuerdo al cronograma, todo esto realizándose de manera virtual a través de las plataformas virtuales.	● Contador	● Informe	120
				TIEMPO PROMEDIO (DIAS)	1

Figura 16

Diagrama de flujo de “PA1.1.3 La gestión del presupuesto anual”

**Tabla 20**

Ficha de procedimiento de “PA1.2.1.1 Atención de solicitudes y reclamos”

FICHA DE PROCEDIMIENTO					
1) Nombre	Atención de solicitudes y reclamos				
2) Objetivo	Se tiene como objetivo atender de manera efectiva las solicitudes y reclamos en el contexto de COVID-19.				
3) Alcance	Desde la recepción de la solicitud hasta la solución de la inconformidad				
4) Proceso	PA1.2 Organización administrativa				
5) Código	PA1.2.1.1				
6) Versión	0.1				
7) Nro	8) Actividad	9) Descripción	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo

					en minutos
1	Recepción de solicitud o reclamo de manera virtual	El padre de familia o apoderado tiene que enviar un correo a la institución a través @vonneumann.pe, aquí se tiene 2 casos en donde: - CASO 1: Solicitud Continúe con la actividad N°2 - CASO 2: Reclamo Continúe con la actividad N° 9	● Secretaría	● Solicitud	5
2	Evaluación de la solicitud	La secretaría tiene que realizar la evaluación virtual necesaria y atiende de acuerdo a la naturaleza del tipo de solicitud que haya enviado y se tiene que enviar al responsable que brindará la atención.	● Secretaría	● Solicitud	30
3	Verificar y dar respuesta	El responsable verifica y evalúa ¿Puede darse respuesta de inmediato? ●SI: Continúe con la actividad N° 4 ●NO: Continúe con la actividad N°5	● Alta Dirección ● Docentes especialistas	● Solicitud	25
4	Cierra el caso	La secretaría tiene que dar la respuesta al padre de familia o apoderado del alumno o el solicitante, como es de manera virtual se envía un e-mail de respuesta y se cierra el caso. - Fin del CASO 1.	● Secretaría ● Docentes especialistas	● Solicitud	5
5	Analizar de modo profundo	La secretaría tiene que enviar la solicitud a la Alta Dirección para que se pueda realizar un análisis más profundo de la misma de manera virtual a través de los correos que se manejan en la institución.	● Alta Dirección	● Solicitud	45
6	Gestionar la solicitud	La Alta dirección tiene que realizar una evaluación del caso, en donde se coordinan las soluciones todo esto dentro del plazo de 8 horas.	● Alta Dirección	● Solicitud	480
7	Brindar la respuesta más viable a la solicitud	Luego de que se encontró la solución o respuesta más viable a la solicitud, se tiene que llamar por vía telefónica al solicitante y entregar la respuesta viable de la solicitud.	● Alta Dirección	● Solicitud	15

8	Realizar el seguimiento	La secretaría tiene que realizar un seguimiento para la ejecución correcta de las solicitudes que se tengan de acuerdo al tipo de naturaleza de las mismas. - FIN del CASO 1, ir a la actividad N° 15.	● Secretaría	● Solicitud	45
9	Analizar el reclamo	La secretaría tiene que realizar un análisis al reclamo que se ha realizado de manera virtual, en donde se tengan los detalles del mismo.	● Secretaría	● Reclamo	30
10	Registrar como antecedente el reclamo en el sistema	Es necesario que todos los reclamos hechos por padres de familia, apoderados, alumnos, etc. Sean registrados en el sistema institucional para que se tenga como un antecedente y puedan evaluarse posibles soluciones a casos similares	● Secretaría	● Reclamo	15
11	Definir estrategia de solución al reclamo	De acuerdo a lo que se trate el reclamo presentado es necesario que se defina cuáles serán las 3 posibles soluciones y se elige la más viable y que satisficará de mejor manera al reclamo hecho por el solicitante.	● Alta Dirección	● Reclamo	15
12	Dar respuesta del reclamo	La secretaría hace llegar la solución al reclamo que se definió con anterioridad, en donde se envía un e - mail a la persona que realizó el reclamo o a través de una llamada telefónica.	● Secretaría ● Padres de Familia	● Reclamo	15
13	Recibir respuesta al reclamo	El padre de familia da una Recepción a la respuesta al reclamo y analiza. ¿Está de acuerdo con la solución? ●SI: Continúe con la actividad N° 15 ●NO: Continúe con la actividad N° 14	● Padres de Familia	● Reclamo	10
14	Elegir otra solución	Se tiene que realizar una reunión virtual a través de la plataforma Google Meet directa con la persona que realizó el reclamo y escoger otra solución más viable. - FIN del CASO 2, vuelva a la actividad N°12.	● Alta Dirección	● Reclamo	5
15	Aplicar una encuesta	Se tiene que aplicar una encuesta de satisfacción virtual a través de los formularios de Google Form	● Secretaría	● Encuesta	15

		para poder ver como se están llevando a cabo las solicitudes y reclamos en el contexto de la pandemia de COVID-19.			
				TIEMPO PROMEDIO (DIAS)	2

Figura 17
Diagrama de flujo de “PA1.2.1.1 Atención de solicitudes y reclamos”

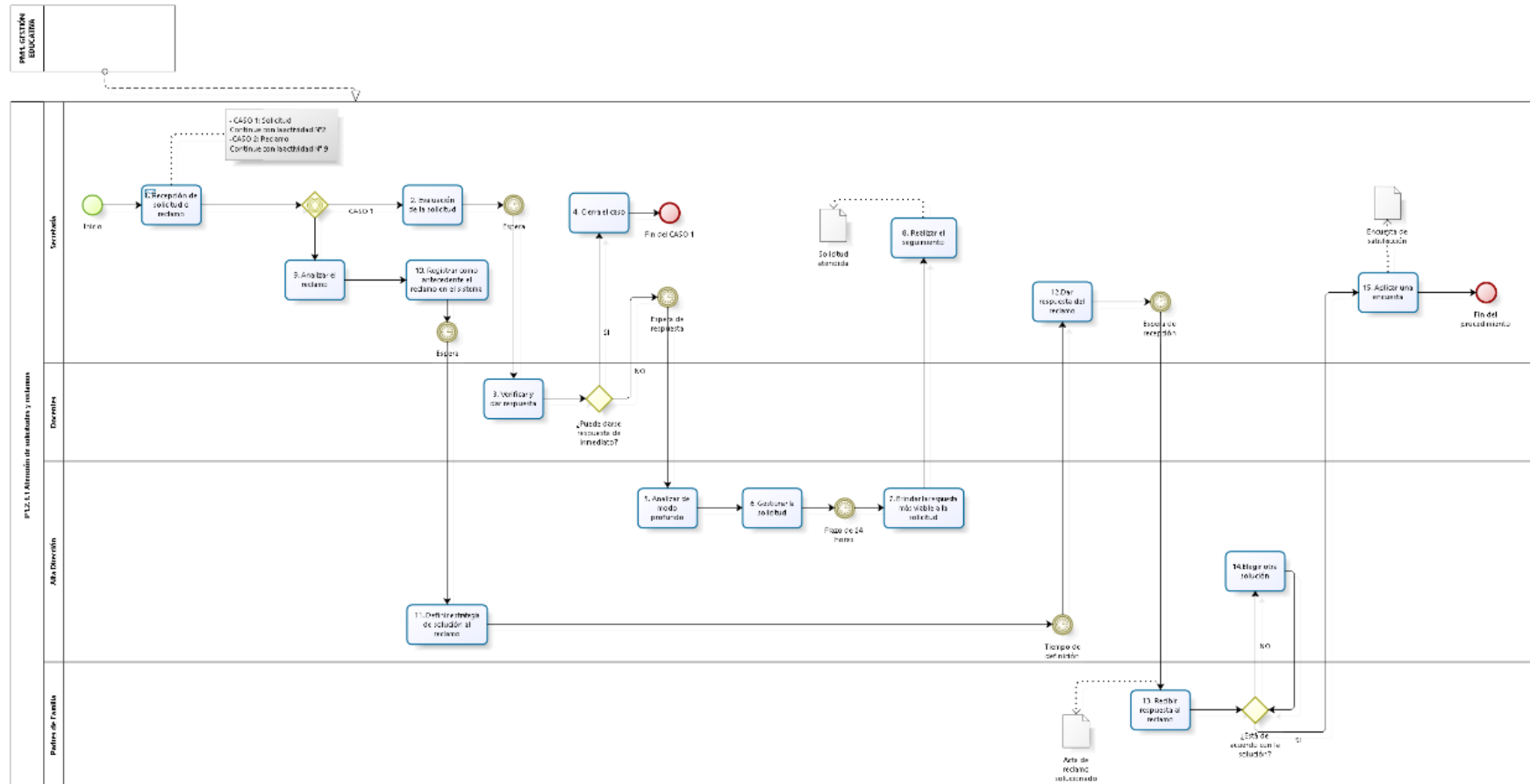


Tabla 21

Ficha de procedimiento de "PA1.2.1.2 Atención psicológica"

FICHA DE PROCEDIMIENTO	
1) Nombre	Atención psicológica
2) Objetivo	Se tiene como objetivo atender de manera efectiva los problemas psicológicos en el contexto de COVID-19.
3) Alcance	Desde la recepción del problema psicológico hasta la solución del problema.
4) Proceso	PA1.2 Organización administrativa
5) Código	PA1.2.1.2
6) Versión	0.1

7) Nro	8) Actividad	9) Descripción	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Hallazgo de problema psicológico	La psicóloga del colegio realiza test psicológicos a través de las plataformas virtuales debido al contexto de COVID-19 tanto al empezar las clases virtuales como en el transcurso trimestral de las mismas, de acuerdo al nivel que se encuentren los alumnos ya sea inicial, primaria o secundaria en este transcurso puede hallarse algún tipo de anomalía o problema, otra forma de poder hallar el problema podría ser a través de una solicitud directa del padre de familia o alumno que solicite la atención psicológica.	<ul style="list-style-type: none"> ● Psicóloga 	<ul style="list-style-type: none"> ● Test Psicológico 	25
2	Hacer de conocimiento	La psicóloga tiene que enviar el hallazgo a la Alta Dirección a través de los medios virtuales y al padre de familia o apoderado del menor, en donde se describa que es lo que se encontró. Y se debe esperar la autorización del padre de familia. ¿Existe la autorización del padre de familia? ●SI: Continúe con la actividad N° 3	<ul style="list-style-type: none"> ● Psicóloga ● Alta Dirección ● Padre de familia 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acta Informativa 	30

		●NO: Fin del procedimiento.			
3	Realizar una primera sesión de diagnóstico	La psicóloga tiene que contactarse con el alumno realizando una llamada telefónica y enviando un correo electrónico y pactar un horario para la primera sesión virtual de diagnóstico debido a que no se puede tener reuniones cercas por el COVID-19, en donde podrá ver de manera más detallada el padecimiento.	● Psicóloga	● Acta de Reunión	45
4	Elegir el procedimiento más adecuado	La psicóloga de acuerdo al diagnóstico virtual que se realizó tiene que escoger cuáles serán las herramientas dentro del procedimientos adecuados para tratar el problema psicológico.	● Psicóloga	● Acta de Reunión	30
5	Elaborar el cronograma	Se tiene que elaborar un cronograma de manera que las sesiones psicológicas virtuales no afecten los estudios del alumno, buscándose el modo más propicio.	● Psicóloga	● Cronograma	45
6	Llevar a cabo las sesiones programadas	Se tiene que llevar a cabo las sesiones virtuales a través del aplicativo Google Meet que se programaron de acuerdo al cronograma, ya que no se pueden reunir por el estado de emergencia de COVID-19.	● Psicóloga	● Cronograma ● Acta de reunión	540
7	Medir el avance del procedimiento	A través de test psicológicos tiene que irse midiendo progresivamente como va avanzando el alumno. ¿El avance es significativo? ●SI: Continúe con la actividad N° 9. ●NO: Continúe con la actividad N° 8 .	● Psicóloga	● Test psicológico	30
8	Realizar el ajuste al procedimiento	La psicóloga tiene que realizar algunos ajustes del método que está llevando a cabo y plantear soluciones para mejora del alumno - Volver a la actividad N° 7.	● Psicóloga	● Test psicológico	20
9	Realizar el seguimiento	Una vez terminado el tratamiento de acuerdo al	● Psicóloga	● Actas de seguimiento	120

		cronograma se tiene que realizar un seguimiento virtual a los alumnos tratados para evitar reincidencias.			
10	Elaborar el informe psicológico	Se tiene que realizar la elaboración de un informe psicológico detallando, los procedimientos y resultados de la atención psicológica en la Institución, para que sea archivado de manera virtual, hecho de conocimiento al padre de familia y Alta Dirección a través de correos electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Psicóloga ● Padres de familia ● Alta Dirección 	● Informe psicológico	90
11	Aplicar una encuesta	Se tiene que aplicar una encuesta de satisfacción virtual para poder ver como se llevó a cabo la atención psicológica y poder mejorar en algunos aspectos que se tengan.	● Psicóloga	● Encuesta	15
TIEMPO PROMEDIO (DIAS)					2

Figura 18

Diagrama de flujo de “PA1.2.1.2 Atención psicológica”

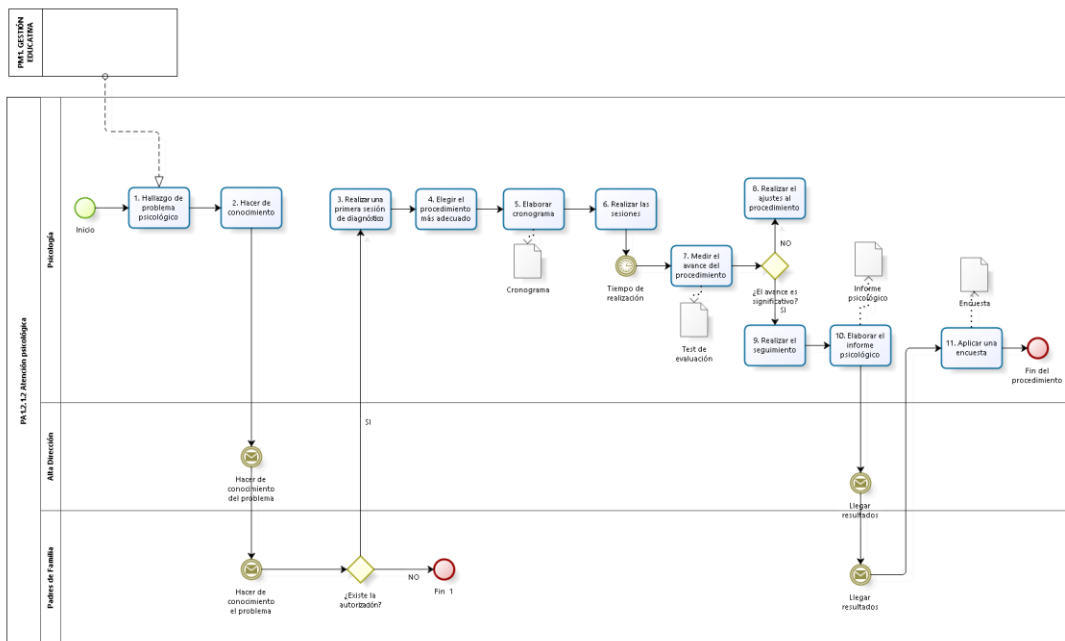


Tabla 22

Ficha de procedimiento de "PA1.2.1.3 Informes de matrículas y convalidación"

FICHA DE PROCEDIMIENTO					
1) Nombre	Informes de matrículas y convalidación				
2) Objetivo	Se tiene como objetivo dar una atención de calidad en matrículas y convalidaciones en el contexto de COVID-19.				
3) Alcance	Desde que se recibe la duda de algún informe acerca de matrículas hasta la inscripción del alumno.				
4) Proceso	PA1.2 Organización administrativa				
5) Código	PA1.2.1.3				
6) Versión	0.1				

7) Nro	8) Actividad	9) Descripción	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Solicitud de información	El padre de familia pide información de manera virtual a través de las redes sociales o escribiendo a la App de WhatsApp del colegio Von Neumann. ¿Es padre de familia antiguo? ●SI: Continúe con la actividad N° 2. ●NO: Continúe con la actividad N° 3.	● Secretaria	● Solicitud	15
2	Convalidación de matrícula	El padre de familia tiene que completar la inscripción de matrícula virtual de su menor hijo/a de acuerdo a los datos requeridos y se convalida con los datos del año pasado, los alumnos antiguos solo pagan el 50% de la matrícula total, en donde tiene que pagar de modo online la matrícula y el padre de familia tiene que enviar una foto de la matrícula. -Continúe con la actividad N°6.	● Secretaria ● Padres de familia	● Inscripción de matrícula	90

3	Hacer de conocimiento el brochure	Se debe de enviar o entregar de manera virtual a través de correos electrónicos o la App WhatsApp al padre de familia o apoderado que por primera vez está preguntando acerca de la matrícula en el colegio, el brochure informativo en donde se consideran los requisitos mínimos de inscripción, pensiones, tipo de enseñanza, entre otras cosas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaría ● Padres de familia 	<ul style="list-style-type: none"> ● Broschure 	30
4	Registrar nuevos clientes	Se tiene que registrar en el sistema datos mínimos como nombres, teléfonos y correos, para poder enviar cualquier información más adelante a través de los correos. ¿Desea matricular? ●SI: Continúe con la actividad N° 5. ●NO: Fin del procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaría 	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de datos 	25
5	Realizar la inscripción de las nuevas matrículas	Se envía los formatos de inscripción virtual en donde el padre de familia o apoderado tiene que completar los datos que se requieran y se convalida la información. -Continúe con la Actividad N° 6.	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaría 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inscripción de matrícula 	45
6	Dar a conocimiento si hay cambios	En caso de que existan algún cambio ya sea en pensiones, matrículas u otro tipo de información relevante, se tiene que hacer de conocimiento a los padres de familia de manera virtual a través del correo electrónico. ¿Existen observaciones? ●SI: Continúe con la actividad N° 7 ●NO: Continúe con la actividad N° 8	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaría 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acta informativa 	25
7	Levantar las observaciones	Deben de revisar las observaciones y corregirlas. - Vuelva a la actividad N°6.	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaría 	<ul style="list-style-type: none"> ● Matrícula sin observaciones 	90
8	Aplicar una encuesta	Se tiene que aplicar una encuesta de satisfacción virtual elaborada en	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaría 	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta 	15

		Google Forms de la atención recibida.			
				TIEMPO PROMEDIO (DIAS)	1

Figura 19

Diagrama de flujo de “PA1.2.1.3 Informes de matrículas y convalidación”

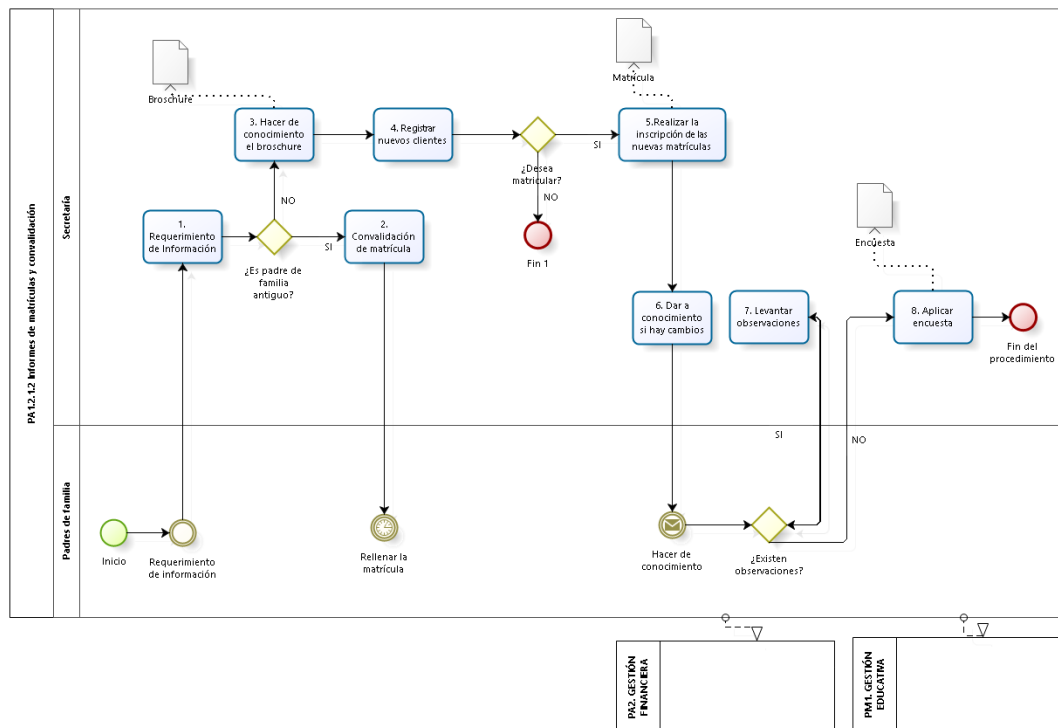


Tabla 23

Ficha de procedimiento de “PA1.3.1 Monitoreo”

FICHA DE PROCEDIMIENTO	
1) Nombre	Monitoreo
2) Objetivo	Se tiene como objetivo recoger la información necesaria con respecto al desempeño de los docentes y alumnos en el contexto de COVID-19.
3) Alcance	Desde que se planifican las estrategias de monitoreo hasta antes de su seguimiento escolar.
4) Proceso	PA1.3 Control de enseñanza
5) Código	PA1.3.1
6) Versión	0.1

7) Nro	8) Actividad	9) Descripción	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Análisis de clases	En el transcurso que se está llevando a cabo las clases virtuales es necesario que	• Docentes	• Informe de clases	900

	virtuales realizadas	un docente asista virtualmente en las plataformas donde se dictan las clases virtuales de manera aleatoria a las mismas de los diversos niveles, con una periodicidad de 3 veces por semana. Existen dos casos de monitoreo: CASO 1: Docentes - Ir a la actividad N° 2. CASO 2: Alumnos - Ir a la actividad N° 8.			
2	Realización del informe	El docente encargado tiene que desarrollar un informe de clases en donde de manera muy objetiva tiene que describir como se van realizando las clases virtuales ya que por el COVID-19 no pueden ser de manera presencial.	• Docentes	• Informe de clases	45
3	Rellenar los ítems	Se tiene que completar de acuerdo a los ítems de calificación de cómo se están llevando a cabo las clases virtuales como por ejemplo la metodología empleada, recursos, entendimiento de los alumnos, avance de los temas, utilización de las herramientas virtuales o TIC'S.	• Docentes	• Informe de clases	45
4	Aplicar una encuesta breve	Se tiene que aplicar una breve encuesta virtual realizada en el Google Forms aleatoria a los alumnos para que puedan servir de indicador de la realización de clases virtuales, solo teniendo en cuenta preguntas claves.	• Docentes	• Encuesta	15
5	Compactar respuestas	Es necesario que tanto a través del análisis y los resultados de la encuesta virtual se haga la pregunta ¿Existe deficiencias significativas? •SI: Continúe con la actividad N° 6. •NO: Fin del procedimiento.	• Docentes	• Informe	25
6	Escoger la estrategia	Es necesario que se elijan las estrategias para mejorar el desempeño docente, de acuerdo a los ítems en	• Docentes	• Informe	15

		deficiencia que se haya encontrado.			
7	Realizar el cronograma	Se tiene que realizar el cronograma para poder llevar a cabo las actividades y controles de monitoreo escolar de manera virtual. - Fin del CASO 1, ir a la actividad N° 10.	• Docentes	• Informe	25
8	Análisis de evaluaciones académicas	Cuando se tengan las pruebas debe de filtrarse acerca de los alumnos que tengan la media más baja de la clase.	• Docentes	• Evaluaciones	20
9	Definir estrategias	Es necesario que se elijan las estrategias para mejorar el desempeño de los alumnos. - Fin del CASO 2, ir a la actividad N° 10.	• Docentes	• Evaluaciones	30
10	Realizar un informe general del monitoreo	Se tiene que compactar la información de ambos monitoreos para que sean de conocimiento de la Alta Dirección se deben de enviar a través de los correos electrónicos en formatos de PDF.	• Docentes	• Informe	45
TIEMPO PROMEDIO (DIAS)					2

Figura 20
Diagrama de flujo de “PA1.3.1 Monitoreo”

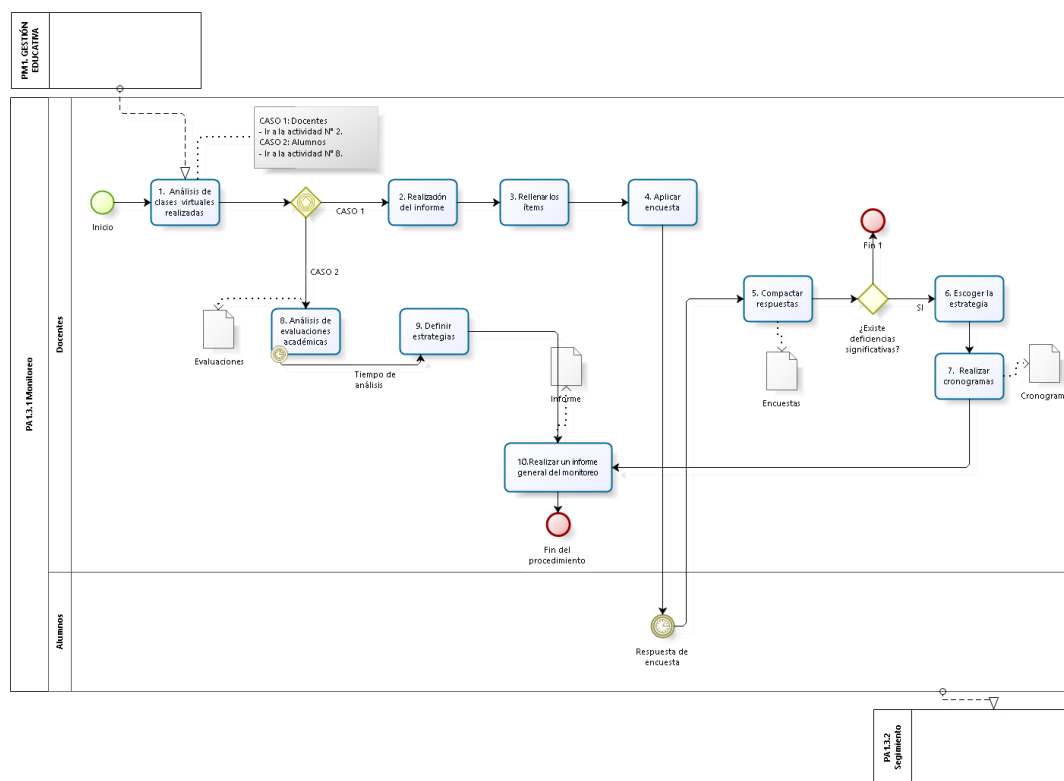


Tabla 24
Ficha de procedimiento de “PA1.3.2 Acompañamiento”

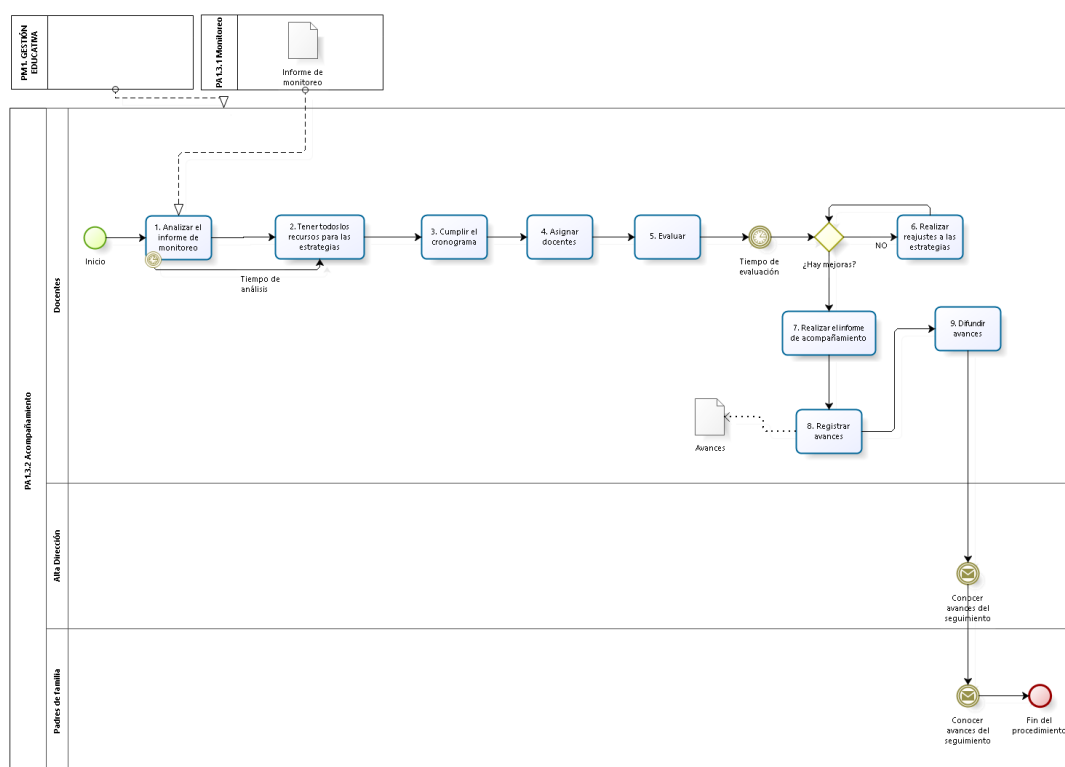
FICHA DE PROCEDIMIENTO	
1) Nombre	Acompañamiento
2) Objetivo	Se tiene como objetivo dar un seguimiento correcto con respecto a los docentes y alumnos en el contexto de COVID-19.
3) Alcance	Desde que se implementan las estrategias hasta que se hace su medición.
4) Proceso	PA1.3 Control de enseñanza
5) Código	PA1.3.2
6) Versión	0.1

7) Nro	8) Actividad	9) Descripción	10) Puesto	11) Registro	12) Tiempo en minutos
1	Analizar el informe de monitoreo	Cuando se tiene el informe de monitoreo se debe de hacer el análisis de acuerdo a la	● Docentes	● Informe de monitoreo	120

		información recaudada en el monitoreo virtual que se realizó con anterioridad.			
2	Tener todos los recursos para las estrategias	Se tiene que tener los formatos, informes, documentos que se requieran para las estrategias de manera virtual.	● Docentes	● Informe de monitoreo	45
3	Cumplir el cronograma	Según los días de cronograma, las reuniones se darán de manera virtual por el contexto de COVID-19 se tiene que llevar a cabo las estrategias que se definieron en el monitoreo	● Docentes	● Informe de monitoreo	900
4	Asignar docentes	Se tiene que asignar docentes que acompañen a los alumnos en el proceso de nivelación académica realizadas virtualmente debido al COVID-19.	● Docentes	● Informe de monitoreo	60
5	Evaluar	Es necesario que se evalúen a los docentes y alumnos de manera virtual para poder medir si en caso existen mejoras significativas. ¿Hay mejoras? ●SI: Continúe con la actividad N° 7. ●NO: Continúe con la actividad N° 6.	● Docentes	● Informe	45
6	Realizar reajustes a las estrategias	Si no están notándose las mejoras es necesario reajustar las estrategias para tener un mejor desempeño. -Volver a la actividad N° 5.	● Docentes	● Informe	35
7	Realizar el informe de acompañamiento	Elaborar el informe en donde se haga evidencia de que la implementación está siendo verificada.	● Docentes	● Informe	45
8	Registrar avances	Debe de registrarse de manera virtual los avances del desempeño tanto docente como de los alumnos.	● Alta Dirección	● Informe	25
9	Difundir avances	Es necesario que se haga de conocimiento tanto en los padres de familia como a la Alta Dirección de los avances	● Alta Dirección ● Docentes	● Informe	5

		del acompañamiento escolar, a través de reuniones virtuales por Google Meet, llamadas telefónicas y envíos de correos electrónicos por el contexto de COVID-19.			
				TIEMPO PROMEDIO (DIAS)	3

Figura 21
Diagrama de flujo de “PA1.3.2 Acompañamiento”



4.4 Evaluación de la eficacia

4.4.1 Eficacia del proceso tradicional

4.4.1.1 Proceso de informes

Tabla 25
Eficacia del proceso Informes

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
PA1.1	Informes	12.0	7.5	5.0	4.8	63%

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
2						
PA1.1.1	Informes para matriculas	12.0	7.5	5.0	4.8	63%

4.4.1.2 Proceso de atención

Tabla 26

Eficacia del proceso Atención

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
1						
PA1.2	Informes	5.5	4.0	11.0	10.0	73%

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
2						
PA1.2.1	Atención a los clientes	5.5	4.0	11.0	10.0	73%

4.4.1.3 Proceso de control de enseñanza

Tabla 27

Eficacia del proceso Control de enseñanza

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
2						
PA1.3	Control de enseñanza	3.5	3.0	17.0	20.0	85%

4.4.1.4 Proceso de pensiones

Tabla 28

Eficacia del proceso Pensiones

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
2						
PA1.4	Pensiones	15.0	6.0	4.0	10.0	40%

4.4.2 Eficacia del rediseño de proceso de gestión administrativa

4.4.2.1 Planificación administrativa

Tabla 29

Eficacia del proceso Gestión Administrativa

Cod Nivel 1	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
PA1.1	Planificación administrativa	60.0	70.6	3.0	2.6	118%

Cod Nivel 2	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
PA1.1.1	La gestión de planes y programas educativos	60.0	75.0	1.0	0.8	125%
PA1.1.2	La gestión del cuerpo docente y el resto del personal del centro	60.0	66.7	1.0	0.9	111%
PA1.1.3	La gestión del presupuesto anual	60.0	70.6	1.0	0.9	118%

4.4.2.2 Organización administrativa

Tabla 30

Eficacia del proceso Organización Administrativa

Cod Nivel 1	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
PA1.2	Organización administrativa	120.0	128.6	4.0	3.5	107%

Cod Nivel 2	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
PA1.2.1	Atención a los clientes	60.0	68.6	4.0	3.5	114%
PA1.2.2	Informes de matrículas y convalidación	60.0	60.0	0.0	0.0	100%

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
3						
PA1.2.1.1	Atención de solicitudes y reclamos	30.0	33.3	2.0	1.8	111%
PA1.2.1.2	Atención psicológica	30.0	35.3	2.0	1.7	118%

4.4.2.3 Control de enseñanza

Tabla 31

Eficacia del proceso Control de enseñanza

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
1						
PA1.3	Control de enseñanza	50.0	55.6	5.0	4.4	111%

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
2						
PA1.3.1	Monitoreo	30.0	31.6	2.0	1.9	105%
PA1.3.2	Acompañamiento	20.0	24.0	3.0	2.5	120%

4.4.2.4 Resumen y variación de la eficacia

Eficacia promedio del Proceso tradicional

Tabla 32

Eficacia promedio del proceso tradicional

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos		Tiempo		Eficacia
		NPE	NPA	TE	TA	
1						
PA1.1	Informes	12.00	7.50	5	5	63%
PA1.2	Informes	5.45	4.00	11	10	73%
PA1.3	Control de enseñanza	3.53	3.00	17	20	85%
PA1.4	Pensiones	15.00	6.00	4	10	40%
		9.00	5.13	9.25	11	65%

Eficacia promedio del rediseño de proceso de gestión administrativa

Tabla 33

Eficacia promedio del rediseño del proceso de gestión administrativa

Cod Nivel	Procesos	Numero de procesos	Tiempo	Eficacia
1				

		NPE	NPA	TE	TA	
PA1.1	Planificación administrativa	60.00	70.59	3	2.55	118%
PA1.2	Organización administrativa	120.00	128.63	4	3.5	107%
PA1.3	Control de enseñanza	50.00	55.58	5	4.4	111%
		76.67	84.93	4.00	3.48	112%

Variación en eficacia

N°	Proceso tradicional	Rediseño de proceso	variación
1	65%	112%	47%

4.5 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

4.5.1 Prueba de la hipótesis general

H1: El rediseño de los procesos de gestión administrativa mejora de forma significativa la eficacia por Covid – 19 en el colegio Von Neumann, 2020

H0: El rediseño de los procesos de gestión administrativa no mejora de forma significativa la eficacia por Covid – 19 en el colegio Von Neumann, 2020

Significancia: 0.05

Prueba estadística: T de Student para diferencia de medias

Indicador	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Eficacia Inicial	0.8140	4	0.21573	0.06822
Eficacia Final	1.4190	4	0.45020	0.14236

Diferencias emparejadas	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	Gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Eficacia Inicial - Eficacia Final	-0.60500	0.50794	0.16063	-0.96836	-0.24164	-3.767	4	0.004

Conclusión: Según los resultados de la prueba de t de Student se evidencia que la significancia es igual a 0.004 menor a 0.05 por lo que se determina que hay una

diferencia significativa media entre la eficacia inicial y final, promedio del número de procesos ejecutados y programados. Según los cálculos la variación entre estos dos indicadores es de 47% de mejora por lo que se acepta hipótesis nula *“El rediseño de los procesos de gestión administrativa mejora de forma significativa la eficacia por Covid – 19 en el colegio Von Neumann, 2020”* y se rechaza la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Según el objetivo planteado se ha rediseñado los procesos de gestión administrativa para mejorar su eficacia en tiempo de Covid – 19 en el colegio Von Neumann en el periodo 2020. Según los resultados estadísticos operados con un error de 0.05, el rediseño de procesos mejora de forma significativa la eficacia, en otras palabras “El rediseño de los procesos de gestión administrativa mejora de forma significativa la eficacia por Covid – 19 en el colegio Von Neumann, 2020”; y según el análisis con el indicador de eficacia de los procesos antes del covid y durante el covid se puede evidenciar una mejora del 47% con respecto a las eficacias de los procesos individuales. Los procesos rediseñados es una adaptación al estilo de vida por la emergencia sanitaria, ya que todos los procesos administrativos de atención tenían que ser forma virtual o en su defecto adoptar nuevas prácticas con fin de mantener el aislamiento ante un contagio. El rediseño de los procesos de gestión administrativa permitió que el colegio continúe con la atención de sus usuarios previniendo el contagio, asimismo, evitando el retraso de sus operaciones que puedan afectar sus servicios a sus clientes y los beneficios empresariales del colegio. El rediseño de los procesos garantizo el flujo rápido y seguro de la información superando las proyecciones de las metas con respecto a número de procesos programados. De esto se puede concluir que la gestión de las operaciones de las áreas basada en procesos aseguran el cumplimiento de las metas y hacen más productivos a las instituciones, el cual es reafirmado por Muñoz (2018), quien realizo el diseño de un sistema basado en procesos para mejora la administración de una compañía de ingeniería y construcción el cual le permitió controlar todas sus operaciones de la parte estratégica, misional y de apoyo, incrementado la productividad y la calidad de sus servicios.

Se diseñaron los procesos iniciales con lo que operaba la empresa y por el contexto de la emergencia sanitaria no iban a ser eficaces por sus operaciones manuales y presenciales. La eficacia que muestra este sistema es del 60%, el cual cuenta con los procesos de informes, atención, control de enseñanza y presiones que para su contexto natural sin estar afecto por ningún factor es productivo para el colegio.

Sin embargo, ante la situación del covid-19 el rediseño de los procesos ha permitido estructurar un nuevo modelo que tiene la misma meta del proceso inicial, pero con distinta metodología y que además fortalece las medidas preventivas de contagio del Covid – 19. El rediseño está comprendido por los procesos de

planificación administrativa, organización administrativa y control de enseñanza. Estos procesos permiten tener el mejor control de sus tareas, actividades y procedimientos a través de indicadores y permiten actuar de forma correcta ante un requerimiento documentario por parte de los usuarios, esta conclusión se ve ratificada por Rodríguez (2017) quien implemento un sistema por procesos a las actividades misionales y de apoyo de una fundación, permitiéndole tener un mejor control de la ejecución de las actividades y promoviendo la mejora continua, ya que el sistema tiene una flexibilidad en adaptar nuevos aportes en los procesos. El rediseño de los procesos permitió hacer los ajustes en el flujo de la información actual, integrándose y en algunos casos simplificando para una aplicación frente al Covid - 19, según Villaverde (2018), trabajar bajo un enfoque de procesos le permitió identificar de forma asertiva los procesos que no aportan valor, eliminándolo y reestructurando a través de una integración, simplificación y automatización, teniendo con ello la reducción de los tiempos de respuesta.

La mejora de la eficacia en un 59% con el rediseño de los procesos de gestión administrativa ha evidenciado que los procesos normales no iban a traer resultados positivos en un estado de emergencia, ya que era su contexto. La metodología de mejorar los procesos iniciales bajo el BPM ha sido una de las mejores elecciones, y su forma de evaluar de forma cuantitativa con el indicador de la eficacia garantizo que los procesos rediseñados tienen un aporte significativo que a la larga será productivo y rentable para el colegio. Existen otras formas de evaluar la mejora o el aporte que genera un sistema basado en procesos, tal es el caso de Arce y Paredes (2018), quien propuso una mejora de los procesos del ciclo de atención de pedidos del comercio electrónico para sus clientes; el nuevo flujo de información de sus procesos permitió reducir el tiempo acumulado de sus procesos logísticos de 4.07 a 2.5 horas, con ello se incrementó la eficiencia y con esto se superó la expectativa de sus clientes y la empresa tuvo un ahorro de S/30,400.00 anuales. Asimismo, estos resultados se reafirman con las conclusiones de Rosales y Tucto (2017), quien aplico la gestión por procesos en el área de admisión del CAP III Metropolitano EsSalud y evidencio una disminución del tiempo de diferimiento y la deserción de los servicios que se brindan; y complementando a ello el aporte de Zarate y Morales (2016) el cual menciona que realizaron el diseño de procesos de los macroprocesos operativos de la UNHEVAL en aplicación de las tablas ASME-VM y diagramas de flujo bajo la notación BPMN,

obteniéndose una eficacia de 40%, ante ello se aplicó la metodología AVA-ESIA, rediseñándose 41 procesos el cual trajo con ello la disminución de tiempo y número de actividades de los procesos, además de la eliminación de barreras burocráticas y documentación prohibida de solicitar, obteniéndose una eficacia final de 100%.

5.1 Aporte científico de la investigación

El rediseño de los procesos de gestión administrativa bajo la metodología del BPM (Administración basada en procesos) permitió sostener la calidad de atención de sus usuarios y/o beneficiarios y la continuidad normal de sus operaciones administrativa y académicas ante una crisis sanitaria y mejoro la eficacia con el incremento de trámites administrativos en comparación al sistema tradicional que no era apto en tiempo de Covid – 19.

Por otro lado, este sistema ha permitido crear un nuevo modelo de atención con otras denominaciones de procesos que tienen la misma meta, pero distinta ruta, una ruta ágil donde interviene la atención virtual con respuestas inmediatas.

CONCLUSIONES

Se rediseño los procesos de la gestión administrativa el cual tiene una eficacia superior a los estimado y comparado con la eficacia de los procesos tradicionales o normal tiene una mejora de 47%, según los cálculos estadísticos y mejora es significativo. Este sistema es un aporte para el colegio el cual le permite mejorar el tiempo de respuesta de forma segura y sostener la calidad educativa, conllevando con eso a una eficaz gestión empresarial para el colegio Von Neumann.

Se determinó que la gestión administrativa antes del covid - 19 cuenta con cuatro (4) procesos de nivel 1 como son “informes”, “atención”, “control de enseñanza” y “pensiones”; y dos procesos de nivel 2, estos son “informes para matriculas” y “atención a los clientes”. La eficacia de estos procesos en tiempo de pandemia por evitar ciertos riesgos de contagio es de 65%, es decir que los tiempos de los procesos se ejecutan en mayor tiempo con respecto a lo programado.

Se rediseño los procesos de gestión administrativa el cual consta de tres (3) procesos del nivel 1 los cuales son “Planificación administrativa”, “Organización administrativa” y “Control de enseñanza”, siete (7) procesos del nivel 2 y dos (2) procesos del nivel 3. La eficacia de estos procesos de Covid – 19 con fin de reducir los riesgos de contagio es de 112%, es decir que los tiempos procesos se ejecutan en menor tiempo con respecto a lo programado, esto se debe a que interviene las operaciones virtuales.

La variación de la eficacia entre los procesos tradicionales o normales de la gestión administrativa y el rediseño de los procesos muestra un valor de 47%. Es decir que el sistema es mas ágil, seguro y eficaz con respecto a la ejecución de los trámites administrativos.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Se sugiere ampliar el estudio con respecto a los recursos de la aplicación de los procesos de la gestión administrativa con fin de evaluar el costo y beneficio del sistema.
- Se sugiere aplicar otras metodologías de estudio de procesos con fin de identificar nuevas oportunidades de mejora y evidenciar las bondades y mejoras de cada una de ellas. Esto es con el fin de aplicar la mejora continua.
- Se sugiere realizar capacitaciones periódicas del uso de los procesos rediseñados con fin de incrementar su aprendizaje por la adaptación y optimizar sus resultados.
- Se sugiere ampliar la investigación con respecto al estudio de tiempos y movimientos con fin de dar mejor precisión a los resultados de la eficacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce, M. L., & Paredes, A. (2018). *Diagnóstico y mejora del proceso del ciclo de atención de pedidos de comercio electrónico de una empresa retail de artículos deportivos en el Perú en base al enfoque de procesos*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú-Tesis para optar el título de Licenciado en Gestión.
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla: Instituto Andaluz de Tecnología (IAT).
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Damij, N., & Damij, T. (2014). *Process management: A multi-disciplinary guide to theory, modeling, and methodology*. New York: Springer Heidelberg.
- Educaguía. (2015). *Educaguía*. Obtenido de Gestión de Calidad - Gestión por procesos: <http://www.educaguia.com/apuntesde/calidad/gestion-por-procesos.pdf>
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2016). *Gestión para administración pública* (Tercera ed.). Lima, Colombia: ENAP.
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2016). Principales conceptos de la Gestión por Procesos. En E. N. Pública, *Gestión para administración pública* (pág. 58). Lima: ENAP.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Leonato, M., & Ortega, C. (2010). *Gestión por procesos y su implantación en las organizaciones*. Madrid: CEPADE. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20.
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la Industria*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar-Tesis para optar el título de magister en Dirección de Empresas.

- Pepper, S. (2011). Gestión por Procesos. *MEDWAVE*, 1.
- Presidente de la República. (15 de Marzo de 2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19-D.S. N° 044-2020-PCM. *El Peruano*, pág. 1.
- Reunión Tècnica de Expertos de la FAO. (1994). *La utilización de los principios de análisis de riesgos y de los puntos criticos de control en el control de alimentos*. Roma: Vancouver.
- Rodriguez, D. (2017). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS ACTIVIDADES MISIONALES Y DE APOYO DE LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS CREANDO HUELLA*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia-Tesis para para optar el título profesional de Ingeniero Industria.
- Rodriguez, M. (10 de Octubre de 2016). *HISTORIA DE LA NORMA ISO 9001*. Obtenido de HISTORIA DE LA NORMA ISO 9001: http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx
- Rosales, T., & Tucto, S. (2017). *Diseño de un modelo basado en la gestión por procesos para mejorar la eficiencia del servicio en el área de admisión del centro de atención primaria III Metropolitano ESSALUD Huánuco*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan - Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- Sampieri, C. R. (1991). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. En C. R. Sampieri, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (pág. 61). MEXICO: Panamericana Formas e Impresos S.A.
- Sampieri, R., Collado, C., Baptista, M., Méndez, S., & Mendoza, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM-Política Nacional de modernización de la Gestión Pública*. Lima: SGP/PCM.
- Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública-Resolución N° 006-2018-PCM/SGP*. Lima: SGP/PCM.

- Tomas Jose Fontalvo Herrera & Juan Carlos Vergara Schmalbach. (2010). *GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*. ESPAÑA: Eumed.
- Villaverde, D. (2018). *Diagnóstico y propuesta de mejora para el rediseño del proceso de otorgamiento de créditos PYMES en una entidad financiera del Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú-Tesis para optar el grado académico de Magister en Ingeniería Industrial.
- Zarate Casachagua, B. G., & Morales Céspedes, R. L. (2016). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar la eficacia de los macroprocesos operativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan-Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- Zarate Casachagua, B. G., & Morales Céspedes, R. L. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LOS MACROPROCESOS OPERATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones indicadores	y e	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>Problema General ¿El rediseño de los procesos de la gestión administrativa del colegio Von Neumann mejora la eficacia en tiempos de covid-19?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son los procesos de la gestión administrativa antes del covid-19 del Colegio Von Neumann? - ¿Cuáles son los procesos rediseñados de la gestión administrativa por covid-19 del Colegio 	<p>Objetivo General Rediseñar los procesos de la gestión administrativa del colegio Von Neumann para mejorar la eficacia en tiempos de covid-19.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los procesos de la gestión administrativa antes del covid-19 del Colegio Von Neumann. - Rediseñar los procesos de la gestión administrativa por covid-19 del Colegio Von Neumann. 	<p>H1: El rediseño de los procesos de gestión administrativa mejora de forma significativa la eficacia por Covid – 19 en el colegio Von Neumann, 2020.</p> <p>H0: El rediseño de los procesos de gestión administrativa no mejora de forma significativa la eficacia por Covid – 19 en el colegio Von Neumann, 2020</p>	<p>Variable independiente Gestión por procesos</p> <p>Dimensiones Mapa de Procesos Manual de Procesos y Procedimientos</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapa de procesos - Inventario de procesos - Diagrama de bloques - Fichas técnicas del proceso - Ficha de procedimiento <p>Variable dependiente Eficacia</p>		<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño: Experimental pre experimental</p> <p>Población finita: - Procesos de gestión administrativa y todas sus operaciones potenciales de los procesos rediseñados.</p> <p>Muestra: 15 días de aplicación del los procesos</p>	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Observación: - Análisis de contenido - La Entrevista <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fichas de Recolección de Datos

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones indicadores	y e	Metodología	Técnicas instrumentos
<p>Von Neumann?</p> <p>– ¿Cuál es la eficacia en la gestión administrativa antes y por covid-19 del Colegio Von Neumann?</p>	<p>– Medir la eficacia en la gestión administrativa antes y por covid-19 del Colegio Von Neumann.</p>		<p>Dimensiones</p> <p>Eficacia para actividades, procedimientos y procesos</p> <p>Indicadores</p> <p>Eficacia = (Número de procesos ejecutados) / (Número de procesos programados)</p>	para y	<p>rediseñados y la toma de tres datos de tiempo de la ejecución de las tareas y/o actividades de todos los procesos de la gestión administrativa.</p>	

Anexo 02. Consentimiento informado

ID: 0001 FECHA: __/__/____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “REDISEÑO DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA EFICACIA POR COVID – 19. COLEGIO VON NEUMANN 2020”. Proyecto de Tesis presentada para la obtención del Título de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La formulación y desarrollo está a cargo del bachiller MORENO TRUJILLO, Mercedes Olga, que cuenta con la asesoría y supervisión del Dr. PEDRO GETULIO VILLAVICENCIO GUARDIA

Consentimiento / Participación voluntaria del colegio

Yo _____ del colegio VON NEUMANN _____ doy consentimiento de accesibilidad a las instalaciones para el levantamiento de datos de los procesos de gestión administrativa para fines académicos y de investigación. Entendiéndose que dicha información se tiene que reservarse, mantenerse en confidencialidad con fin de salvaguardar la integridad del colegio

He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente este estudio y entiendo que tengo el derecho de no participar si no lo deseo, sin que me afecte.

Firma del participante, con lo cual asiente a formar parte en la investigación.

Nombres y apellidos
Colegio VON NEUMANN

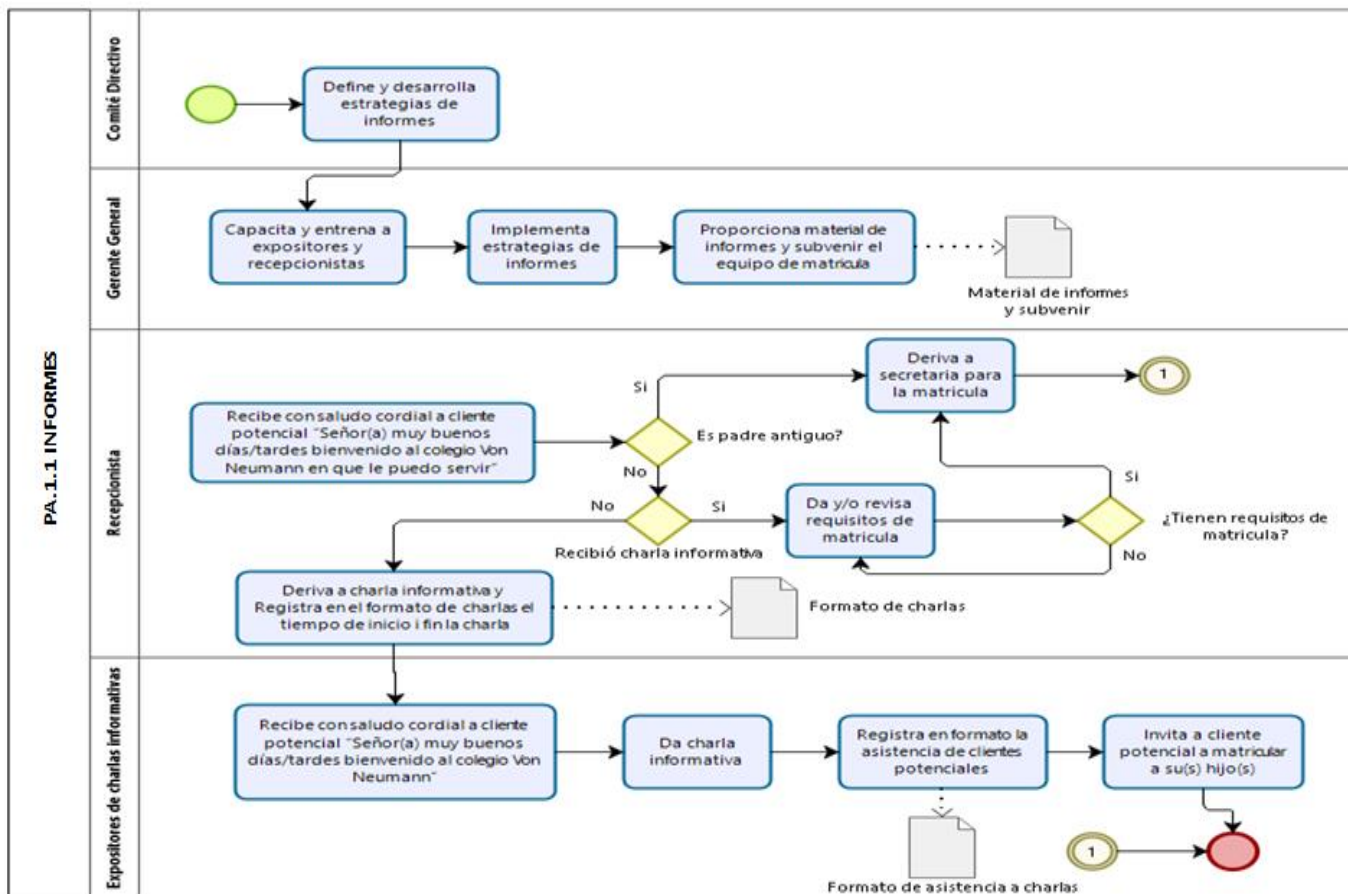
Anexo 03. Instrumentos

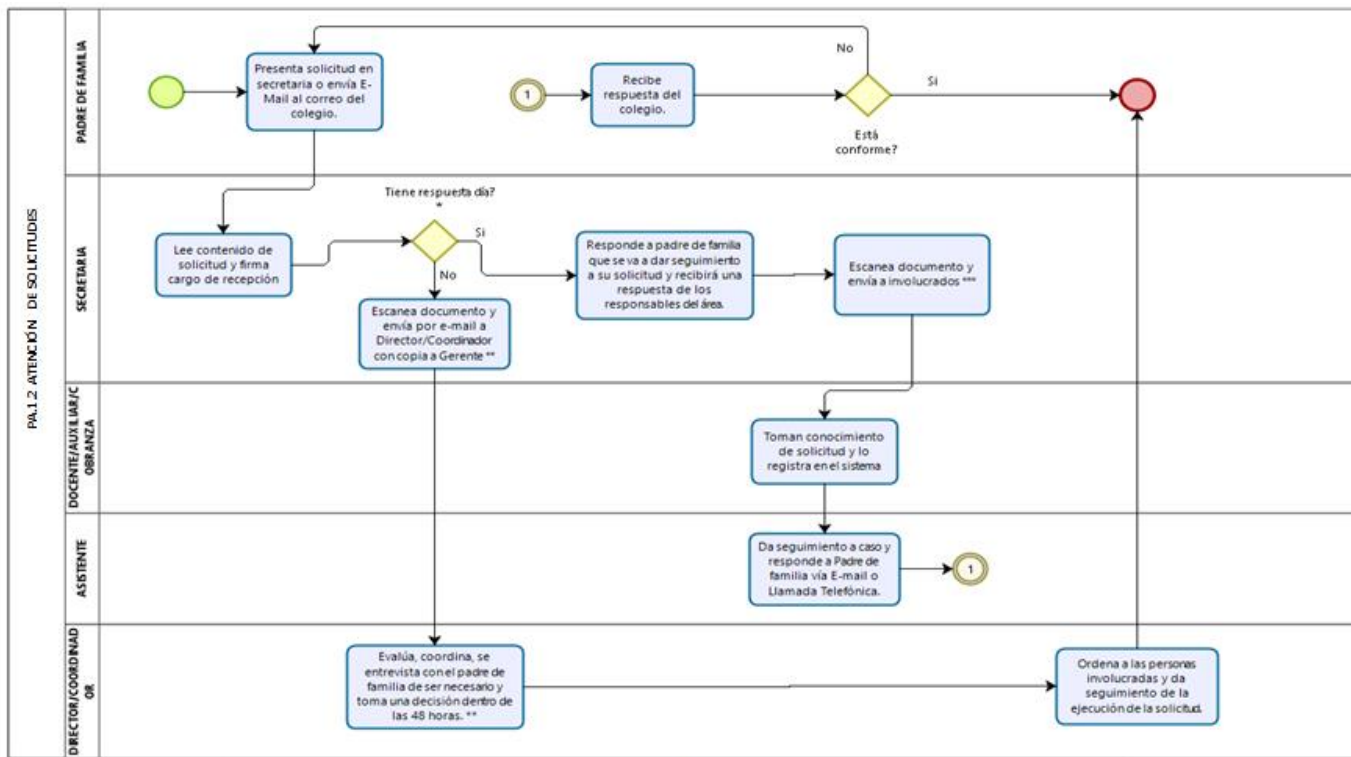
Ficha de caracterización de procesos

Ficha Técnica Del Proceso				
1. Nombre			5. Código	
2. Nivel de proceso			6. Clasificación	
3. Objetivo			7. Responsable	
4. Alcance			8. Versión	
Descripción del proceso				
9. Proveedores	10. Entradas	11. Proceso Nivel 1	12. Salida	13. Ciudadano o destinatario de Bienes
Identificación de recursos críticos para la ejecución y control del proceso				
14. Requisitos legales	15. Recursos		16. Documentos y Registros	
	Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de trabajo		
Evidencias e indicadores del proceso				
17. Indicadores				
Gestión de riesgos y controladores				
18. Riesgos		19. Controles		

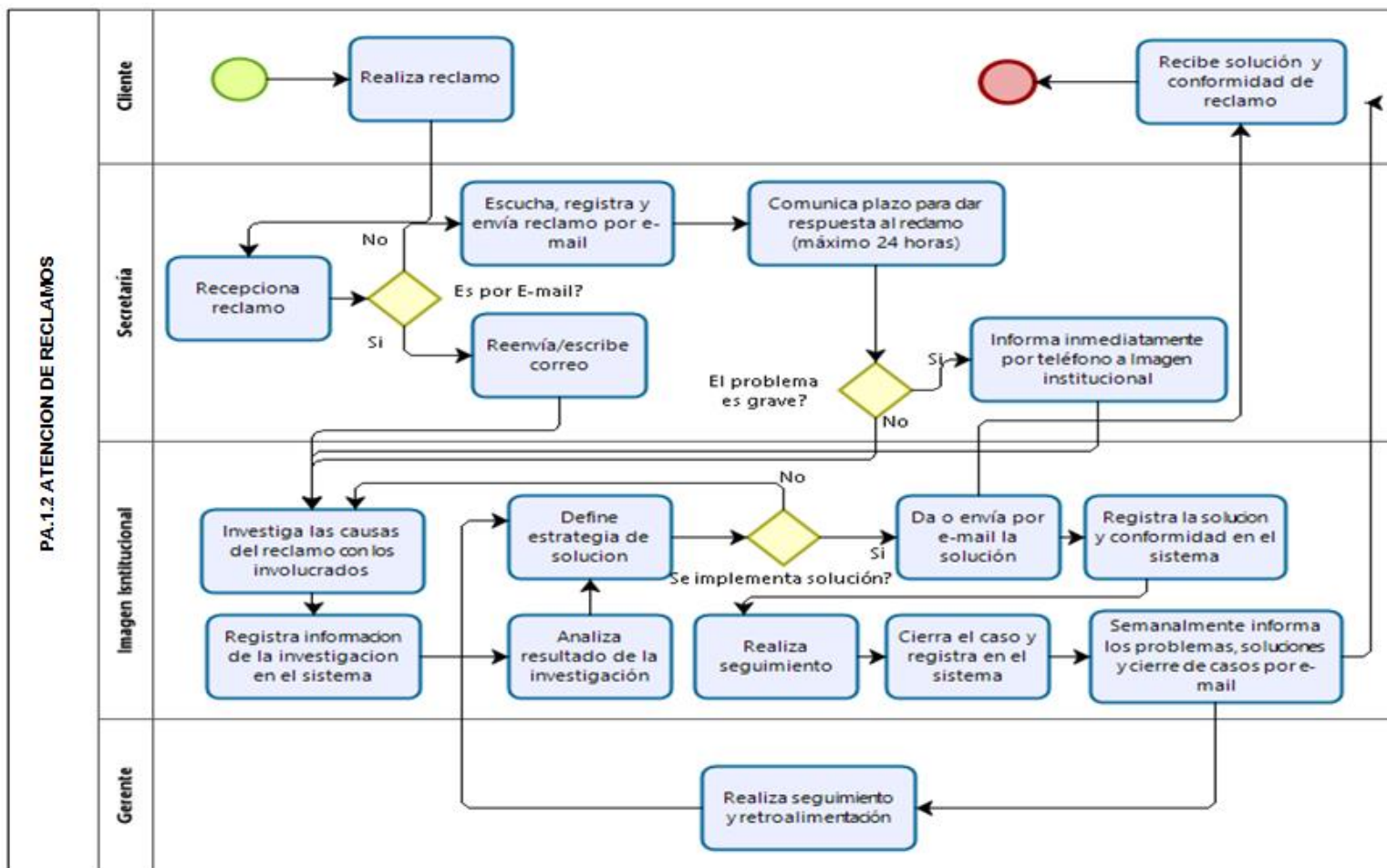
Ficha de Procedimientos					
1. Nombre					
2. Objetivos					
3. Alcance					
4. Proceso					
5. Código					
6. Versión					
9. Número	10. Actividad	11. Descripción	12. Puesto	13. Tiempo (Eficacia)	14. Recursos (Eficiencia)

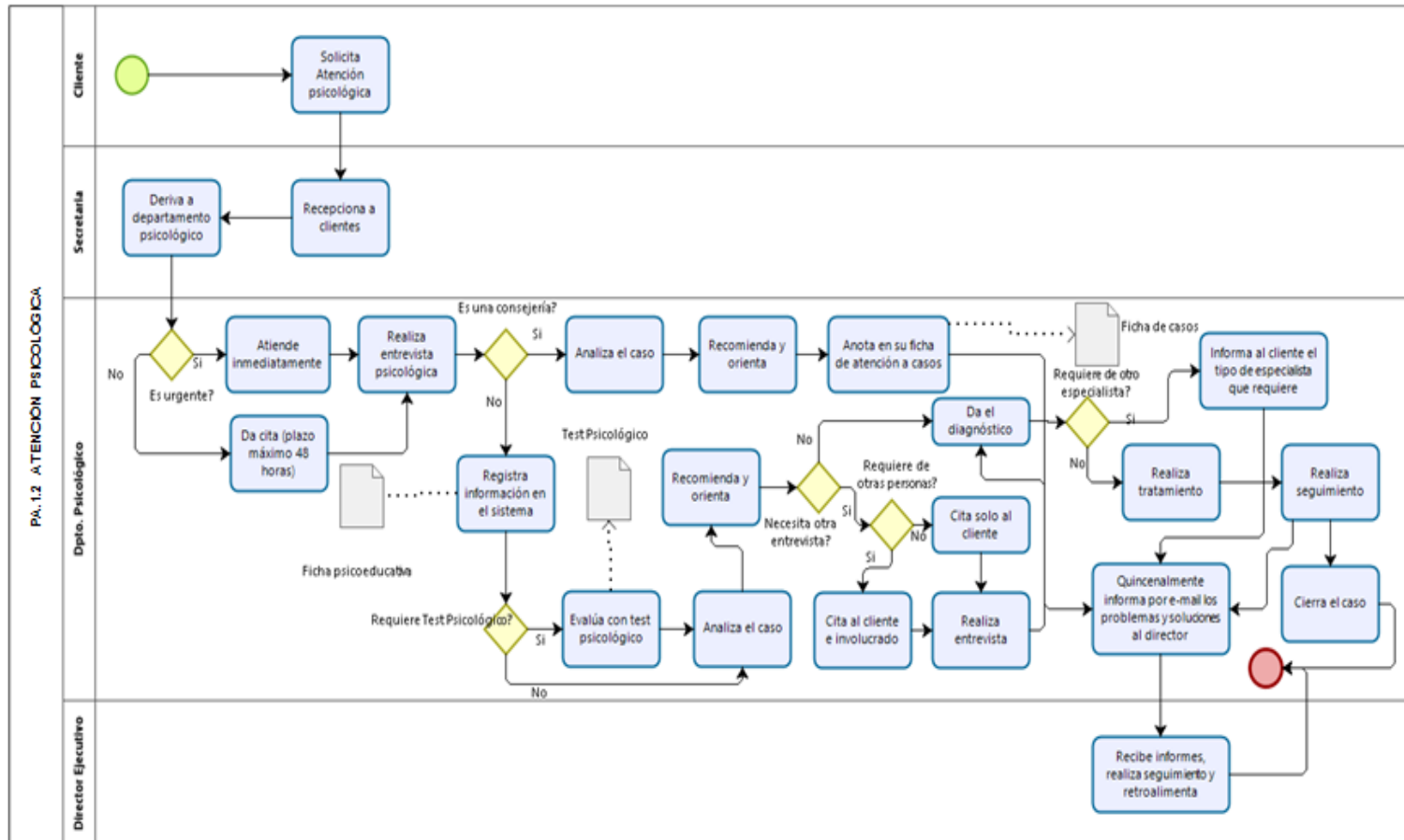
Anexo 04. Diagrama de Flujo





* Ampliación de pagos menor o igual a un mes, justificación, faltas, tardanzas.
 ** Otro examen, ampliación de pagos mayor o igual a 2 meses, faltas prolongadas.
 *** Si es justificación o permiso enviar e-mail a docente y auxiliar con copia a coordinadora y asistente. Si es ampliación de pago envía a cobranzas con copia a coordinación y asistente.





**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUÁNUCO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



CONSTANCIA DE APTO

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL, de fecha 24 de octubre de 2022 y en atención a la Tercera Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán tener una similitud máxima de 35% y en caso de artículos científicos en un máximo de 30%.

Después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del 19% encontrándose bajo los parámetros reglamentados.

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial:

“REDISEÑO DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA EFICACIA POR COVID – 19. COLEGIO VON NEUMANN 2020”, DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO”.

Tesista:

Bach. Ing. Industrial Mercedes Olga Moreno Trujillo

Huánuco, 02 de agosto de 2023

Verónica del Carmen Pastrana Díaz

Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas

NOMBRE DEL TRABAJO

“REDISEÑO DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA EFICACIA POR COVID - 19. COLEGIO VON NEUMANN 2020”

AUTOR

Mercedes Olga Moreno Trujillo

RECUENTO DE PALABRAS

21193 Words

RECUENTO DE CARACTERES

118479 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

111 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 2, 2023 8:50 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 2, 2023 8:52 AM GMT-5

● **19% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unheval.edu.pe Internet	10%
2	tesis.pucp.edu.pe Internet	2%
3	hdl.handle.net Internet	<1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
5	cdn.gob.pe Internet	<1%
6	dspace.esPOCH.edu.ec Internet	<1%
7	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%
8	aula1.com Internet	<1%

9	coursehero.com	Internet	<1%
10	repositorio.unc.edu.pe	Internet	<1%
11	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Grad...	Submitted works	<1%
12	repositorio.unsa.edu.pe	Internet	<1%
13	unir.net	Internet	<1%
14	aulica.com.ar	Internet	<1%
15	Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-30	Submitted works	<1%
16	ungm.org	Internet	<1%
17	1library.co	Internet	<1%
18	vsip.info	Internet	<1%
19	Universidad Cesar Vallejo on 2019-02-27	Submitted works	<1%
20	repositorio.lamolina.edu.pe	Internet	<1%

21	minedu.gob.pe Internet	<1%
22	Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-26 Submitted works	<1%
23	repositorio.espam.edu.ec Internet	<1%
24	Instituto Europeo de Posgrado on 2019-09-14 Submitted works	<1%
25	Universidad Católica San Pablo on 2021-12-15 Submitted works	<1%
26	actualidadlaboral.com Internet	<1%
27	Universidad de Santiago de Chile on 2021-05-14 Submitted works	<1%
28	Universidad Católica de Santa María on 2017-12-22 Submitted works	<1%
29	Universidad Cesar Vallejo on 2019-06-14 Submitted works	<1%
30	Universidad Del Magdalena on 2020-05-29 Submitted works	<1%
31	Universidad Privada Boliviana on 2021-03-07 Submitted works	<1%
32	repositorio.uasb.edu.ec Internet	<1%

33	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-05-12	<1%
	Submitted works	
34	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-25	<1%
	Submitted works	
35	Universidad Internacional de la Rioja on 2019-01-29	<1%
	Submitted works	
36	pt.scribd.com	<1%
	Internet	
37	transparencia.unsaac.edu.pe	<1%
	Internet	
38	dspace.espol.edu.ec	<1%
	Internet	
39	scribd.com	<1%
	Internet	
40	slideshare.net	<1%
	Internet	
41	Ana Curutchet González. "Uso de subproductos de la industria agroali...	<1%
	Crossref posted content	
42	corazontravieso.galeon.com	<1%
	Internet	
43	iris.paho.org	<1%
	Internet	
44	pj.gob.pe	<1%
	Internet	

45	Universidad Tecnologica del Peru on 2021-11-22 Submitted works	<1%
46	repositorio.unab.cl Internet	<1%
47	repositorio.uncp.edu.pe Internet	<1%
48	repositorio.unesum.edu.ec Internet	<1%
49	fao.org Internet	<1%
50	grafiati.com Internet	<1%
51	ositran.gob.pe Internet	<1%
52	Ministerio de Defensa on 2019-12-26 Submitted works	<1%
53	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04 Submitted works	<1%
54	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-07 Submitted works	<1%
55	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-13 Submitted works	<1%
56	Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-20 Submitted works	<1%

57	Universidad Ricardo Palma on 2019-08-07	<1%
	Submitted works	
58	Universidad San Ignacio de Loyola on 2013-12-16	<1%
	Submitted works	
59	es.slideshare.net	<1%
	Internet	
60	mae.posgrado.fca.uas.edu.mx	<1%
	Internet	
61	rd.udb.edu.sv:8080	<1%
	Internet	
62	rehip.unr.edu.ar	<1%
	Internet	
63	repositorio.uta.edu.ec	<1%
	Internet	
64	phrplus.org	<1%
	Internet	
65	planeacion.unam.mx	<1%
	Internet	
66	researchgate.net	<1%
	Internet	
67	upsp.edu.pe	<1%
	Internet	



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



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

En Huánuco, a los 11 días del mes de agosto de 2023, siendo las 06pm horas de acuerdo al Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Capítulo XII DE LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS, Art. 48° al 52°, se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis virtual, titulado: **"REDISEÑO DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA EFICACIA POR COVID – 19. COLEGIO VON NEUMANN 2020"**; presentado por la Bachiller en Ingeniería Industrial: **MERCEDES OLGA MORENO TRUJILLO**.

Este evento se realizó virtual vía Cisco Webex, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. NERIDA DEL CARMEN PASTRANA DÍAZ.

SECRETARIO: Dr. ROSARIO VARGAS RONCAL.

VOCAL: Mg. JORGE TEÓFILO CHÁVEZ ESTRADA.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 51° y 52° del Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI, obteniéndose el siguiente resultado. **Nota: Diecisiete (17)** equivalente a la calificación de **MUY BUENO**. Quedando la bachiller en Ingeniería Industrial: **MERCEDES OLGA MORENO TRUJILLO: APROBADA**.

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

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Anexo 7:**NOTA BIOGRÁFICA**

Bachiller Mercedes Olga Moreno Trujillo, nació un 15 de agosto en el Distrito de Tocache Provincia Tocache del Departamento de San Martín en el año 1994, en un hogar conformado por sus padres Roling A. Moreno Príncipe y Olga P. Trujillo Pasco, 2 hermanos Susana Medaly Moreno Trujillo y Alexander Paolo Moreno Trujillo, y un hermano mayor que está descansando en paz.

Cursó sus estudios primarios en la ciudad de Tocache en la I.E.P.S.M. N° 0413, y los estudios secundarios hasta cuarto año, en la misma institución educativa donde realizó su primaria. Su quinto de secundaria lo realizó en la ciudad de Lima en el colegio privado Santo Domingo de Guzmán de las Flores. Realizó sus estudios universitarios en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en la facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, en la carrera de Ingeniería Industrial, egresando en el año 2017 y obteniendo el grado de bachiller en el año 2018.

Actualmente cuenta con un negocio en el rubro de calzados para damas con su propia marca “ALMOR”, en la ciudad de Tocache, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos de la Ingeniería Industrial durante el desarrollo de su carrera.

Una mujer ambiciosa por el mundo empresarial.



Anexo 8:

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:	MORENO TRUJILLO MERCEDES OLGA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	938-347-981
Nro. de Documento:	75975635						Correo Electrónico:	mercedesmorenotrujillo@gmail.com

Apellidos y Nombres:	-----							
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	-----
Nro. de Documento:	-----						Correo Electrónico:	-----

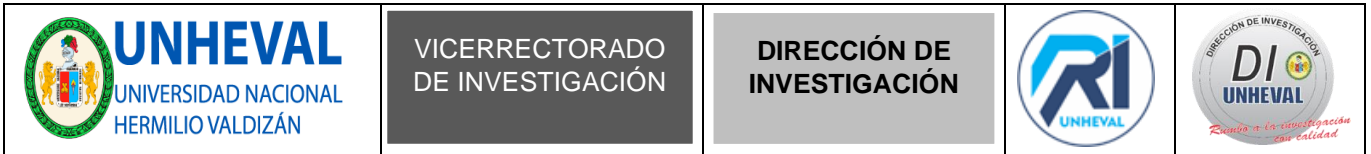
Apellidos y Nombres:	-----							
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	-----
Nro. de Documento:	-----						Correo Electrónico:	-----

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:	VILLAVICENCIO GUARDIA PEDRO GETULIO			ORCID ID:	https://orcid.org/ 0000-			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22406521

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

Presidente:	PASTRANA DÍAZ NERIDA DEL CARMEN
Secretario:	VARGAS RONCAL ROSARIO
Vocal:	CHÁVEZ ESTRADA JORGE TEOFILLO
Vocal:	-----
Vocal:	-----
Accesitario	-----

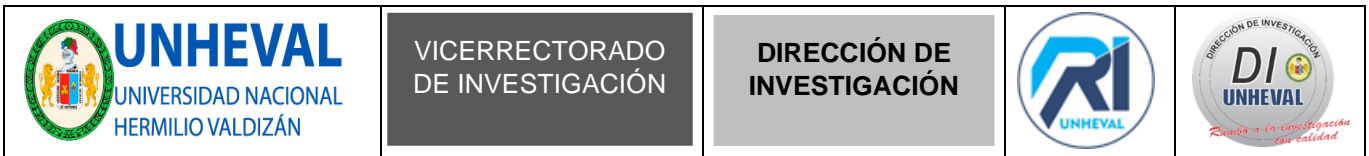

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
“REDISEÑO DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA EFICACIA POR COVID-19. COLEGIO VON NEUMANN 2020”
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE 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: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)				
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	EFICACIA		GESTIÓN ADMINISTRATIVA		GESTIÓN POR PROCESOS		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	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? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una “X” en el recuadro del costado según corresponda):					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:	MORENO TRUJILLO MERCEDES OLGA	Huella Digital
DNI:	75975635	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha:	11/12/2023	

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 **calibri**, **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.



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

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

Anexo 8:

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **MERCEDES OLGA MORENO TRUJILLO** identificado (a) con DNI N° **75975635** con domicilio Jr. Pedro Gómez cuadra 10, Distrito de Tocache, provincia de Tocache y Departamento de San Martín; aspirante al TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL correspondiente al programa DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

La tesis titulada "REDISEÑO DE PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA EFICACIA POR COVID-19. COLEGIO VON NEUMANN 2020", DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO fue elaborada dentro del marco ético y legal en su redacción. Si en el futuro se detectara evidencias de vulnerabilidad en el sistema de antiplagio mediante actos que lindan con lo ético y legal, me someto a las sanciones a que hubiera lugar.

Huánuco, 18 de octubre del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mercedes Olga Moreno Trujillo', written over a horizontal line.

MERCEDES OLGA MORENO TRUJILLO
DNI N° 75975635