



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Gestión por procesos basado en la calidad para mejorar la efectividad  
del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Ingeniero Industrial

**AUTORAS:**

Huaribay Hernandez, Heidi Cleida (orcid.org/0000-0003-3162-058X)

Ramirez Injante, Luisa Fernanda (orcid.org/0000-0001-7134-5880)

**ASESORA:**

Mg. Barraza Jauregui, Gabriela del Carmen (orcid.org/0000-0002-0376-2751)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo en primer lugar a Dios por guiar cada uno de nuestros pasos que damos para lograr nuestros objetivos.

A nuestros queridos familiares, en especial nuestros padres, por su infinito apoyo incondicional, siempre impulsando a que sigamos adelante por nuestros sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad César Vallejo por su gran tributo académico brindado.

A nuestra asesora por su tiempo, dedicación y guía durante el desarrollo de este informe de tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	52
3.7. Aspectos éticos.....	52
IV. RESULTADO.....	53
V. DISCUSIÓN.....	65
VI. CONCLUSIONES.....	69
VII. RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS.....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnicas e instrumentos según las variables .....	16
Tabla 2. Tabla de Juicio de expertos .....	16
Tabla 3. Presupuesto de implementación de gestión de procesos en la empresa Los Pecanos S.R.L .....	17
Tabla 4. Lista de procesos establecidos en la empresa Los Pecanos S.R.L .....	18
Tabla 5. Matriz de evaluación de procesos .....	19
Tabla 6. Promedio de evaluación de los procesos .....	20
Tabla 7. Caracterización del Proceso de Recepción de solicitudes .....	22
Tabla 8. Caracterización del Proceso de Atención del potencial cliente .....	24
Tabla 9. Caracterización del Proceso Elaboración de cronograma de actividades 34 .....	26
Tabla 10. Caracterización del Proceso Gestión de proveedores de servicios .....	28
Tabla 11. Caracterización del Proceso Supervisión y control del servicio .....	30
Tabla 12. Caracterización del Proceso Recepción de solicitudes– Mejoras implementadas .....	32
Tabla 13. Caracterización del Proceso Atención del potencial cliente– Mejoras implementadas .....	34
Tabla 14. Caracterización del Proceso de Elaboración de cronograma de actividades– Mejoras implementadas .....	36
Tabla 15. Caracterización del Proceso de gestión de proveedores de servicios– mejoras implementadas .....	38
Tabla 16. Caracterización del Proceso de Supervisión y control del servicio – mejoras implementadas .....	40
Tabla 17. Resultado pre - test de la gestión por procesos .....	42
Tabla 18. Resultado post - test de la gestión por procesos .....	44
Tabla 19. Resultado pre – test de la eficacia .....	46
Tabla 20. Resultado post – test de la eficacia .....	47
Tabla 21. Resultado pre – test de la eficiencia .....	48
Tabla 22. Resultado post – test de la eficiencia .....	49
Tabla 23. Resultado pre – test de la efectividad .....	50

Tabla 24. Resultado post – test de la efectividad.....	51
Tabla 25. Evaluación descriptiva de la eficacia.....	56
Tabla 26. Evaluación descriptiva de la eficacia.....	57
Tabla 27. Evaluación descriptiva de la efectividad.....	58
Tabla 28. Normalidad de la hipótesis general .....	59
Tabla 29. Estadístico descriptivo de la hipótesis general.....	60
Tabla 30. Estadístico de prueba de la hipótesis general.....	60
Tabla 31. Normalidad de la hipótesis específica 1 .....	61
Tabla 32. Estadístico descriptivo de la hipótesis específica 1.....	62
Tabla 33. Estadístico de prueba de la específica 1 .....	62
Tabla 34. Normalidad de la hipótesis específica 2 .....	63
Tabla 35. Estadístico descriptivo de la hipótesis específica 2.....	64
Tabla 36. Estadístico de prueba de la específica 2.....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. <i>Flujo de proceso Recepción de solicitudes</i> .....	23
Figura 2. <i>Flujo de proceso Atención del potencial cliente</i> .....	25
Figura 3. <i>Flujo de proceso Cronograma de actividades</i> .....	27
Figura 4. <i>Flujo de proceso Gestión de proveedores de servicios</i> .....	29
Figura 5. <i>Flujo de proceso Supervisión y control del servicio</i> .....	31
Figura 6. <i>Flujo de procesos de Recepción de solicitudes – mejoras implementadas</i> .....	33
Figura 7. <i>Flujo de procesos de Atención del potencial cliente – mejoras implementadas</i> .....	35
Figura 8. <i>Flujo de procesos de elaboración de cronograma de actividades– mejoras implementadas</i> .....	37
Figura 9. <i>Flujo de procesos de Gestión de proveedores de servicios – mejoras implementadas</i> .....	39
Figura 10. <i>Flujo de procesos de Supervisión y control del servicio – mejoras implementada</i> .....	41
Figura 11. <i>Evaluación descriptiva de la dimensión mapa de procesos</i> .....	53
Figura 12. <i>Evaluación descriptiva de la dimensión análisis del proceso</i> .....	54
Figura 13. <i>Evaluación descriptiva de la dimensión mejora de procesos</i> .....	55

## RESUMEN

En la presente investigación se buscó mejorar la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L., por medio de la implementación de la gestión por procesos. La investigación desarrollada fue tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño preexperimental, la población estuvo conformada por las solicitudes emitidas a la empresa Los Pecanos S.R.L, 8 semanas antes y 8 semanas después de la aplicación de la gestión por procesos.

Como parte de los resultados se obtuvo que la efectividad inicial presentaba una media del 16.00% y posterior al desarrollo de la metodología la efectividad alcanzó una media del 94.76, permitiendo así un incremento promedio de la efectividad del 78.77%. Con relación a la eficacia, inicialmente presentaba una media del 42.56% y después de la manipulación de la variable independiente alcanzó un valor promedio del 92.22%, logrando una mejora del 56.66%. Y finalmente, la eficiencia pasó de una media de 35.02% a 95.45%, incrementándose en un promedio del 60.42%.

Concluyendo que la gestión por procesos permitió mejorar la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L.

**Palabras clave:** Gestión, procesos, efectividad, eficacia y eficiencia.

## ABSTRACT

In the present investigation, we sought to improve the effectiveness of the service of the company Los Pecanos S.R.L., through the implementation of process management. Therefore, an applied type of research was developed, with a quantitative approach and a pre-experimental design, where the population was made up of the requests issued to the company Los Pecanos S.R.L, 8 weeks before and 8 weeks after the application of the management by processes.

As part of the results, it was obtained that the initial effectiveness presented an average of 16.00% and after the development of the methodology, the effectiveness reached an average of 94.76, thus allowing an average increase in effectiveness of 78.77%. Regarding efficacy, initially it presented an average of 42.56% and after the manipulation of the independent variable it reached an average value of 92.22%, achieving an improvement of 56.66%. And finally, the efficiency went from an average of 35.02% to 95.45%, increasing by an average of 60.42%.

Concluding that the management by processes allowed to improve the effectiveness of the service of the company Los Pecanos S.R.L.

**Keywords:** Management, processes, effectiveness, efficacy, and efficiency.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las Pymes, actualmente son consideradas como agentes de cambio, adaptables e innovadoras, con capacidad de fortalecer la economía de sus naciones en su búsqueda por la satisfacción del mercado mediante la producción de bienes o servicios (Zambrano, 2018).

Las Pymes tienen como objetivo responder positivamente a los requerimientos de la globalización, por lo que la coordinación de los recursos, contar con una buena dirección y la competitividad son vitales para que puedan permanecer en el tiempo y en el mercado (Villacis, 2018). La gestión de procesos permite la integración de las áreas de una organización como un todo. A su vez se relaciona con la competitividad dado que permite medir los resultados de la empresa por medio del establecimiento de indicadores; permite alinear los procesos a la misión, visión de la organización (contar con una buena dirección) y refuerza la capacitación correcta del personal, emplea la tecnología y recursos necesarios (coordinación de recursos) para responder con las operaciones requeridas por la organización (Barrios et al., 2019).

Las empresas tienen un mayor interés en lograr desarrollar un desempeño sólido en cada una de sus operaciones frente a la competencia a través del empleo de las diferentes herramientas para la optimización operacional de una empresa entre ellas la gestión de procesos. Esta metodología realiza la búsqueda de mecanismos para aumentar el desempeño operacional con la finalidad de perfeccionar las funciones reduciendo recursos, tiempos de espera, costos y mejorando tanto la calidad como la productividad. Por tal motivo la gestión de procesos y la calidad tienen un gran vínculo con la efectividad del servicio (López, 2016).

La presente investigación se enfocó en la implementación de la gestión por procesos con el objetivo de mejorar los procesos de la organización y como resultado obtener una mejor efectividad en el servicio.

La empresa Los Pecanos S.R.L, que se encuentra ubicada en la provincia de Ica, distrito de La Tinguiña, que cuenta con 4 años de fundación, es un negocio de índole familiar. La empresa Los Pecanos S.R.L en sus

instalaciones ofrece los siguientes servicios: local de eventos, hostel, lugar recreacional de piscina y áreas verdes. La presente investigación se centró en la mejora de los procesos del servicio de local de eventos, la cual actualmente es la más demandada y cuenta con mayor tiempo de actividad con respecto a los otros servicios, los cuales son recientes.

La empresa los Pecanos S.R.L presenta el problema de ineffectividad del servicio por el incumplimiento o cumplimiento con retrasos en relación con el servicio de alquiler del local para eventos. El servicio empieza con la atención del posible cliente que es realizada por el personal de recepción, encargado de solicitar los datos y enviar las cotizaciones de acuerdo con el tipo de evento que se solicita; si el cliente propone una nueva cotización el personal de recepción lo deriva con el administrador. El administrador es un personal operativo y de gestión dado que es el que recibe al potencial cliente en las instalaciones, hace la firma del contrato y también verifica que las demás actividades se realicen. Una vez firmado el contrato, el personal de planificación organiza las actividades y responsables para la ejecución. Durante el evento el administrador es el responsable que se cumplan con las actividades previamente pactadas con el cliente.

Sobre la problemática expuesta, se planteó la pregunta del estudio: ¿Cómo la gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.? También se tienen los siguientes problemas específicos de la investigación: ¿Cómo la gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022?., ¿Cómo la gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.? Y ¿Cómo la gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.?

Como justificación teórica del presente trabajo de investigación radica en evaluar y analizar los aportes teóricos con respecto a las variables y dimensiones consideradas. Como justificación práctica, porque puede ser tomado como referencia en el sector económico terciario, por la relevancia de su causa. Por último, se considera como justificación metodológica

porque puede ser tomado como referencia académica y bibliográfica en investigaciones posteriores, que estén orientados a la problemática expuesta, comprendiendo las variables, validando los instrumentos y analizando los resultados producto de la implementación.

Mediante esta investigación se planteó alcanzar el siguiente objetivo general: Determinar como la gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.

Como objetivos específicos se tienen: Determinar como la Gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022, determinar como la gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022 y determinar como la gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022

La hipótesis general de la investigación fue: la Gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022. De igual forma, se plantearon las siguientes hipótesis específicas: Gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022, la gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022 y la Gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales e internacionales se presenta:

Alvarado y Lucho (2022) tuvo como objetivo mejorar la satisfacción del cliente, identificó los procesos tanto estratégicos como operativos y de apoyo. La metodología que se usó en esta investigación fue aplicada y su enfoque cuantitativo, la muestra usada fue de 20 clientes. Esta investigación tuvo 56.86 % en la satisfacción al cliente.

Quintero-Piñeros (2022) realizó una tesis, donde la propuesta era incrementar la competitividad de la empresa. Se utilizó como fuente primaria la entrevista al gerente general y como fuentes secundarias, los libros, las páginas web, revistas y trabajos de investigación. La autora concluyó que para fortalecer la competitividad de la empresa es necesario invertir en la infraestructura y tecnificación de los procesos claves de la producción.

Cueva (2021) elaboró un plan de mejoras para aumentar la productividad, se aplicó un enfoque de investigación cualitativo donde utilizó la entrevista y observación como herramientas para recolección de datos, uso el análisis FODA, para entender el entorno externo e interno y diagrama de Ishikawa, obteniendo como resultado el incremento de la productividad del almacén.

Phlico (2020), en su investigación tuvo como finalidad la mejora del servicio, en esta investigación se buscó disminuir la cantidad de reclamos, incrementar el cobro de la cantidad de la reparación y disminuir el tiempo de atención al cliente. La información recolectada para el estudio fue recolectada en dos años, como resultado se obtuvo el 39.08% de los reclamos recibidos, hubo una mejora del 17% en el tiempo de atención y un 18% respecto al cobro de las reparaciones.

Miroslava (2019) trabajó con una población de 123 personas, incrementando la satisfacción del cliente, esta investigación fue aplicada con diseño experimental. Se obtuvo como beneficios la identificación de las causas para aumentar el nivel de satisfacción al cliente del 54% al 75%.

Ramos (2018) en su investigación realizó un diseño e implemento la mejora de los procesos operacionales tanto del área de producción y calidad, genero objetivos estratégicos y KPI's, la implementación demostró la confirmación de la hipótesis propuesta.

Collantes (2018) plantea a través de la aplicación de una secuencia de instrumentos de planificación, propuesta que cuenta como fin aumentar la efectividad de la organización con respecto a sus ventas. La tesis concluye que la efectividad incrementó 11.99% con respecto al año anterior tomado como referencia.

Teniendo en cuenta las bases teóricas:

La **gestión por procesos** se basa en optimizar los flujos de trabajo de una organización teniendo como horizonte el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Permite conocer a profundidad el por qué se realiza el proceso aportando flexibilidad con el reordenamiento de su flujo. Esta metodología al asentar sus bases en mejorar los procesos se diferencia de la gestión clásica la cual se basa en funciones (Medina et al., 2019).

La gestión por procesos es una manera de administrar la organización a través de sus procesos agregándole valor para optimizar la calidad y de esta manera cumplir con la necesidad del cliente. (Contreras et al. 2017).

La gestión de procesos se refiere a diferentes puntos del proceso, lo que se hizo (cómo funcionó el proceso, persona responsable), objetivo del proceso (cliente interno o externo) resultado esperado del proceso (debe ser adecuado a los requerimientos del receptor) (Contreras et al. 2017).

El compromiso de los directivos o alta dirección es necesario para implementar la gestión por procesos en una organización que se estima como un sistema interrelacionado, con autores designados para cada parte del proceso que mantienen un sistema con gestión interfuncional (Lévano, 2021)

La gestión por procesos es una metodología que organiza, diseña, automatiza, monitorea, integra y continuamente mejora. Esta metodología se utiliza para alcanzar la calidad total de los procesos de una empresa por ello nos permite conocer los procesos de la empresa de manera general para satisfacer a los clientes (Cantero et al, 2021).

### **Ventajas de la gestión por procesos**

Mejora la eficiencia.

Productividad.

Generar valor tanto a la organización como a sus clientes.

Permite el enfoque en sus clientes.

Permite el enfoque en sus objetivos estratégicos.

Reduce costos administrativos y operativos.

Identifica los costos innecesarios.

La visión se establece de forma más amplia (Contreras et al., 2017).

La gestión por procesos se relaciona estrechamente con la **Norma ISO 9001:2000**, por la gestión de la calidad, cuyos principios son:

Mejora continua.

Organización orientada al cliente.

Enfoque basado en procesos.

Enfoque de sistema para la gestión.

Según Pérez (2012) los motores de esta metodología tienen las siguientes características:

El responsable de un proceso va adquiriendo dominio por ende los procesos repetitivos se perfeccionan.

Los procesos que están bajo control, que son periódicamente medidos son a lo largo mejorados y asegurados.

Todo ocurre por causalidad.

**Proceso**, transforma entradas en salidas con ello satisface las necesidades los clientes a través de un conjunto de funciones con alta relación entre sí (ISO 9001:2015). El proceso son tareas ordenadas, sistemáticas que se agrupan por características parecidas y da la posibilidad de obtener resultados esperados (Pardo, 2017).

**Análisis de proceso**, nos permite analizar y clasificar los procesos entre ellos tenemos los procesos estratégicos, gestionados por la alta dirección de la empresa, destinados a definir y controlar las metas, políticas y estrategias. Los procesos operativos, son los que llevan a cabo mediante acciones el desarrollo y cumplimiento de las estrategias, políticas y metas. Los procesos de apoyo, no están relacionados a las acciones para cumplir las metas, pero su rendimiento influye de manera directa en el proceso operacional (Ruiz, Almaguer, Torres, Hernández, 2014).

**El mapa de procesos**, muestra tanto la interacción y secuencia entre cada uno de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, en una representación gráfica. Los procesos estratégicos son aquellos que determinan y dan seguimiento para el cumplir los objetivos, metas, políticas y estrategias de una organización. Los procesos operativos o procesos claves son los que inician con un requerimiento de un bien o servicio, producción y satisfacción del cliente. Los procesos de apoyo dan asistencia durante el desarrollo de los procesos claves. (Contreras et al. 2017).

El mapa de procesos es una herramienta donde se representa los procesos estratégicos, clave y de apoyo interconectados en pro de la satisfacción del cliente y la consecución de los objetivos de la organización (Briñez et al. 2020)

"Gestión" y "proceso" son dos términos que deben entenderse para indicar que un sistema de gestión de la calidad es una herramienta eficiente. Para

desarrollar la gestión por procesos, debe hacer las siguientes preguntas tales como: ¿Cuántos procesos tiene su organización?, ¿Cómo están configurados sus procesos?, ¿Cómo obtener las respuestas? (Pérez, 2016). Para Gonzalez y Dueñas (2020) refieren que la ficha de categorización de procesos es una herramienta utilizada para documentar los procesos de una forma comprensible y práctica, que permite reconocer lo siguiente:

Los proveedores: Los que proporcionan los materiales.

Entradas: Es el material que se está recibiendo.

Proceso: Son las actividades que se ejecutan para la transformación.

Salida: Es el resultado de la transformación.

Beneficiario: El que recibe la transformación que a menudo es el cliente o el siguiente proceso.

Indicadores: Permiten reconocer la situación actual del proceso.

Por último, se indica la persona que elaboró, aprobó y revisó la documentación del proceso.

Otro concepto de la **caracterización de proceso** es la identificación del ciclo de vida de un proceso específico, detallando el objetivo, alcance, entradas, actividades y salidas. (Moreno, Navarrete y Martínez, 2015)

Para ello se utiliza la metodología SIPOC o PEPSU en sus siglas en español, de esta manera se diferencia los elementos del proceso a documentar, determinando las entradas que proporcionan los proveedores y las salidas generadas para ser utilizadas por los clientes. (secretaría de la Función Pública, 2016)

Mayoral y Socuéllamos (2022) refieren que los **diagramas de flujos** son herramientas que permiten graficar la secuencia de un proceso y están generalmente involucradas para mapear la mejora de estos. El diagrama de flujo es utilizado para que el proceso cuente con:

Entradas y salidas definidas.

Una secuencia de las tareas y se encuentre su valor añadido.

Posibles mejoras.

Una representación gráfica.

El diagrama de flujo representa a través de símbolos las diferentes actividades u operaciones de forma cronológica identificando los responsables de su ejecución (Mera et al. 2019)

La American National Standard Institute (ANSI) creó una simbología para la representación de los diagramas de flujo. (Anexo-2)

**La mejora de procesos** su finalidad es la de optimizar los procesos actuales de una organización, retirando las etapas que no añadían valor de esta manera se reduce los errores durante los procesos (Asturias Corporación Universitaria).

Como variable dependiente tenemos a la **Efectividad**, la que se entiende en hacer las cosas tanto de manera eficaz como eficiente, esta mide las cosas que se hacen y cómo se hacen. Mide de forma positiva el cumplimiento de los objetivos planteados, es decir contrapone los objetivos y metas proyectados versus los resultados obtenidos (Perez y Gardey, 2017).

La **mejora continua** se basa en encontrar o propiciar por medio de evaluaciones las oportunidades de mejora, con la finalidad de que la organización pueda mantener o incrementar de manera externa o interna sus niveles de competitividad (León et al. 2017).

La **efectividad** es el resultado de la eficacia y eficiencia que se logra por medio de los cambios y la alineación de los procesos con los valores de la organización (Giral et al. 2022).

Asimismo, la efectividad en términos productivos, relaciona a la eficiencia y eficacia, resultando los objetivos deseados con la mínima cantidad de recursos en el menor tiempo posible. (Bosques y Corral 2013; Mejía 2018)

También se describe a la **efectividad** a la suma de forma ideal del concepto de eficiencia y eficacia (Amores, 2018)

**Eficiencia** es elemento primordial para cualquier organización, analiza tantos los resultados alcanzados como los recursos que se utilizan para cumplir estos resultados. Para profundizar el concepto de eficiencia es la

competencia que permite conseguir el fin precedente optimizando recursos (Fontalvo et al. 2017).

Para conseguir la eficiencia, el capital humano se debe encontrar motivado orientado a conseguir los objetivos de la organización ejecutando correctamente los procesos y haciendo uso de las tecnologías (Gavilánez y Arévalo, 2018).

Según Robbins Y Judge (2018), la eficiencia es el indicador en la cual una organización logra sus objetivos a menos costos de los propuestos.

**Eficacia**; indicador donde exhibe cuan capaz es una organización de alcanzar y/o lograr los resultados esperados (Fontalvo et al. 2017).

A su vez la eficacia proviene del latín *facere* que se interpreta como hacer o alcanzar. (Thomson y Newman 2021)

Por lo tanto, la eficacia en una organización es el resultado de alcanzar los objetivos estratégicos trazados, logrando la satisfacción del cliente interno o externo (Hernández, 2016).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada, debido a que su objetivo es determinar fundamentos teóricos por medio del conocimiento científico, para remediar necesidades específicas reconocidas relacionadas a la gestión por procesos (Concytec, 2018).

##### **Enfoque de la investigación**

La investigación es cuantitativa, debido a que permite más nivel de inferencia y control, obteniendo explicaciones contrastadas a raíz de la hipótesis, realizando experimentos (Fernández, 2015).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La investigación presentó un diseño pre-experimental, estudio de caso único, donde se distingue si existe efecto después de haber expuesto al grupo de estudio a un método y/o condición (Bastis, 2022).

Dado que la investigación utilizó la metodología de la gestión por procesos basado en la calidad para evaluar posteriormente el efecto que genere en la efectividad (variable dependiente).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable Independiente: Gestión por procesos**

##### **Definición conceptual:**

La gestión por procesos se basa en optimizar los flujos de trabajo de una organización teniendo como horizonte el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Permite conocer a profundidad el por qué se realiza el proceso aportando flexibilidad con el reordenamiento de su flujo. Esta metodología al asentar sus bases en mejorar los procesos se diferencia de la gestión clásica la cual se basa en funciones (Medina et al., 2019).

### **Definición operacional:**

Reconoce los procesos críticos de la empresa y conduce su gestión de forma óptima mediante su análisis, mapeo y mejora, con la finalidad de incrementar la efectividad del servicio de atención a los clientes.

### **Dimensiones:**

#### **Mapa de procesos**

$$IPE = \frac{NPE}{TP} * 100$$

IPE: Índice de procesos estratégicos

NPE: Número de procesos estratégicos

TP: Total de procesos

Escala de medición: Razón

$$IPO = \frac{NPO}{TP} * 100$$

IPO: Índice de procesos operativos

NPO: Número de procesos operativos TP:

Total de procesos

Escala de medición: Razón

$$IPA = \frac{NPA}{TP} * 100$$

IPA: Índice de procesos de apoyo

NPA: Número de procesos de apoyo TP:

Total de procesos

Escala de medición: Razón

#### **Análisis de proceso**

$$IPC = \frac{NPC}{TP} * 100$$

IPC: Índice de procesos críticos

NPC: Número de procesos críticos TP:

Total de procesos

Escala de medición: Razón

### **Mejora de procesos**

$$IPM = \frac{NPM}{TP} * 100$$

IPM: Índice de procesos mejorados

NPM: Número de procesos Mejorados TP:

Total de procesos

Escala de medición: Razón

### **Variable dependiente: Efectividad**

#### **Definición conceptual:**

Se entiende en hacer las cosas tanto de manera eficaz como eficiente, esta mide las cosas que se hacen y como se hacen. Mide de forma positiva el cumplimiento de los objetivos planteados, es decir contrapone los objetivos y metas proyectados versus los resultados obtenidos (Pérez y Gardey, 2017).

#### **Definición operacional:**

Mide la efectividad por medio de la cantidad y tiempo de solicitudes de eventos ejecutados por la empresa, de acuerdo con los procedimientos establecidos para su gestión.

#### **Dimensiones:**

##### **Eficacia:**

$$Eficacia = \frac{NSA}{NTS} * 100$$

NSA: Número de solicitudes atendidas NTS:

Número total de solicitudes

Escala de medición: Razón

### **Eficiencia**

$$Eficiencia = \frac{NSAT}{NTS} * 100$$

NSAT: Número de solicitudes atendidas a tiempo NTS:

Número total de solicitudes

Escala de medición: Razón

### **Efectividad**

$$Efectividad = Eficacia * Eficiencia$$

Escala de medición: Razón

## **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.**

### **3.3.1. Población**

La población se conformó por individuos que tienen en común ciertas características que son objeto de análisis y/o investigación (Ventura-León, 2017).

La población estuvo conformada por las solicitudes emitidas a la empresa Los Pecanos S.R.L, 8 semanas antes y 8 semanas después de la aplicación de la gestión por procesos.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra tuvo la representación concreta, indispensable a fin de obtener los objetivos trazados (Arias et al., 2016). Es el subconjunto de la población

de la cual se conforma por unidades que se desea analizar (Ventura-León, 2017).

La muestra estuvo conformada por el número de solicitudes emitidas a la empresa los Pecanos S.R.L dentro del periodo de tiempo de 8 semanas antes y después de la aplicación de la gestión por procesos

### **3.3.3. Muestreo**

Se emplea como tipo de muestreo el denominado muestreo no probabilístico porque depende de ciertas características, criterios la selección de los sujetos que el investigador considere al momento de realizar la investigación la técnica de muestreo será por conveniencia, ya que permite seleccionar sujetos que acepten ser incluidos es decir aquellos casos accesibles (Otzen & Manterola, 2017).

Para el muestreo se consideró el número de solicitudes emitidas a la empresa los Pecanos S.R.L dentro del periodo de tiempo de 8 semanas antes y después de la aplicación de la gestión por procesos.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis es cada elemento que forma parte de una población y por ello parte de la muestra, estas unidades de análisis deben cumplir con los parámetros muestrales, para nuestra investigación serian; las solicitudes atendidas y las solicitudes atendidas a tiempo.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Tabla 1. Técnicas e instrumentos según las variables**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Variable</b>
Observación en campo	Check-List. Descripción de procesos actuales	Mapa procesos	Independiente
	Check-List. Identificación de Procesos Críticos	Análisis procesos	
	Check-List. Descripción de Procesos Mejorados	Mejora procesos	
Análisis documental	Registro de Solicitudes Atendidas	Eficacia	Dependiente
	Registro de Solicitudes atendidas a tiempo	Eficiencia	
	Registro aplicación de la gestión por procesos	Efectividad	

Para la validez de los instrumentos se tomó en consideración un juicio de expertos, conformado por tres asesores mencionados en la siguiente tabla, con alto grado de instrucción.

**Tabla 2. Tabla de Juicio de expertos**

<b>Juicio de expertos</b>		
<b>Expertos</b>	<b>Grado de instrucción</b>	<b>Resultados de la validación</b>
<b>Romel Darío Bazán Robles</b>	Magister	Conforme
<b>Marcial Oswaldo Castellano Silva</b>	Magister	Conforme
<b>Jordán Olaechea Raúl</b>	Magister	Conforme

### 3.5. Procedimientos

El desarrollo para la implementación de la gestión por procesos en la empresa Los Pecanos S.R.L que comprende desde la presentación del proyecto hasta el seguimiento del proceso mejorado, se presenta de forma detallada en un diagrama Gantt. (Anexo-3)

Se detalla también el presupuesto de la implementación que asciende a que fue financiado por las tesistas.

**Tabla 3. Presupuesto de implementación de gestión de procesos en la empresa Los Pecanos S.R.L.**

<b>Materiales e insumos</b>	<b>Medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
PAPEL BOND 75 g TAMAÑO A4	Paquete x 500	10	S/. 20.00	S/. 200.00
BOLIGRAFO	Unidad	10	S/. 1.00	S/. 10.00
FOLDER MANILA	Paquete x 25	4	S/. 10.00	S/ 40,00
ARCHIVADOR DE CARTON CON PALANCA	Unidad	12	S/. 6.80	S/ 81,60
MEMORIA PORTATIL USB DE 16 GB	Unidad	1	S/. 50.00	S/. 50.00
<b>Gastos Operativos</b>				
SERVICIO DE IMPRESIONES EN GENERAL	Unidad	100	S/. 0.10	S/.100.00
SERVICIO DE ANILLADO	Unidad	3	S/. 6.00	S/. 18.00
SERVICIO DE EMPASTADO	Unidad	3	S/. 25.00	S/. 75.00
SERVICIO DE INTERNET	Meses	6	S/. 120.00	S/. 720.00
SERVICIO TELEFONIA	Mes	6	S/. 80	S/. 480.00
TRANSPORTE Y TRASLADO PERSONAL	Mes	6	S/. 50	S/. 300.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 20474.60</b>

Para llevar a cabo esta investigación, se obtuvo la autorización correspondiente del representante legal de la empresa Los Pecanos S.R.L., seguida de una carta de autorización. (Anexo-5)

El primer paso para la implementación de la metodología de gestión por procesos se describió el análisis situacional actual de la empresa con respecto a misión, visión, objetivos, valores y el servicio que ofrece detallado en el Anexo-16.

Con la finalidad de identificar los procesos de la empresa se utilizó la herramienta de Mapa de procesos, para una visualización macro de interacción

entre ellos, donde se detalló los procesos estratégicos, operativos y de apoyo detallado en el Anexo-4.

De acuerdo con el mapa de procesos planteados se refleja el número de procesos establecidos en la empresa Los Pecanos S.R.L.

De acuerdo con los responsables de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 4. Lista de procesos establecidos en la empresa Los Pecanos S.R.L**

N°	Nombre de Proceso	Tipo			Responsable Asignado
		Estratégico	Operacional	Apoyo	
1	Planificación estratégica	X			Comité estratégico
2	Marketing	X			Comité estratégico
3	Estudio de Mercado	x			Administrador
4	Recepción de solicitudes		X		Asistente de recepción
5	Atención del potencial cliente		X		Administrador
6	Cronograma de actividades		X		Asistente de planificación
7	Gestión de proveedores de servicio		X		Asistente de planificación
8	Supervisión y control del evento		X		Administrador
9	Mantenimiento de instalaciones			X	Saneamiento
10	Presupuestos y pagos			X	Administrador
11	Formación del personal			X	Administrador
<b>Total</b>					<b>Porcentaje</b>
Total, de proceso estratégico		3			<b>27%</b>
Total, de proceso operacional			5		<b>45%</b>
Total, de proceso de apoyo				3	<b>27%</b>

De acuerdo con la tabla con un 55% los procesos operacionales, 27% los procesos estratégicos y 18% los procesos de apoyo, siendo los procesos operacionales los que dan la existencia a la organización, a los cuales se le hace un análisis para su mejora, posteriormente se sigue con los procesos estratégicos y de apoyo.

**El segundo paso**, es identificar los procesos críticos a través de una evaluación entre los procesos y los factores.

**Tabla 5. Matriz de evaluación de procesos**

	Proceso	Factores			Total	
		Dependencia de personal capacitado	Inspección y Control	Impacto en otros procesos		
Apoyo	Mantenimiento de las instalaciones	1	1		2	
	Presupuestos y pagos	2		1	3	
	Formación del personal	2	1	2	5	
Estratégico	Planificación estratégica	1	1	2	4	
	Marketing	2			2	
	Estudio de mercado	2			2	
Operacional	Recepción de solicitudes	3	3	3	3	12
	Atención del potencial cliente	3	3	3		9
	Cronograma de actividades	3	2	3	2	10
	Gestión de proveedores de servicios	3	2	3		8
	Supervisión y control en el evento	3	3	3		9

Según la tabla 5, muestra las ponderaciones a través de la escala 1 a 3 de cada uno de los factores. Donde 3 es alto, 2 es medio y 1 es bajo. Después

de calcular el puntaje de cada proceso se prosigue a calcular los procesos críticos, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 6. Promedio de evaluación de los procesos**

<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Tipo de proceso</b>	<b>Puntaje Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
1	Recepción de solicitudes	Operacional	12	19%	19%
2	Atención del potencial cliente	Operacional	9	14%	33%
3	Cronograma de actividades	Operacional	10	16%	48%
4	Gestión de proveedores de servicios	Operacional	8	13%	61%
5	Supervisión y control en el evento	Operacional	9	14%	75%
6	Formación del personal	Apoyo	3	5%	80%
7	Planificación estratégica	Estratégico	4	6%	86%
8	Presupuestos y pagos	Apoyo	3	5%	91%
9	Mantenimiento de las instalaciones	Apoyo	2	3%	94%
10	Marketing	Estratégico	2	3%	97%
11	Estudio de mercado	Estratégico	2	3%	100%
<b>Total</b>			<b>64</b>	<b>100%</b>	

Se grafica en el diagrama de Pareto los procesos críticos con los porcentajes acumulados donde se hallaron los procesos críticos (Anexo-8) los cuales son:

- Recepción de solicitudes.
- Atención del potencial cliente.
- Elaboración de cronograma de actividades.
- Gestión de proveedores de servicios.
- Supervisión y control en el evento.

El tercer paso es documentar los procesos críticos, para ello se realiza la caracterización y diagrama de flujo de los procesos.

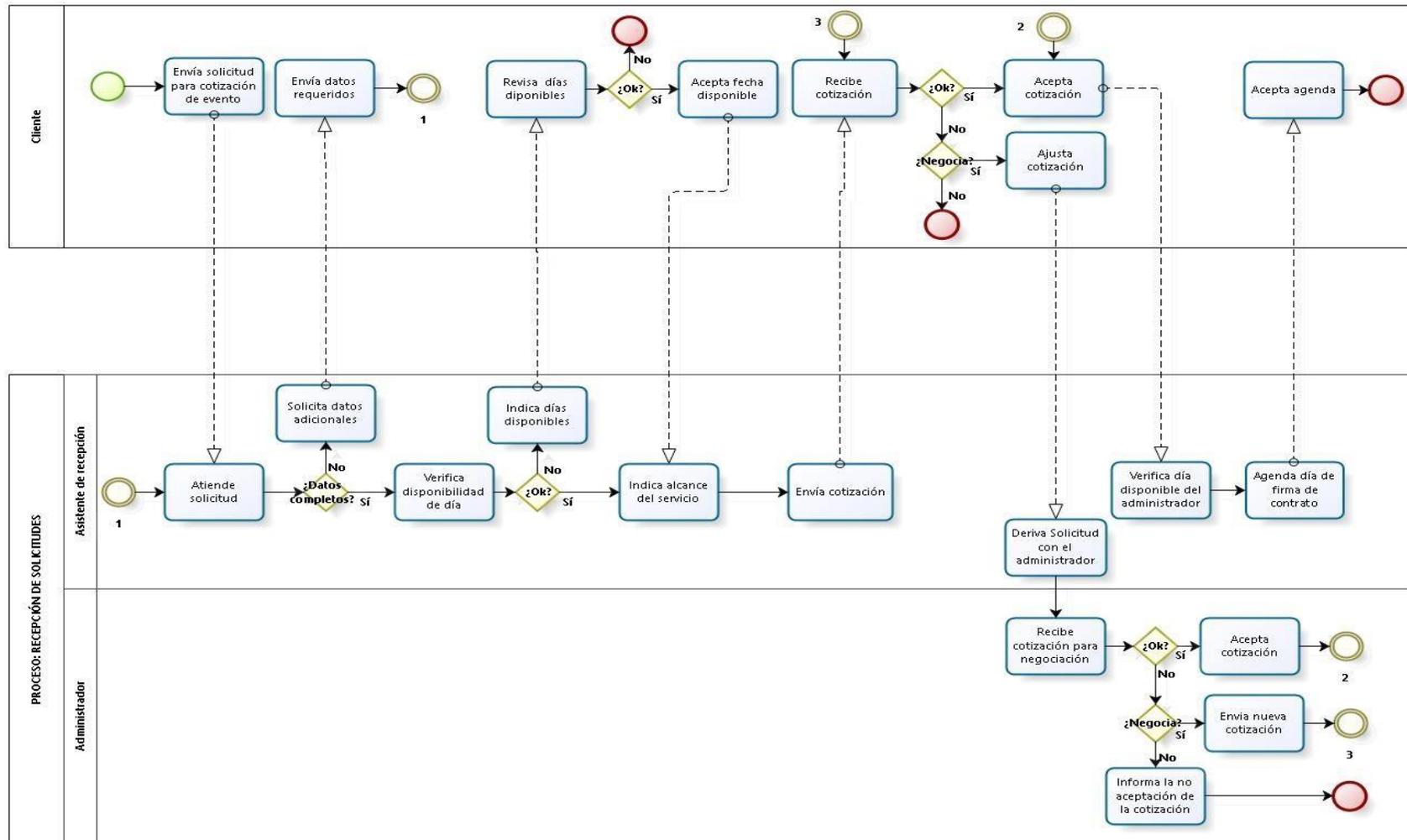
Caracterización del proceso: “Recepción de solicitudes” antes de la implementación de gestión por procesos.

**Tabla 7. Caracterización del Proceso de Recepción de solicitudes**

<b>OBJETIVO</b>	Realizar la programación efectiva de los eventos mediante la ejecución de las actividades que conlleven a una respuesta oportuna y satisfactoria ante las solicitudes recibidas.		
<b>ALCANCE</b>	Desde la recepción de la solicitud del evento hasta la programación de atención del cliente en el local.		
<b>RESPONSABLE</b>	Asistente de recepción		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Comité estratégico, Administrador	Solicitud del cliente: Nombre del solicitante, tipo de evento, fecha del evento, contacto del solicitante	Cotización del evento y fecha de programación para visita en el local	Administrador
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia cuando el cliente solicita vía correo electrónico, mensajería instantánea o vía telefónica la cotización de un evento. El asistente de recepción cuenta con dos días hábiles para responder la solicitud donde pregunta los siguientes datos: Nombre del solicitante, identificación, tipo de evento, fecha del evento, contacto del solicitante. El asistente verifica si la fecha del evento se encuentra disponible o propone fecha, en caso de aceptación por parte del cliente, menciona el alcance, los servicios ofrecidos y la cotización del evento. Asimismo, gestiona la fecha disponible de acuerdo con la disponibilidad del administrador para que el cliente pueda realizar la visita presencial al local de eventos.		
<b>RECURSOS</b>	<b>PROCESO CON QUE INTERACTURA</b>		
Humanos: Personal capacitado en el proceso. Tecnológico: Internet, equipo móvil, correo electrónico, Físicos: Materiales de escritorio para el registro de los datos de la solicitud.	Atención del potencial cliente, formación del personal.		
<b>INDICADORES</b>	- Número de solicitudes atendidas		

Diagrama de flujo del proceso “Recepción de solicitudes” antes de la implementación de gestión por procesos

**Figura 1. Flujo de proceso Recepción de solicitudes**



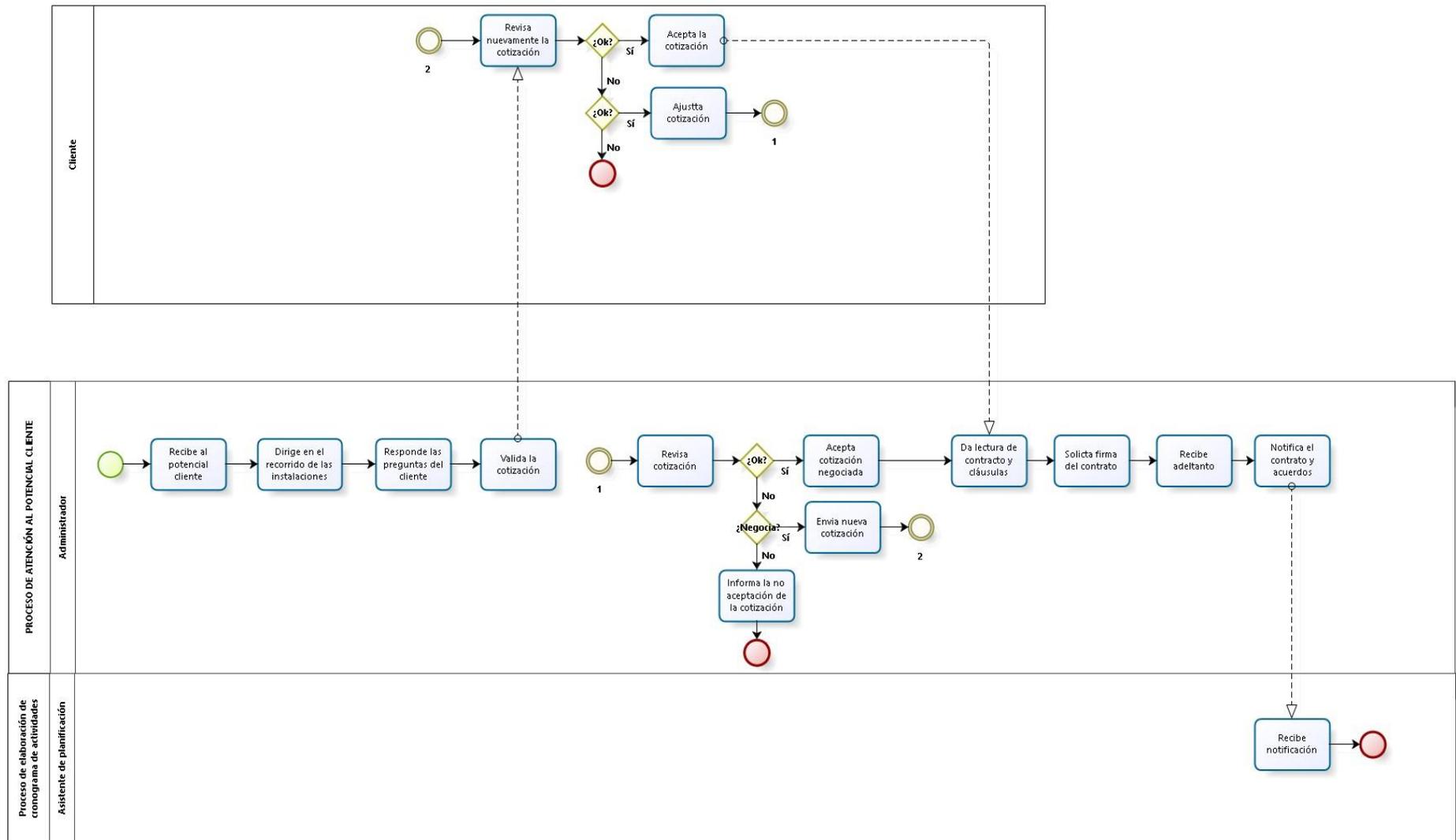
Caracterización del proceso: “Atención del potencial cliente” antes de la implementación de gestión por procesos

**Tabla 8. Caracterización del Proceso de Atención del potencial cliente**

<b>OBJETIVO</b>	Realizar la atención al cliente de forma personalizada visitando el local de eventos que conlleve finalmente al establecimiento de acuerdos		
<b>ALCANCE</b>	Desde la atención del potencial cliente en el local de eventos hasta la firma del contrato.		
<b>RESPONSABLE</b>	Administrador		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Asistente de recepción	Programación de la visita, cotización del evento	Contrato y acuerdos establecidos	Asistente de planificación
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia con la llegada del cliente al local de eventos, donde el administrador es el encargado de dirigir el recorrido por las instalaciones del local. Una vez terminada la visita, se valida nuevamente la cotización, en caso de conformidad del cliente, se hace firma del contrato y acuerdos para el desarrollo del evento.		
<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESO CON QUE INTERACTURA</b>	
Humanos: Personal capacitado en el proceso Físico: Local de eventos		Planificación del evento	
<b>Indicadores</b>	- Número de contratos realizados.		

Diagrama de flujo del proceso “Atención del potencial cliente” antes de la implementación de gestión por procesos

Figura 2. Flujo de proceso Atención del potencial cliente



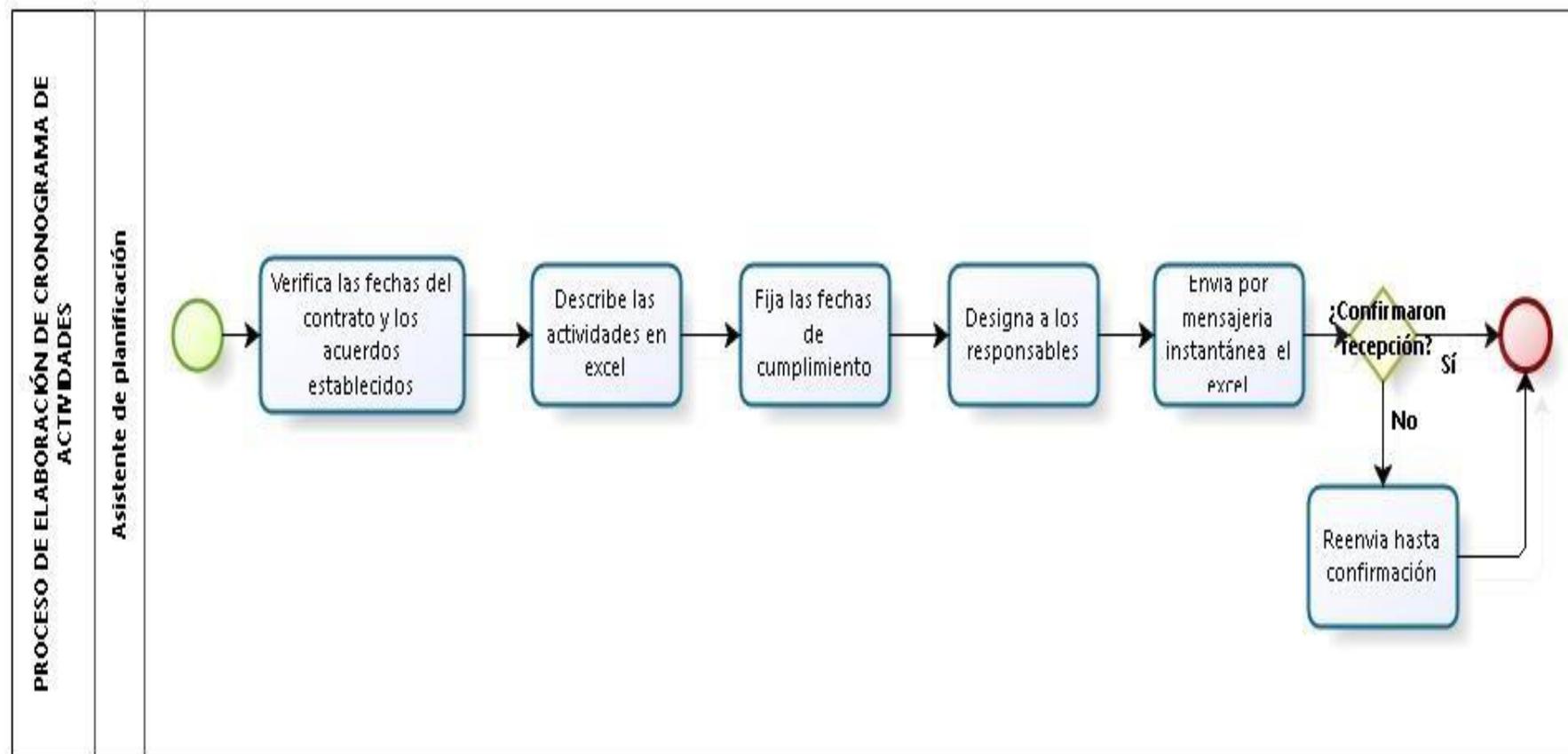
Caracterización del proceso “Cronograma de actividades” antes de la gestión por procesos.

**Tabla 9. Caracterización del Proceso Elaboración de cronograma de actividades**

<b>OBJETIVO</b>	Programar las actividades y asignar responsables para la realización del evento.		
<b>ALCANCE</b>	Desde la definición de actividades hasta el establecimiento de fechas.		
<b>RESPONSABLE</b>	Asistente de planificación		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>
Administrador	Contratos y acuerdos establecidos	Cronograma de actividades	Asistente de planificación
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia con el establecimiento de las fechas conforme al contrato y acuerdos establecidos, los cuales se plasman en el cronograma de actividades en una hoja pre establecida de Microsoft Excel. El asistente de planificación designa los responsables del cumplimiento de las actividades, entre ellas se encuentra la gestión de proveedores, supervisión y control del evento, mantenimiento de instalaciones, formación del personal, para posteriormente enviarlo por email.		
<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESOS EN LOS QUE INTERACTUA</b>	
HUMANOS: Personal capacitado en el proceso TECNOLÓGICO: Programa Microsoft Excel FISICO: Ambiente adecuado y herramientas de trabajo		Gestión de proveedores, Supervisión y control del evento, Mantenimiento de instalaciones y Formación del personal.	
<b>INDICADORES</b>	- Cumplimiento del cronograma de actividades		

Diagrama de flujo del proceso “Cronograma de actividades” antes de la implementación de gestión por procesos

Figura 3. Flujo de proceso Cronograma de actividades



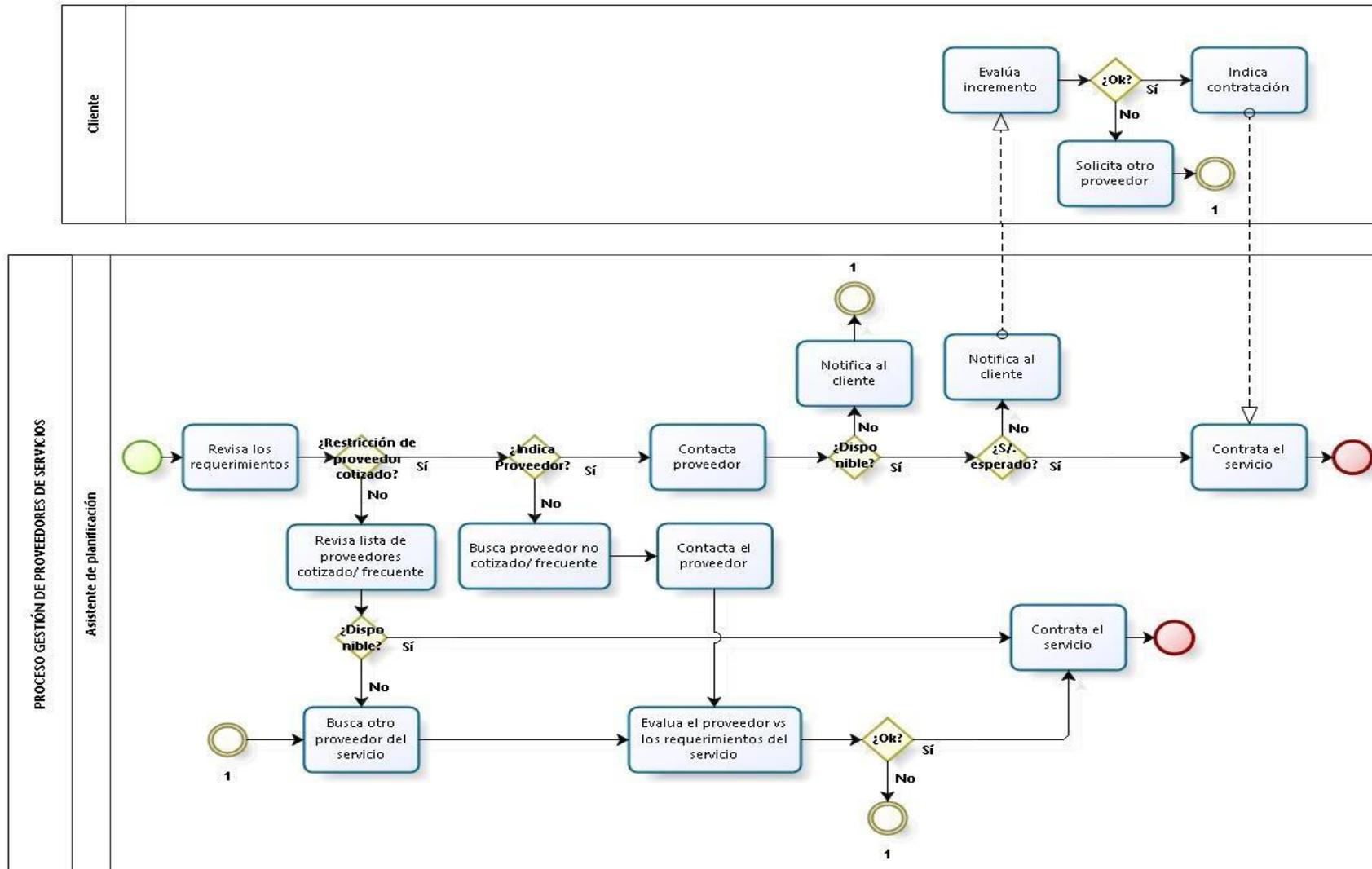
Caracterización del proceso “Gestión de proveedores de servicios” antes de la gestión por proceso.

**Tabla 10. Caracterización del Proceso Gestión de proveedores de servicios**

<b>OBJETIVO</b>	Contratar a los proveedores de servicios de acuerdo con el tipo de evento solicitado.		
<b>ALCANCE</b>	Desde las fechas programadas en el cronograma de actividades hasta la contratación del servicio		
<b>RESPONSABLE</b>	Asistente de planificación		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Asistente de planificación	Cronograma de actividades	Contrato con el proveedor de servicio	Administrador
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia con el cumplimiento de los plazos para la búsqueda de los proveedores de servicios. El asistente de planificación da como prioridad para la contratación a los proveedores recurrentes, en caso de no estar disponibles realiza una búsqueda.		
<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESOS EN LOS QUE INTERACTUA</b>	
HUMANOS: Personal capacitado en el proceso TECNOLÓGICO: Programa Microsoft Excel FISICO: Ambiente adecuado y herramientas de trabajo		Supervisión y control del evento	
<b>INDICADORES</b>			

Diagrama de flujo del proceso “Gestión de proveedores de servicios” antes de la implementación de gestión por procesos.

Figura 4. Flujo de proceso Gestión de proveedores de servicios



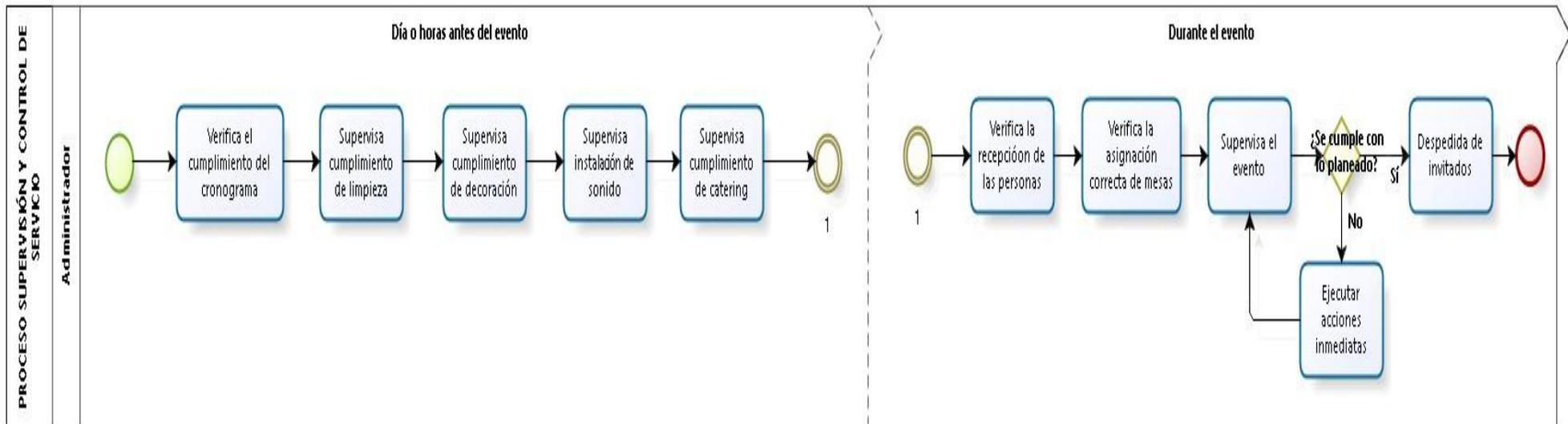
Caracterización del proceso: “Supervisión y control del servicio” antes de la implementación de gestión por procesos.

**Tabla 11. Caracterización del Proceso Supervisión y control del servicio**

<b>OBJETIVO</b>	Seguimiento del cumplimiento de los controles para una satisfactoria realización del evento.		
<b>ALCANCE</b>	Desde las fechas programadas en el cronograma de actividades hasta la finalización del evento		
<b>RESPONSABLE</b>	Administrador		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Asistente de planificación	Cronograma de actividades	Cumplimiento del evento	Cliente externo
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia desde el cumplimiento del cronograma de actividades y la verificación durante el evento. El administrador verifica que los proveedores de servicio, y personal de mantenimiento de instalaciones se encuentren disponibles en el momento oportuno		
<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESOS EN LOS QUE INTERACTUA</b>	
HUMANOS: Personal capacitado en el proceso TECNOLOGICO: Equipo móvil FISICO: Ambiente adecuado y herramientas de trabajo		Gestión de proveedor de servicios Cronograma de actividades Gestión de proveedores de servicio	
<b>INDICADORES</b>			

Diagrama de flujo del proceso “Supervisión y control del servicio” antes de la implementación de gestión por procesos.

Figura 5. Flujo de proceso Supervisión y control del servicio



Caracterización del proceso: “Recepción de solicitudes” después de la implementación de gestión por procesos – Mejoras implementadas

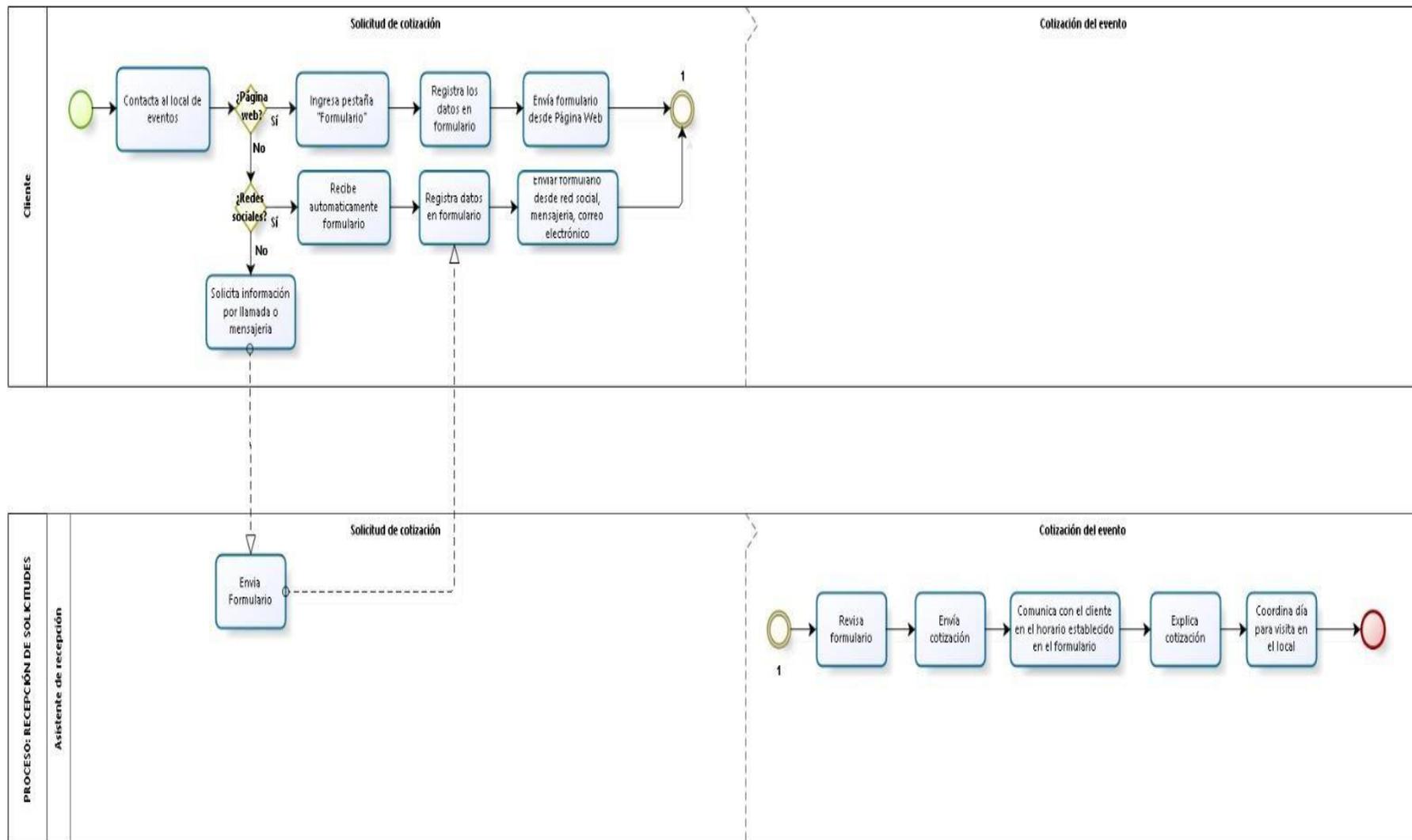
**Tabla 12. Caracterización del Proceso Recepción de solicitudes– Mejoras implementadas**

<b>OBJETIVO</b>	Realizar la programación efectiva de los eventos mediante la ejecución de las actividades que conlleven a una respuesta oportuna y satisfactoria ante las solicitudes recibidas.		
<b>ALCANCE</b>	Desde la recepción de la solicitud del evento hasta la programación de atención del cliente en el local.		
<b>RESPONSABLE</b>	Asistente de recepción		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Comité estratégico, Administrador	Solicitud del cliente: Nombre del solicitante, tipo de evento, fecha del evento, contacto del solicitante	Cotización del evento y fecha de programación para visita en el local	Administrador
<b>PROCESO</b>	<p>El proceso inicia cuando el cliente ingresa a la página web de la empresa y responde el cuestionario planteado con los siguientes datos: Nombre del solicitante, identificación, tipo del evento, fecha del evento, contacto del solicitante para recibir como respuesta la cotización de un evento.</p> <p>El asistente de recepción cuenta con un día hábil para dar respuesta si la fecha del evento se encuentra disponible. Asimismo, gestiona la fecha disponible de acuerdo con la disponibilidad del administrador para que el cliente pueda realizar la visita presencial al local de eventos.</p>		
<b>RECURSOS</b>	<b>PROCESO CON QUE INTERACTURA</b>		
Humanos: Personal capacitado en el proceso. Tecnológico: Internet, equipo móvil, correo electrónico,	Atención del potencial cliente, formación del personal.		

**INDICADORES** - Número de solicitudes atendidas/ Número de solicitudes recibidas

Diagrama de flujo del proceso “Recepción de solicitudes” después de la implementación de gestión por procesos

Figura 6. Flujo de procesos de Recepción de solicitudes – mejoras implementadas



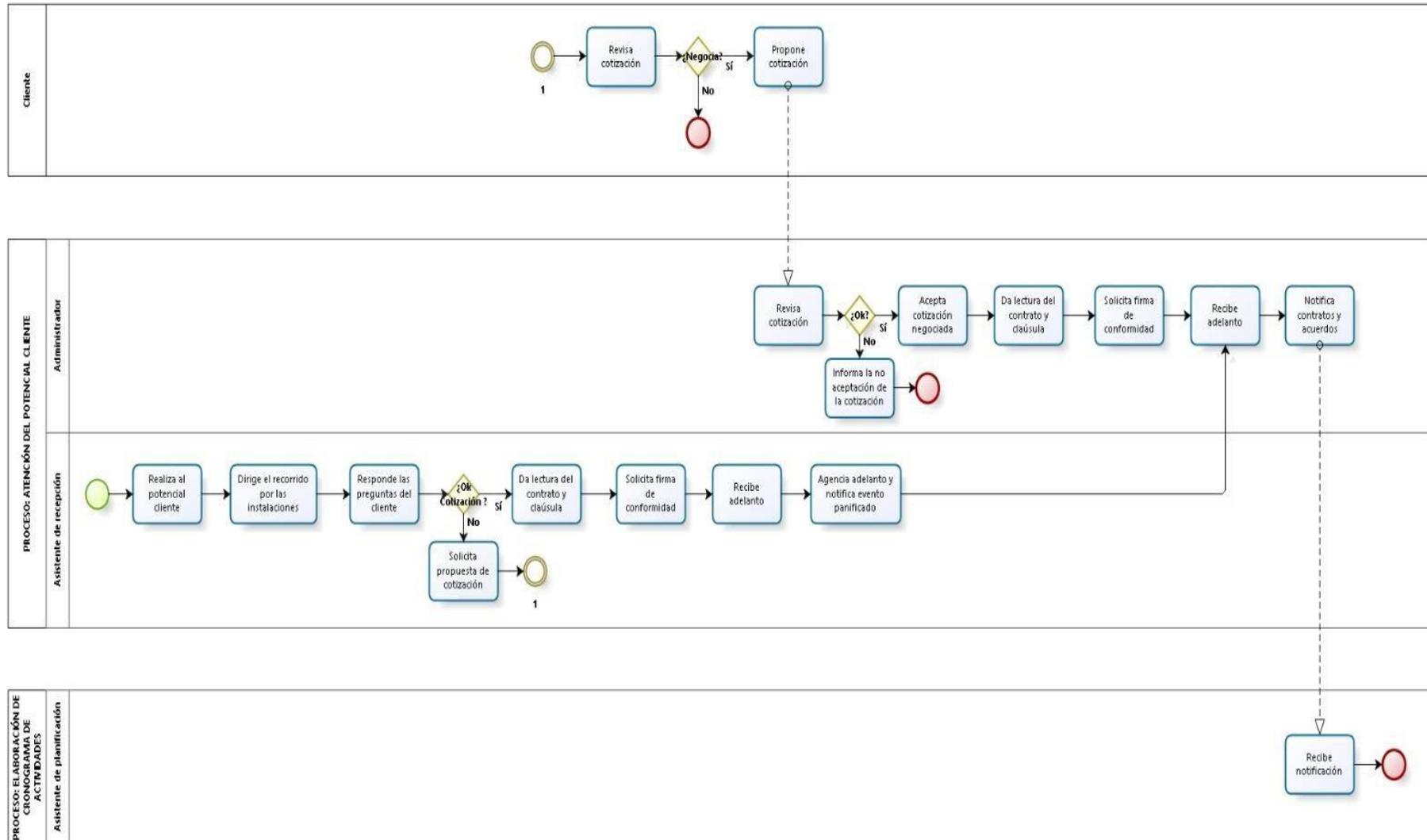
Caracterización del proceso: “Atención del potencial cliente” después de la implementación de gestión por procesos – Mejoras implementadas-

**Tabla 13. Caracterización del Proceso Atención del potencial cliente– Mejoras implementadas**

<b>OBJETIVO</b>	Realizar la atención al cliente de forma personalizada programado una cita en el local de eventos que conlleve finalmente al establecimiento de acuerdos		
<b>ALCANCE</b>	Desde la atención del potencial cliente en el local de eventos hasta la firma del contrato.		
<b>RESPONSABLE</b>	Administrador / Asistente de recepción		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Asistente de recepción	Programación de la visita, cotización del evento	Contrato y acuerdos establecidos	Asistente de planificación
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia con la llegada del cliente al local de eventos, el asistente de recepción es el encargado de dirigir el recorrido por las instalaciones del local. Una vez terminada la visita por las instalaciones, se valida nuevamente la cotización con el cliente, en caso se requiera realizar ajustes se contacta de forma presencial o telefónica con el administrador para el ajuste de la propuesta y posterior firma del contrato y acuerdos.		
<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESO CON QUE INTERACTURA</b>	
Humanos: Personal capacitado en el proceso Físico: Local de eventos		Elaboración de cronograma de actividades	
<b>Indicadores</b>	- Número de contratos cerrados/ Número de contratos propuestos		

Diagrama de flujo del proceso “Atención al potencial cliente” después de la implementación de gestión por procesos

Figura 7. Flujo de procesos de Atención del potencial cliente – mejoras implementadas



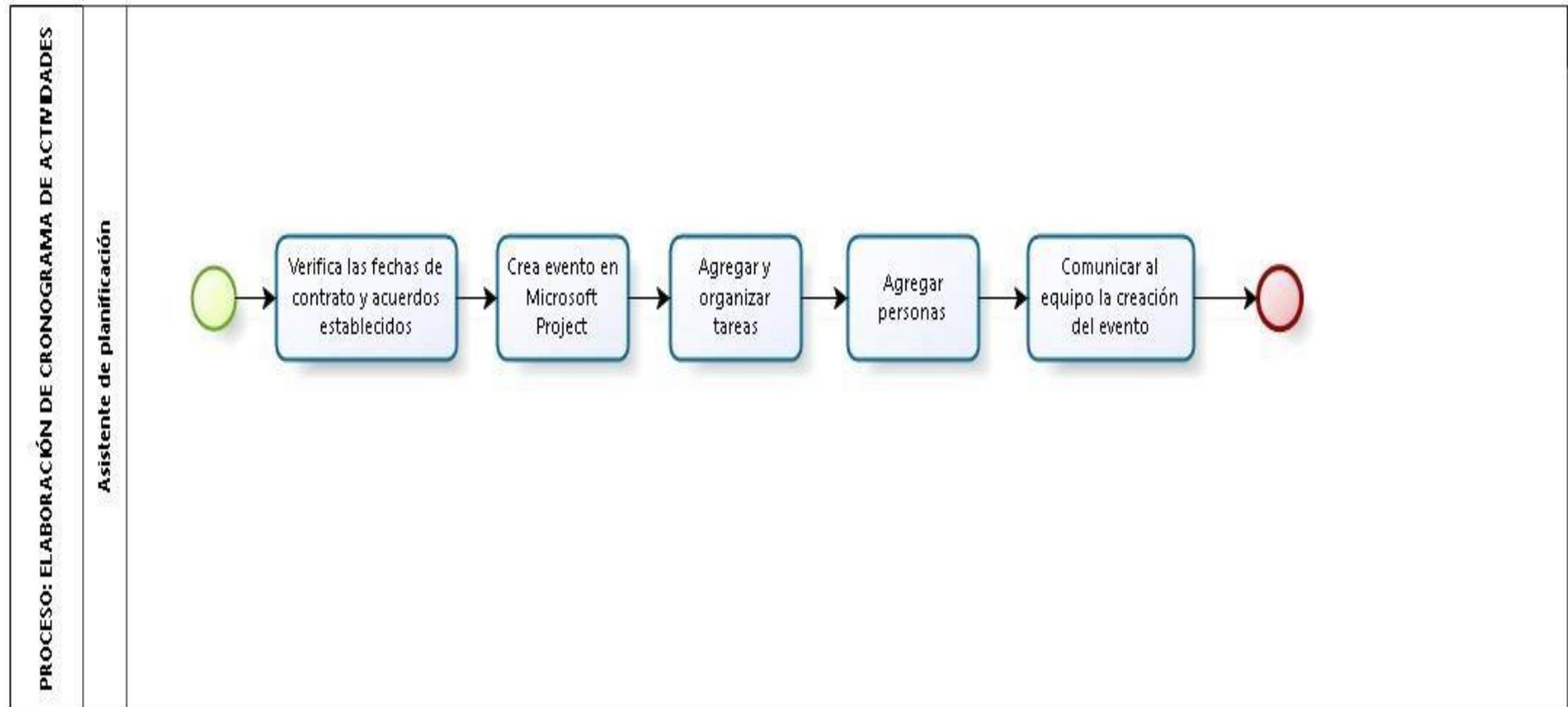
Caracterización del proceso “Elaboración de cronograma de actividades” después de la gestión por procesos – Mejoras implementadas

**Tabla 14. Caracterización del Proceso de Elaboración de cronograma de actividades– Mejoras implementadas**

<b>OBJETIVO</b>	Programar las actividades y asignar responsables para la realización del evento.		
<b>ALCANCE</b>	Desde la definición de actividades hasta el establecimiento de fechas.		
<b>RESPONSABLE</b>	Asistente de planificación		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>
Administrador	Contratos y acuerdos establecidos	Cronograma de actividades	Asistente de planificación
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia con el establecimiento de las fechas conforme al contrato y acuerdos establecidos, los cuales se plasman en el cronograma de actividades en el programa Microsoft Project. El asistente de planificación designa los responsables del cumplimiento de las actividades, entre ellas se encuentra la gestión de proveedores, supervisión y control del evento, mantenimiento de instalaciones, formación del personal.		
<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESOS EN LOS QUE INTERACTUA</b>	
HUMANOS: Personal capacitado en el proceso TECNOLÓGICO: Programa Project FISICO: Ambiente adecuado y herramientas de trabajo		Gestión de proveedores, Supervisión y control del evento, Mantenimiento de instalaciones y Formación del personal.	
<b>INDICADORES</b>	- Cumplimiento del cronograma de actividades - -% de desviación con las fechas pactadas		

Diagrama de flujo del proceso ““Elaboración de cronograma de actividades” después de la implementación de gestión por procesos

Figura 8. Flujo de procesos de elaboración de cronograma de actividades– mejoras implementadas



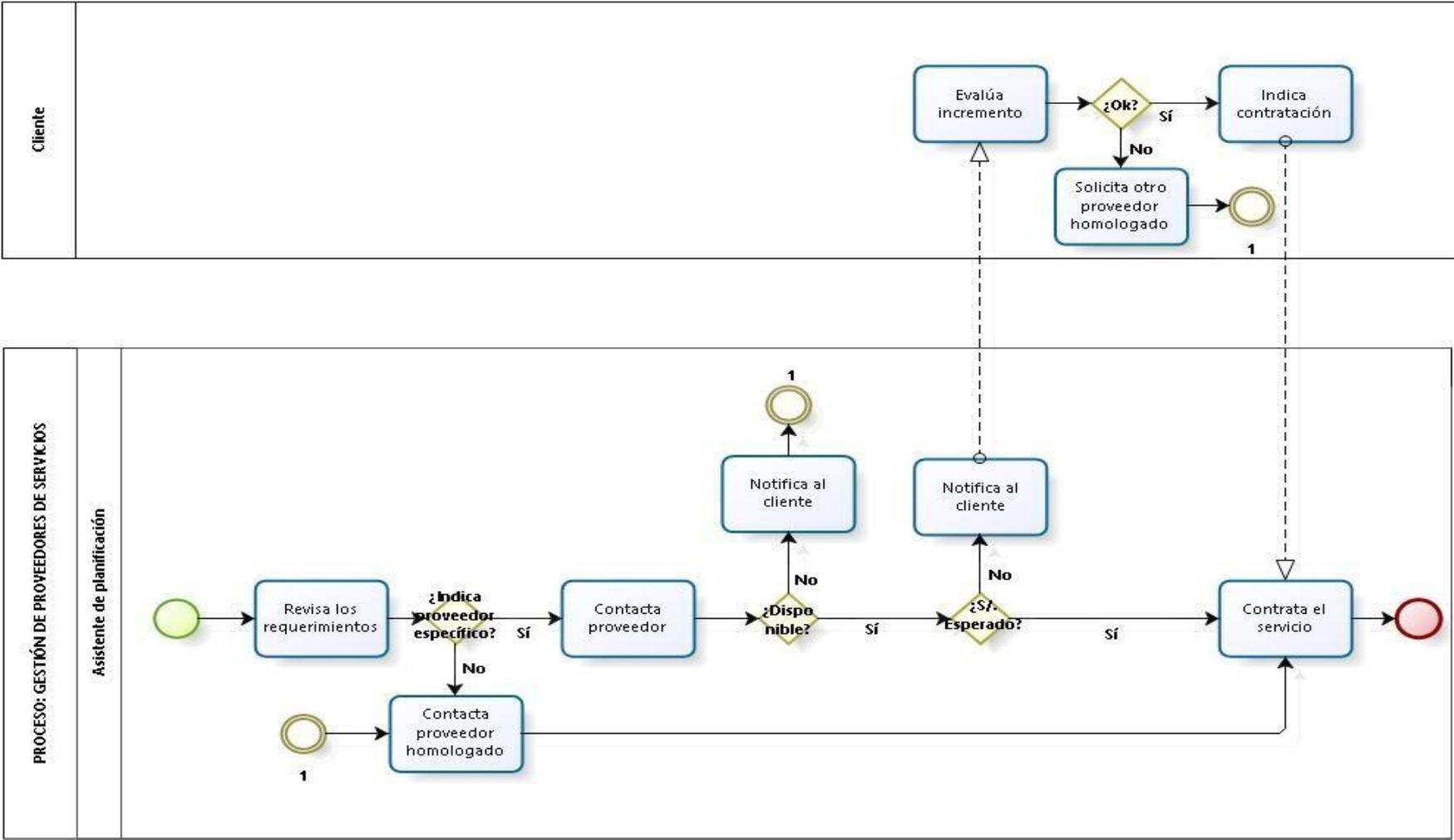
Caracterización del proceso “Gestión de proveedores de servicios” después de la gestión por proceso – mejoras implementadas.

**Tabla 15. Caracterización del Proceso de gestión de proveedores de servicios– mejoras implementadas**

<b>OBJETIVO</b>	Contratar a los proveedores de servicios de acuerdo con el tipo de evento solicitado.		
<b>ALCANCE</b>	Desde las fechas programadas en el cronograma de actividades hasta la contratación del servicio		
<b>RESPONSABLE</b>	Asistente de planificación		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Asistente de planificación	Cronograma de actividades	Contrato con el proveedor de servicio	Administrador
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia con el cumplimiento de los plazos para establecer las fechas con los proveedores (Homologación de proveedores). En caso de proveedores en específico se coordina previamente su disponibilidad, en caso de no lograr un acuerdo, se gestiona el servicio con un proveedor homologado previa aceptación del cliente.		
<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESOS EN LOS QUE INTERACTUA</b>	
HUMANOS: Personal capacitado en el proceso TECNOLÓGICO: Programa Microsoft Excel FISICO: Ambiente adecuado y herramientas de trabajo		Supervisión y control del evento	
<b>INDICADORES</b>	-Número de días invertidos para contratación		

Diagrama de flujo del proceso “Gestión de proveedores de servicios” después de la implementación de gestión por procesos

Figura 9. Flujo de procesos de Gestión de proveedores de servicios – mejoras implementadas



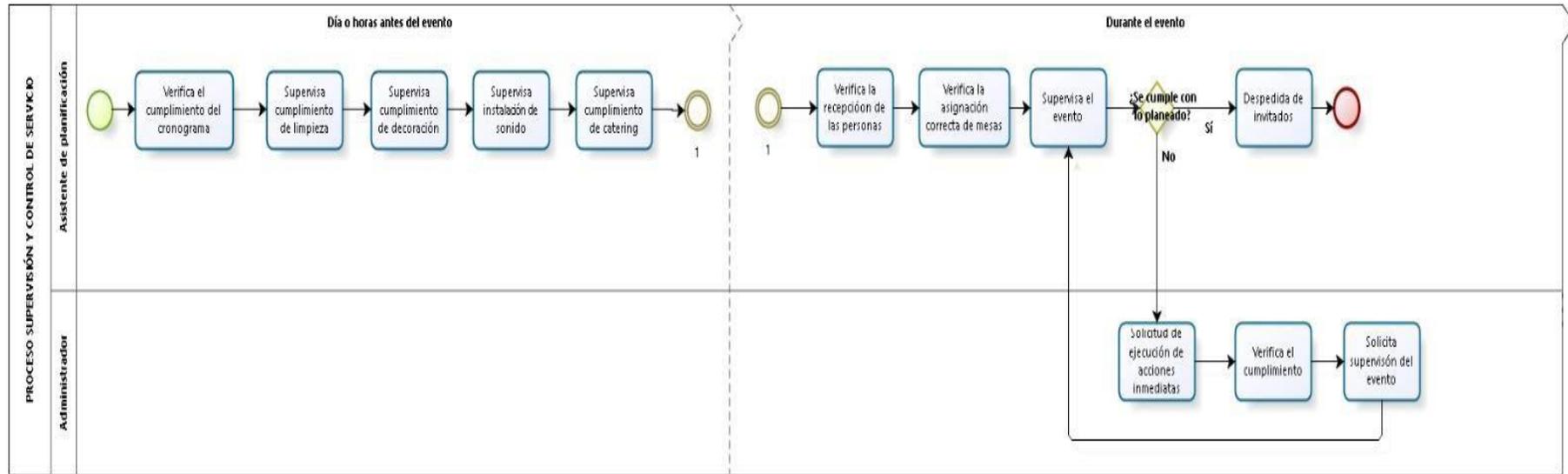
Caracterización del proceso: “Supervisión y control del servicio” después de la implementación de gestión por procesos – mejoras implementadas.

**Tabla 16. Caracterización del Proceso de Supervisión y control del servicio – mejoras implementadas**

<b>OBJETIVO</b>	Seguimiento del cumplimiento de los controles para una satisfactoria realización del evento.		
<b>ALCANCE</b>	Desde las fechas programadas en el cronograma de actividades hasta la finalización del evento		
<b>RESPONSABLE</b>	Asistente de planificación/ Administrador		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Asistente de planificación	Cronograma de actividades	Cumplimiento del evento	Cliente externo
<b>PROCESO</b>	El proceso inicia desde el cumplimiento del cronograma de actividades y la verificación durante el evento por parte del asistente de planificación. En caso de presentarse desviaciones en el evento, se solicita la asistencia del administrados para la toma de decisiones o acciones inmediatas a emplear.		
<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESOS EN LOS QUE INTERACTUA</b>	
HUMANOS: Personal capacitado en el proceso TECNOLOGICO: Equipo móvil FISICO: Ambiente adecuado y herramientas de trabajo		Elaboración de cronograma de actividades Gestión de proveedores de servicio	
<b>INDICADORES</b>			

Diagrama de flujo del proceso “Supervisión y control del servicio” después de la implementación de gestión por procesos

**Figura 10. Flujo de procesos de Supervisión y control del servicio – mejoras implementada**



En las siguientes tablas se presenta el resumen consolidado de la información recopilada de cada una de las variables investigadas en las etapas de pre – test y post – test:

**Variable independiente: Gestión por procesos**

**Tabla 17. Resultado pre - test de la gestión por procesos**

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS												
DIMENSIÓN		MAPA DE PROCESOS							ANÁLISIS DEL PROCESO		MEJORA DE PROCESOS	
MES	SEMANA	TOTAL DE PROCESOS	N° DE PROCESOS ESTRATÉGICOS	N° DE PROCESOS OPERATIVOS	N° DE PROCESOS DE APOYO	ÍNDICE DE PROCESOS ESTRATÉGICOS	ÍNDICE DE PROCESOS OPERATIVOS	ÍNDICE DE PROCESOS DE APOYO	N° DE PROCESOS CRÍTICOS	ÍNDICE DE PROCESOS CRÍTICOS	N° DE PROCESOS MEJORADOS	ÍNDICE DE PROCESOS MEJORADOS
	Semana 1	11	3	5	3	27%	45%	27%	5	45%	0	0%
	Semana 2	9	3	4	2	33%	44%	22%	3	33%	0	0%
Oct-22	Semana 3	12	4	6	2	33%	50%	17%	5	42%	0	0%
	Semana 4	8	2	3	3	25%	38%	38%	4	50%	0	0%

Nov-22	Semana 1	14	5	5	4	36%	36%	29%	6	43%	0	0%
	Semana 2	11	5	4	2	45%	36%	18%	4	36%	0	0%
	Semana 3	13	4	5	4	31%	38%	31%	6	46%	0	0%
	Semana 4	10	3	4	3	30%	40%	30%	4	40%	0	0%
<b>PROMEDIO DEL PERIODO PRE - TEST</b>						<b>33%</b>	<b>41%</b>	<b>26%</b>	<b>-</b>	<b>42%</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>

En la Tabla 17 se observa la información obtenida de la variable independiente en la etapa de pre – test, donde se obtuvo que los indicadores de la dimensión mapa de procesos presentaron la siguiente media: índice de procesos estratégicos 33%, índice de procesos operativos 41% e índice de procesos de apoyo 26%. Con relación a la dimensión análisis de procesos, su indicador el índice de procesos críticos presentó un promedio del 42%. Y, finalmente la dimensión mejora de procesos con su indicador índice de procesos mejorados en el pre – test presentó una media del 0%.

**Tabla 18. Resultado post - test de la gestión por procesos**

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS												
DIMENSIÓN			MAPA DE PROCESOS						ANÁLISIS DEL PROCESO		MEJORA DE PROCESOS	
MES	SEMANA	TOTAL DE PROCESOS	N° DE PROCESOS ESTRATÉGICOS	N° DE PROCESOS OPERATIVOS	N° DE PROCESOS DE APOYO	ÍNDICE DE PROCESOS ESTRATÉGICOS	ÍNDICE DE PROCESOS OPERATIVOS	ÍNDICE DE PROCESOS DE APOYO	N° DE PROCESOS CRÍTICOS	ÍNDICE DE PROCESOS CRÍTICOS	N° DE PROCESOS MEJORADOS	ÍNDICE DE PROCESOS MEJORADOS
Ene-23	Semana 1	12	4	5	3	33%	42%	25%	2	17%	2	100%
	Semana 2	11	4	5	2	36%	45%	18%	1	9%	1	100%
	Semana 3	9	2	6	1	22%	67%	11%	2	22%	2	100%
	Semana 4	7	3	3	1	43%	43%	14%	1	14%	1	100%
Feb-23	Semana 1	12	3	7	2	25%	58%	17%	1	8%	1	100%

Semana 2	10	4	5	1	40%	50%	10%	2	20%	2	100%
Semana 3	13	5	7	1	38%	54%	8%	1	8%	1	100%
Semana 4	14	5	7	2	36%	50%	14%	2	14%	2	100%
<b>PROMEDIO DEL PERIODO POST - TEST</b>					<b>34%</b>	<b>51%</b>	<b>15%</b>	<b>-</b>	<b>14%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

En la Tabla 18 se observa la información obtenida de la variable independiente en la etapa de post – test, donde se obtuvo que los indicadores de la dimensión mapa de procesos presentaron la siguiente media: índice de procesos estratégicos 34%, índice de procesos operativos 51% e índice de procesos de apoyo 15%. Con relación a la dimensión análisis de procesos, su indicador el índice de procesos críticos presentó un promedio del 14%. Y, finalmente la dimensión mejora de procesos con su indicador índice de procesos mejorados en el pre – test presentó una media del 100%.

### Variable dependiente: Efectividad

Se presentan los resultados obtenidos antes y después de la implementación de la gestión por procesos, para cada una de las dimensiones de la efectividad:

#### Eficacia

**Tabla 19. Resultado pre – test de la eficacia**

MES	SEMANA	N° DE SOLICITUDES ATENDIDAS	N° TOTAL DE SOLICITUDES	EFICACIA
	Semana 1	4	7	57.14%
	Semana 2	3	5	60.00%
Oct-22	Semana 3	4	10	40.00%
	Semana 4	4	8	50.00%
	Semana 1	5	12	41.67%
	Semana 2	3	9	33.33%
Nov-22	Semana 3	2	6	33.33%
	Semana 4	2	8	25.00%
<b>PROMEDIO DEL PERIODO PRE - TEST</b>				<b>42.56%</b>

La Tabla 19 muestra los resultados obtenidos de la eficacia en la etapa pre – test, la cual tuvo una duración de 8 semanas de estudio. Obteniendo que la eficacia antes de la aplicación de la gestión por procesos presentaba una media del 42.56%.

**Tabla 20. Resultado post – test de la eficacia**

<b>MES</b>	<b>SEMANA</b>	<b>N° DE SOLICITUDES ATENDIDAS</b>	<b>N° TOTAL DE SOLICITUDES</b>	<b>EFICACIA</b>
Ene-23	Semana 1	14	14	100.00%
	Semana 2	11	11	100.00%
	Semana 3	15	16	93.75%
	Semana 4	12	12	100.00%
Feb-23	Semana 1	8 13	8 13	100.00%
	Semana 2			100.00%
	Semana 3	9	9	100.00%
	Semana 4	11	11	100.00%
<b>PROMEDIO DEL PERIODO POST - TEST</b>				<b>99.22%</b>

La Tabla 20 muestra los resultados obtenidos de la eficacia en la etapa post – test, la cual tuvo una duración de 8 semanas de estudio. Obteniendo que la eficacia después de la aplicación de la gestión por procesos alcanzó una media del 99.22%.

## Eficiencia

**Tabla 21. Resultado pre – test de la eficiencia**

MES	SEMANA	N° DE SOLICITUDES ATENDIDAS A TIEMPO	N° TOTAL DE SOLICITUDES	EFICIENCIA
Oct-22	Semana 1	4	7	57.14%
	Semana 2	2	5	40.00%
	Semana 3	4	10	40.00%
	Semana 4	3	8	37.50%
Nov-22	Semana 1	5	12	41.67%
	Semana 2	2	9	22.22%
	Semana 3	1	6	16.67%
	Semana 4	2	8	25.00%
<b>PROMEDIO DEL PERIODO PRE - TEST</b>				<b>35.02%</b>

La Tabla 21 muestra los resultados obtenidos de la eficiencia en la etapa pre – test, la cual tuvo una duración de 8 semanas de estudio. Obteniendo que la eficiencia antes de la aplicación de la gestión por procesos presentaba una media del 35.02%.

**Tabla 22. Resultado post – test de la eficiencia**

<b>MES</b>	<b>SEMANA</b>	<b>N° DE SOLICITUDES ATENDIDAS A TIEMPO</b>	<b>N° TOTAL DE SOLICITUDES</b>	<b>EFICIENCIA</b>
Ene-23	Semana 1	13	14	92.86%
	Semana 2	11	11	100.00%
	Semana 3	14	16	87.50%
	Semana 4	12	12	100.00%
Feb-23	Semana 1	8	8	100.00%
		12	13	
	Semana 2			92.31%
	Semana 3	9	9	100.00%
	Semana 4	10	11	90.91%
<b>PROMEDIO DEL PERIODO POST - TEST</b>				<b>95.45%</b>

La Tabla 22 muestra los resultados obtenidos de la eficiencia en la etapa post – test, la cual tuvo una duración de 8 semanas de estudio. Obteniendo que la eficiencia después de la aplicación de la gestión por procesos alcanzó una media del 95.45%.

## Efectividad

**Tabla 23. Resultado pre – test de la efectividad**

MES	SEMANA	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
	Semana 1	57.14%	57.14%	32.65%
	Semana 2	60.00%	40.00%	24.00%
Oct-22	Semana 3	40.00%	40.00%	16.00%
	Semana 4	50.00%	37.50%	18.75%
	Semana 1	41.67%	41.67%	17.36%
	Semana 2	33.33%	22.22%	7.41%
Nov-22	Semana 3	33.33%	16.67%	5.56%
	Semana 4	25.00%	25.00%	6.25%
<b>PROMEDIO DEL PERIODO PRE - TEST</b>				<b>16.00%</b>

La Tabla 23 muestra los resultados obtenidos de la efectividad en la etapa pre – test, la cual tuvo una duración de 8 semanas de estudio. Obteniendo que la efectividad antes de la aplicación de la gestión por procesos presentaba una media del 16.00%.

**Tabla 24. Resultado post – test de la efectividad**

<b>MES</b>	<b>SEMANA</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>
Ene-23	Semana 1	100.00%	92.86%	92.86%
	Semana 2	100.00%	100.00%	100.00%
	Semana 3	93.75%	87.50%	82.03%
	Semana 4	100.00%	100.00%	100.00%
Feb-23	Semana 1	100.00%	100.00%	100.00%
	Semana 2	100.00%	92.31%	92.31%
	Semana 3	100.00%	100.00%	100.00%
	Semana 4	100.00%	90.91%	90.91%
<b>PROMEDIO DEL PERIODO POST - TEST</b>				<b>94.76%</b>

La Tabla 24 muestra los resultados obtenidos de la efectividad en la etapa post – test, la cual tuvo una duración de 8 semanas de estudio. Obteniendo que la efectividad después de la aplicación de la gestión por procesos alcanzó una media del 94.76%.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **Análisis descriptivo**

Se aplicó el análisis estadístico descriptivo para el procesamiento de datos mediante gráficos, donde se utilizó el programa Microsoft Excel 2022. Rendón et al., (2016) indican que la estadística descriptiva brinda algunas formas para poder sintetizar información, algunos ejemplos son los cuadros, las tablas o las figuras que permiten discutir la hipótesis de cualquier trabajo de investigación.

#### **Análisis inferencial**

La estadística inferencial brinda información que permite establecer conclusiones por medio de la aplicación de las pruebas realizadas a una muestra de datos (Flores et al., 2017).

Con la finalidad de realizar el estudio de normalidad se hizo uso del Software Estadístico SPSS 24.0 a través de la prueba de Shapiro Wilk. Posteriormente en base al resultado obtenido se aplicó el estadígrafo Wilcoxon o TStudent.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información que se obtuvo gracias al consentimiento de la empresa Pecanos S.R.L, se tratará de forma académica, respetando los principios de originalidad y ética.

Asimismo, se garantiza que el proyecto de investigación se rige por los lineamientos de ética de la Universidad César Vallejo, donde cada referencia mencionada refleja la autenticidad de cada cita descrita.

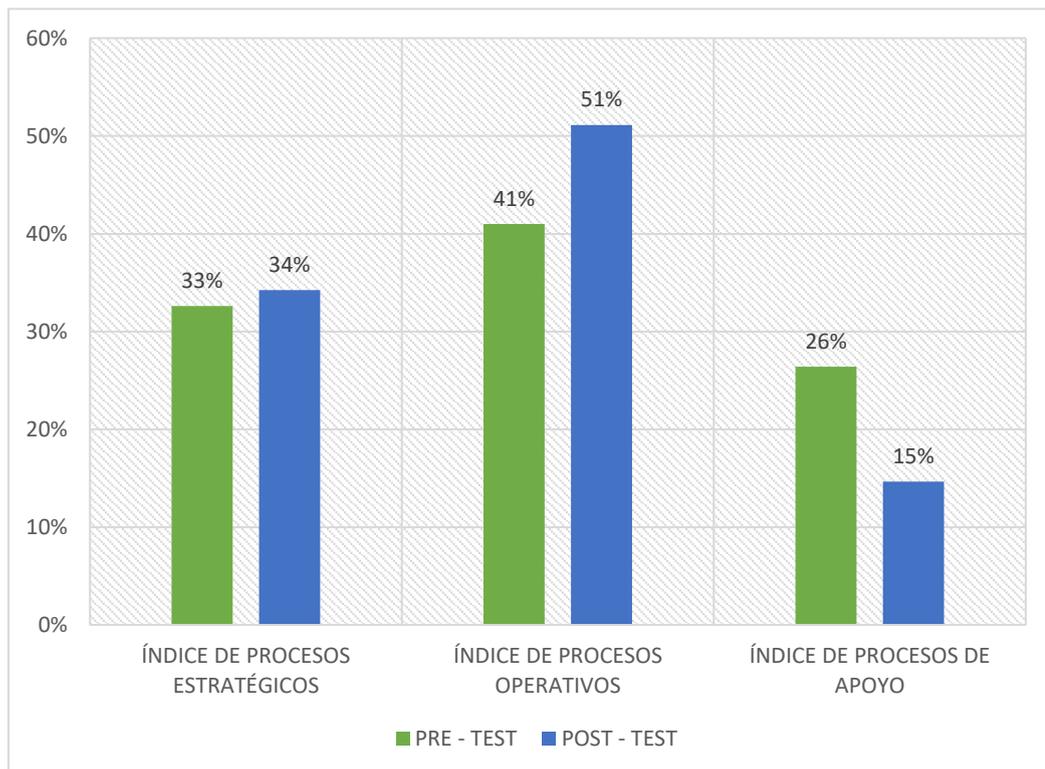
#### IV. RESULTADO

##### RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Variable independiente: Gestión por procesos

Mapa de procesos

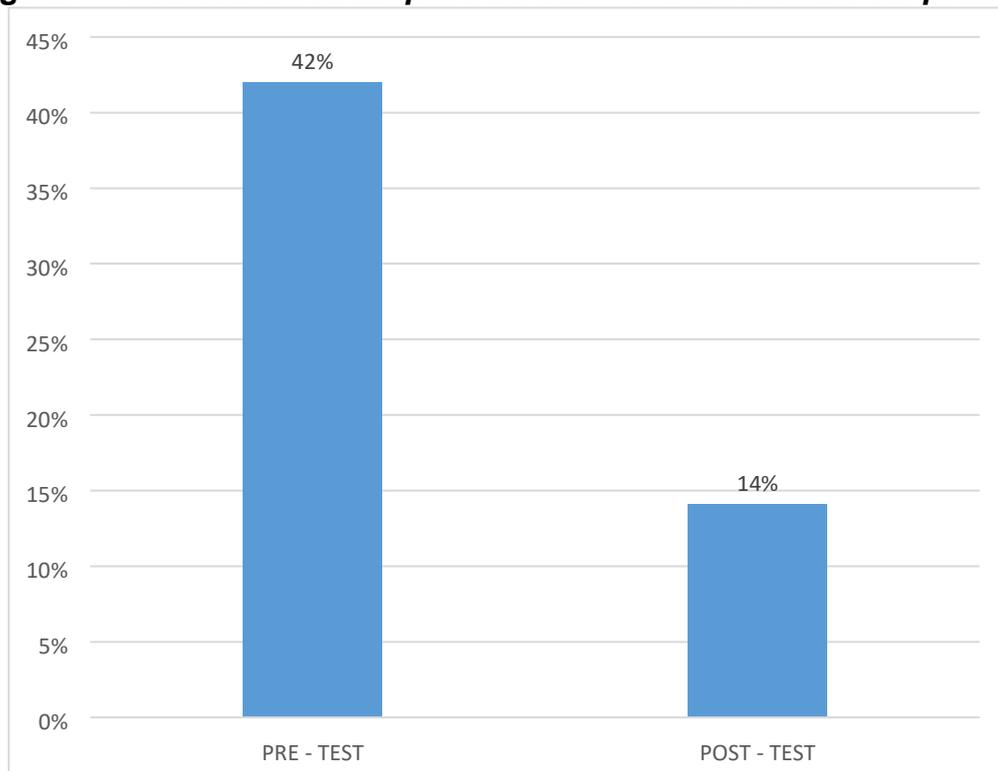
Figura 11. Evaluación descriptiva de la dimensión mapa de procesos



En la Figura 11 se aprecia la información obtenida de la dimensión mapa de procesos, donde por medio del análisis de los datos recopilados en el pre – test (octubre 2022 – noviembre 2022) y en el post – test (enero 2023 – febrero 2023), con un periodo de estudio de 8 semanas. Se obtuvo que inicialmente los siguientes indicadores presentaban una media de: índice de procesos estratégicos 33%, índice de procesos operativos 41% e índice de procesos de apoyo 26%. En la evaluación de la etapa post – test el índice de procesos estratégicos presentó una media del 34%, el índice de procesos operativos alcanzó un promedio del 51% y el índice de procesos de apoyo obtuvo una media del 15%.

## Análisis del proceso

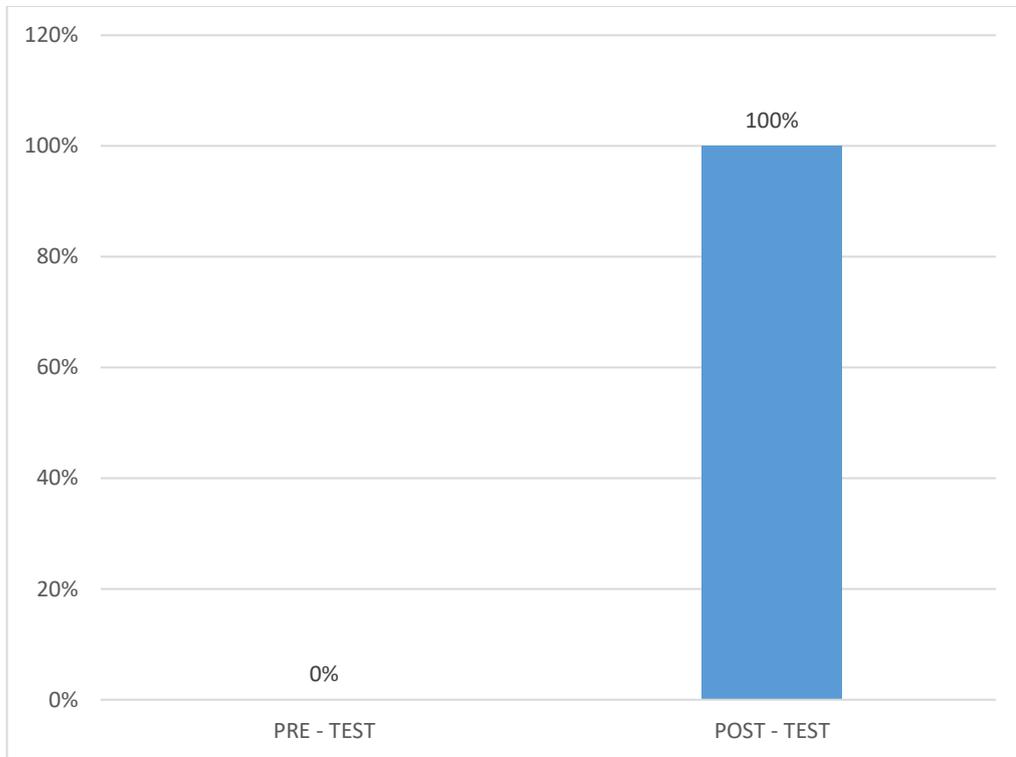
**Figura 12. Evaluación descriptiva de la dimensión análisis del proceso**



En la Figura 12 se aprecia la información obtenida de la dimensión análisis del proceso, donde por medio del análisis de los datos recopilados en el pre – test (octubre 2022 – noviembre 2022) y en el post – test (enero 2023 – febrero 2023), con un periodo de estudio de 8 semanas. Se obtuvo que inicialmente el índice de procesos críticos era del 42% y en la etapa de post – test el índice de procesos críticos fue del 15%.

## Mejora de procesos

**Figura 13. Evaluación descriptiva de la dimensión mejora de procesos**



En la Figura 13 se aprecia la información obtenida de la dimensión mejora de procesos, donde por medio del análisis de los datos recopilados en el pre – test (octubre 2022 – noviembre 2022) y en el post – test (enero 2023 – febrero 2023), con un periodo de estudio de 8 semanas. Se obtuvo que inicialmente el índice de mejora de procesos en la empresa era del 0% y en la etapa de post – test el índice de mejora de procesos fue del 100%.

### Variable dependiente: Efectividad

Los resultados descriptivos de la variable dependiente obtenidos por medio del análisis estadístico se presentan a continuación: **Eficacia**

**Tabla 25. Evaluación descriptiva de la eficacia**

Estadísticos		EFICACIA PRE - TEST	EFICACIA POST - TEST
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		<b>,425588</b>	<b>,992188</b>
Mediana		,408350	1,000000
Moda		,3333	1,0000
Varianza		,015	,000
Rango		,3500	,0625
Mínimo		,2500	,9375
Máximo		,6000	1,0000
Suma		3,4047	7,9375

En la Tabla 25 se aprecia la información obtenida de la eficacia por medio del análisis estadístico de los datos recopilados en el pre – test (octubre 2022 – noviembre 2022) y en el post – test (enero 2023 – febrero 2023), con un periodo de estudio de 8 semanas. Donde se obtuvo que la media inicial de la eficacia presentaba un valor de 0,425588 y después de la aplicación de la gestión por procesos la eficacia presentó un valor de la media igual a 0,992188. Lo cual, nos muestra un incremento de promedio de la eficacia del 56.66%.

## Eficiencia

**Tabla 26. Evaluación descriptiva de la eficacia**

		Estadísticos	
		EFICIENCIA PRE - TEST	EFICIENCIA POST - TEST
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		<b>,350250</b>	<b>,954475</b>
Mediana		,387500	,964300
Moda		,4000	1,0000
Varianza		,017	,003
Rango		,4047	,1250
Mínimo		,1667	,8750
Máximo		,5714	1,0000
Suma		2,8020	7,6358

En la Tabla 26 se aprecia la información obtenida de la eficiencia por medio del análisis estadístico de los datos recopilados en el pre – test (octubre 2022 – noviembre 2022) y en el post – test (enero 2023 – febrero 2023), con un periodo de estudio de 8 semanas. Donde se obtuvo que la media inicial de la eficiencia presentaba un valor de 0,350250 y después de la aplicación de la gestión por procesos la eficiencia presentó un valor de la media igual a 0,954475. Lo cual, nos muestra un incremento promedio de la eficiencia del 60.42%.

## Efectividad

**Tabla 27. Evaluación descriptiva de la efectividad**

		EFFECTIVIDAD PRE - EFFECTIVIDAD POST	
		TEST	- TEST
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		<b>,159975</b>	<b>,947637</b>
Mediana		,166800	,964300
Moda		,0556 <sup>a</sup>	1,0000
Varianza		,009	,004
Rango		,2709	,1797
Mínimo		,0556	,8203
Máximo		,3265	1,0000
Suma		1,2798	7,5811

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

En la Tabla 27 se aprecia la información obtenida de la efectividad por medio del análisis estadístico de los datos recopilados en el pre – test (octubre 2022 – noviembre 2022) y en el post – test (enero 2023 – febrero 2023), con un periodo de estudio de 8 semanas. Donde se obtuvo que la media inicial de la efectividad presentaba un valor de 0,159975 y después de la aplicación de la gestión por procesos la eficiencia presentó un valor de la media igual a 0,947637. Lo cual, nos muestra un incremento promedio de la eficiencia del 78.77%.

## RESULTADOS INFERENCIALES

### Hipótesis general

En nuestra investigación se planteó la siguiente hipótesis general: *La Gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.*

Para realizar la contrastación de la hipótesis general primero se realizó el análisis estadístico por medio de la prueba de la normalidad. En la que, de acuerdo con el número de datos procesados al ser menores a 30 se tomó en consideración el resultado de Shapiro Wilk.

**Tabla 28. Normalidad de la hipótesis general**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFFECTIVIDAD PRE - TEST	,193	8	,200*	,922	8	<b>,444</b>
EFFECTIVIDAD POST - TEST	,290	8	,047	,811	8	<b>,037</b>

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 28 presenta los resultados obtenidos del procesamiento de los datos a través de la prueba de la normalidad. Donde en el resultado de Shapiro-Wilk se obtuvo que en el pre – test la significancia fue de 0,444 siendo este valor mayor a 0.05 los datos procesados son **paramétricos**. Y en el post – test la significancia alcanzada fue de 0,037 siendo un valor menor a 0.05 los datos procesados son **no paramétricos**. Es así, como a partir de la información obtenida se determinó que el estadígrafo utilizado para la comprobación de la hipótesis fue **Wilcoxon**.

**Tabla 29. Estadístico descriptivo de la hipótesis general**

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
EFFECTIVIDAD PRE - TEST	8	<b>,159975</b>	,0947537	,0556	,3265
EFFECTIVIDAD POST - TEST	8	<b>,947638</b>	,0650624	,8203	1,0000

La Tabla 29 presenta los resultados logrados a través de la aplicación del estadígrafo de Wilcoxon, obteniendo en el pre – test una media de la efectividad de 0,159975 y en el post – test la media de la efectividad presentó un valor de 0,947638. Presentando un incremento promedio del 78.77% de la efectividad. A fin de validar los resultados obtenidos, se procedió con la evaluación de la Tabla 25:

**Tabla 30. Estadístico de prueba de la hipótesis general**

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	EFFECTIVIDAD POST - TEST - EFFECTIVIDAD PRE - TEST
Z	-2,521 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	<b>,012</b>

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon  
b. Se basa en rangos negativos.

La Tabla 30 muestra la significancia obtenida de los datos procesados de la efectividad, siendo el valor obtenido 0,012 al ser este valor menor que 0.05 se rechaza la hipótesis general nula y se admite la hipótesis general planteada en el presente estudio.

## Hipótesis específica 1

En nuestra investigación se planteó la siguiente hipótesis específica 1: *La Gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.*

Para realizar la contrastación de la hipótesis específica 1 primero se realizó el análisis estadístico por medio de la prueba de la normalidad. En la que, de acuerdo con el número de datos procesados al ser menores a 30 se tomó en consideración el resultado de Shapiro Wilk.

**Tabla 31. Normalidad de la hipótesis específica 1**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFICACIA POST - TEST	,513	8	,000	,418	8	,000
EFICACIA PRE - TEST	,154	8	,200*	,951	8	,721

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 31 presenta los resultados obtenidos del procesamiento de los datos a través de la prueba de la normalidad. Donde en el resultado de Shapiro-Wilk se obtuvo que en el pre – test la significancia fue de 0,000 siendo este valor menor a 0.05 los datos procesados son **no paramétricos**. Y en el post – test la significancia alcanzada fue de 0,721 siendo un valor mayor a 0.05 los datos procesados son **paramétricos**. Es así, como a partir de la información obtenida se determinó que el estadígrafo utilizado para la comprobación de la hipótesis fue **Wilcoxon**.

**Tabla 32. Estadístico descriptivo de la hipótesis específica 1**

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
EFICACIA PRE – TEST	8	<b>,425588</b>	,1229500	,2500	,6000
EFICACIA POST – TEST	8	<b>,992188</b>	,0220971	,9375	1,0000

La Tabla 32 presenta los resultados logrados a través de la aplicación del estadígrafo de Wilcoxon, obteniendo en el pre – test una media de la eficacia de 0,425588 y en el post – test la media de la eficacia presentó un valor de 0,992188. Presentando un incremento promedio del 56.66% de la eficacia. A fin de validar los resultados obtenidos, se procedió con la evaluación de la Tabla 28:

**Tabla 33. Estadístico de prueba de la específica 1**

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	EFICACIA POST - TEST - EFICACIA PRE - TEST
Z	-2,524 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	<b>,012</b>

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon  
b. Se basa en rangos negativos.

La Tabla 33 muestra la significancia obtenida de los datos procesados de la eficacia, siendo el valor obtenido 0,012 al ser este valor menor que 0.05 se rechaza la hipótesis específica 1 nula y se admite la hipótesis específica 1 planteada en el presente estudio.

## Hipótesis específica 2

En nuestra investigación se planteó la siguiente hipótesis específica 2: *La Gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.*

Para realizar la contrastación de la hipótesis específica 2 primero se realizó el análisis estadístico por medio de la prueba de la normalidad. En la que, de acuerdo con el número de datos procesados al ser menores a 30 se tomó en consideración el resultado de Shapiro Wilk.

**Tabla 34. Normalidad de la hipótesis específica 2**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFICIENCIA PRE - TEST	,200	8	,200*	,938	8	,588
EFICIENCIA POST - TEST	,313	8	,020	,811	8	,037

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 34 presenta los resultados obtenidos del procesamiento de los datos a través de la prueba de la normalidad. Donde en el resultado de Shapiro-Wilk se obtuvo que en el pre – test la significancia fue de 0,588 siendo este valor mayor a 0.05 los datos procesados son **paramétricos**. Y en el post – test la significancia alcanzada fue de 0,037 siendo un valor menor a 0.05 los datos procesados son **no paramétricos**. Es así, como a partir de la información obtenida se determinó que el estadígrafo utilizado para la comprobación de la hipótesis fue **Wilcoxon**.

**Tabla 35. Estadístico descriptivo de la hipótesis específica 2**

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
EFICIENCIA PRE – TEST	8	<b>,350250</b>	,1303967	,1667	,5714
EFICIENCIA POST – TEST	8	<b>,954475</b>	,0511569	,8750	1,0000

La Tabla 35 presenta los resultados logrados a través de la aplicación del estadígrafo de Wilcoxon, obteniendo en el pre – test una media de la eficiencia de 0,350250 y en el post – test la media de la eficiencia presentó un valor de 0,954475. Presentando un incremento promedio del 60.42% de la eficiencia. A fin de validar los resultados obtenidos, se procedió con la evaluación de la Tabla 31:

**Tabla 36. Estadístico de prueba de la específica 2**

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	EFICIENCIA POST - TEST - EFICIENCIA PRE - TEST
Z	-2,521 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,012

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon  
b. Se basa en rangos negativos.

La Tabla 36 muestra la significancia obtenida de los datos procesados de la eficiencia, siendo el valor obtenido 0,012 al ser este valor menor que 0.05 se rechaza la hipótesis específica 2 nula y se admite la hipótesis específica 2 planteada en el presente estudio.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación por medio de la aplicación de la gestión por procesos se buscó mejorar la efectividad del servicio de Los Pecanos S.R.L., Ica 2022. Donde se obtuvo como resultado que en el análisis desarrollado en la etapa de pre – test (octubre 2022 – noviembre 2022) la efectividad presentaba una media del 16.00%, la eficacia alcanzaba un valor promedio de 42.56% y la eficiencia tenía una media igual al 35.02%. Posterior al desarrollo de la gestión por procesos en los servicios de Los Pecanos S.R.L., se alcanzó como resultados que en la etapa de post – test (enero 2023 – febrero 2023) la media de la efectividad fue de 94.76%, la eficacia presentó un promedio del 99.22% y la eficiencia alcanzó una media del 95.45%. Es así, como se logró mejorar la efectividad de los servicios de Los Pecanos S.R.L., en 60.42%.

Los resultados obtenidos durante el desarrollo de nuestra investigación guardan relación con los presentados por los autores siguientes:

Alvarado y Lucho (2022) tuvo como objetivo mejorar la satisfacción del cliente, identificó los procesos tanto estratégicos como operativos y de apoyo. La metodología que se usó en esta investigación fue aplicada y su enfoque cuantitativo, la muestra usada fue de 20 clientes. Esta investigación tuvo 56.86 % en la satisfacción al cliente.

Para Quintero-Piñeros (2022) en el desarrollo de su propuesta buscó incrementar la competitividad de la empresa. Se utilizó como fuente primaria la entrevista al gerente general y como fuentes secundarias, los libros, las páginas web, revistas y trabajos de investigación. La autora concluyó que para fortalecer la competitividad de la empresa es necesario invertir en la infraestructura y tecnificación de los procesos claves de la producción. Asimismo, Cueva (2021) elaboró un plan de mejoras para aumentar la productividad, donde se aplicó un enfoque de investigación cualitativo donde utilizó la entrevista y observación como herramientas para recolección de datos, uso el análisis FODA, para entender el entorno externo e interno y

diagrama de Ishikawa, obteniendo como resultado el incremento de la productividad del almacén.

Para Phlico (2020), en su investigación tuvo como finalidad la mejora del servicio, en esta investigación se buscó disminuir la cantidad de reclamos, incrementar el cobro de la cantidad de la reparación y disminuir el tiempo de atención al cliente. La información recolectada para el estudio fue recolectada en dos años, como resultado se obtuvo el 39.08% de los reclamos recibidos, hubo una mejora del 17% en el tiempo de atención y un 18% respecto al cobro de las reparaciones. Y, Miroslava (2019) trabajó con una población de 123 personas, incrementando la satisfacción del cliente, esta investigación fue aplicada con diseño experimental. Se obtuvo como beneficios la identificación de las causas para aumentar el nivel de satisfacción al cliente del 54% al 75%. Así como también, para Ramos (2018) en su investigación realizó un diseño e implemento la mejora de los procesos operacionales tanto del área de producción y calidad, genero objetivos estratégicos y KPI's, la implementación demostró la confirmación de la hipótesis propuesta.

Y, para Collantes (2018) en su estudio a través de la aplicación de una secuencia de instrumentos de planificación, propuesta que cuenta como fin aumentar la efectividad de la organización con respecto a sus ventas. La tesis concluye que la efectividad incrementó 11.99% con respecto al año anterior tomado como referencia.

En las bases teóricas y conceptuales estudiadas se logró concordar con lo definido por los siguientes autores Medina et al. (2019) quien precisa que la gestión por procesos se basa en optimizar los flujos de trabajo de una organización teniendo como horizonte el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Permite conocer a profundidad el por qué se realiza el proceso aportando flexibilidad con el reordenamiento de su flujo. Esta metodología al asentar sus bases en mejorar los procesos se diferencia de la gestión clásica la cual se basa en funciones.

Para Contreras et al. (2017) la gestión por procesos es una manera de administrar la organización a través de sus procesos agregándole valor para

optimizar la calidad y de esta manera cumplir con la necesidad del cliente. Refiriéndose a los diferentes puntos del proceso, lo que se hizo (cómo funcionó el proceso, persona responsable), objetivo del proceso (cliente interno o externo) resultado esperado del proceso (debe ser adecuado a los requerimientos del receptor).

Y para Cantero et al (2021) la gestión por procesos es una metodología que organiza, diseña, automatiza, monitorea, integra y continuamente mejora. Esta metodología se utiliza para alcanzar la calidad total de los procesos de una empresa por ello nos permite conocer los procesos de la empresa de manera general para satisfacer a los clientes. Donde las ventajas de la aplicación de la gestión por procesos son la mejora de la eficiencia y la productividad, la generación de valor tanto a la organización como a sus clientes, centrarse en el enfoque hacia el cliente, establecer los objetivos estratégicos, disminuir costos administrativos y operativos y la amplitud de la visualización de las operaciones.

De acuerdo con Contreras et al. (2017) menciona que la gestión por procesos se relaciona estrechamente con la Norma ISO 9001 debido a que este sistema guarda relación con las siguientes características: el responsable de un proceso va adquiriendo dominio por ende los procesos repetitivos se perfeccionan, el responsable de un proceso va adquiriendo dominio por ende los procesos repetitivos se perfeccionan y todo ocurre por causalidad. Por lo que es importante entender que un proceso transforma entradas en salidas con ello satisface las necesidades los clientes a través de un conjunto de funciones con alta relación entre sí según lo indicado por la (ISO 9001, 2015).

Además, Ruiz, Almaguer, Torres, Hernández (2014) mencionan que la gestión por procesos permite analizar y clasificar los procesos entre ellos tenemos los procesos estratégicos, gestionados por la alta dirección de la empresa, destinados a definir y controlar las metas, políticas y estrategias. Los procesos operativos, son los que llevan a cabo mediante acciones el desarrollo y cumplimiento de las estrategias, políticas y metas. Los procesos

de apoyo no están relacionados a las acciones para cumplir las metas, pero su rendimiento influye de manera directa en el proceso operacional.

Para Contreras et al. (2017) una de las herramientas principales que se emplean dentro de la gestión por procesos es el mapa de proceso, el cual se empleó dentro del desarrollo de la investigación, permitiendo mostrar tanto la interacción y secuencia entre cada uno de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, en una representación gráfica. Los procesos estratégicos son aquellos que determinan y dan seguimiento para el cumplir los objetivos, metas, políticas y estrategias de una organización. Los procesos operativos o procesos claves son los que inician con un requerimiento de un bien o servicio, producción y satisfacción del cliente. Los procesos de apoyo dan asistencia durante el desarrollo de los procesos claves.

En estudio de la efectividad Pérez, Gardey (2017) nos indica que se entiende cómo hacer las cosas tanto de manera eficaz como eficiente, esta mide las cosas que se hacen y cómo se hacen. Mide de forma positiva el cumplimiento de los objetivos planteados, es decir contrapone los objetivos y metas proyectados versus los resultados obtenidos. Para el análisis de la efectividad Fontalvo et al. (2017) indica que se desarrolla por medio de la eficiencia y la eficacia. Siendo la eficiencia el elemento primordial para cualquier organización, analiza tantos los resultados alcanzados como los recursos que se utilizan para cumplir estos resultados. Para profundizar el concepto de eficiencia es la competencia que permite conseguir el fin precedente optimizando recursos. Y la eficacia es el indicador donde exhibe cuan capaz es una organización de alcanzar y/o lograr los resultados esperados.

## VI. CONCLUSIONES

La aplicación de la gestión por procesos basado en la calidad mejoró significativamente ( $P < 0.05$ ) la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L. Donde en el análisis inicial la media de la efectividad presentaba un valor igual al 16.00%, y posterior al desarrollo de la metodología la efectividad alcanzó una media del 94.76%. Logrando así, una mejora de la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L., en 78.77%.

La aplicación de la gestión por procesos basado en la calidad mejoró significativamente ( $P < 0.05$ ) la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L. Donde en el análisis inicial la media de la eficacia presentaba un valor igual al 42.56%, y posterior al desarrollo de la metodología la eficacia alcanzó una media del 99.22%. Logrando así, una mejora de la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L., en 56.66%.

La aplicación de la gestión por procesos basado en la calidad mejoró significativamente ( $P < 0.05$ ) la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L. Donde en el análisis inicial la media de la eficiencia presentaba un valor igual al 35.02%, y posterior al desarrollo de la metodología la eficiencia alcanzó una media del 95.45%. Logrando así, una mejora de la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L., en 60.42%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la gerencia de la empresa Los Pecanos S.R.L, vigilar permanentemente el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos dentro del desarrollo de la gestión por procesos de los servicios de la empresa, con el objetivo de tomar las acciones de mejora pertinentes a fin de atender a tiempo y de la forma acordada las solicitudes de los clientes.

Se recomienda al equipo responsable de la implementación de la metodología continuar con la evaluación permanente de los procesos de la empresa, con el propósito de identificar a tiempo procesos críticos y ejecutar los mecanismos de mejora adecuados de acuerdo con las características que estos presenten.

Se recomienda a todos los trabajadores de la empresa Los Pecanos S.R.L, continuar desarrollando las actividades establecidas en el programa implementación de la gestión por procesos, con el objetivo de que la empresa logre el liderazgo competitivo dentro del mercado.

## REFERENCIAS

ALVARADO, L. y LUCHO, S., 2022. *Gestión por procesos basada en la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Rodio Consulting SAC Argentina, 2022* [en línea]. LIMA, PERÚ: UNIVERSIDAD CESAR

VALLEJO. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103934>

ALVÁREZ, E., NÚÑEZ, P. y RODRÍGUEZ C., 2017. Adquisición y carencia académica de competencias tecnológicas ante una economía digital. *Revista latina de comunicacion social* [en línea], no. 72, ISSN 1138-5820. DOI 10.4185/rlds-2017-1178. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4185/rlds-20171178>.

AMORES, JAÍR. (2018) Efectividad. Mexico D.F. disponible en: <https://www.efectivida.es/que-es-efectividad/>

ARIAS, J., VILLASÍS, M, y MIRANDA, M., 2016. El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* [en línea], vol. 63, núm. 2, ISSN 2448-9190. DOI 10.29262/ram.v63i2.181. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>.

ARIAS, L., 2020. *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. SL: Enfoques Consulting EIRL. ISBN 9786124844409.

BARRIOS, K., CONTRERAS, J. y OLIVERO, E., 2019. La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *CIT Información Tecnológica* [en línea], vol. 30, núm. 2, [consulta: 10 noviembre 2022]. ISSN 0716-8756. DOI 10.4067/s0718-07642019000200103. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071807642019000200103](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642019000200103).

BOSQUES, F.J. y CORRAL, L.C., 2013. Efectividad vs. eficacia: ¿es tiempo de cambiar nuestra forma de pensar? *Medicina Universitaria*, vol. 15, no. 60, pp. 99-100. ISSN 1665-5796.

BRIÑEZ, M., GÓMEZ, S., GUERRA, J., BETANCURT, Y. y ISAZA, J.C., 2020. Mapa del Proceso de Internacionalización de las Instituciones de Educación Superior Colombianas. *Sapientiae* [en línea], vol. 5, no. 2, [consulta: 4 mayo 2023]. ISSN 2183-5063. DOI 10.37293/sapientiae52.07. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7206960>

CASTILLO, J. y CARREÑO, D., 2020. Diseño metodológico para la caracterización de procesos, caso empresas metalmeccánicas del departamento de Boyacá. *Inge CUC* [en línea], vol. 16, núm. 1, [consulta: 12 marzo 2023]. ISSN 0122-6517. DOI 10.17981/ingecuc.16.1.2020.18. Disponible en: <https://revistascientificas.cuc.edu.co/ingecuc/article/view/2706>.

COLLANTES, R., 2018. *Plan estratégico para incrementar la efectividad de las ventas de la empresa Nasotravealmil, 2018* [en línea]. TRUJILLO, PERÚ: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26378>.

CONSULTORES, B., 2022. Investigación Pre-Experimental. Tesis en línea [en línea]. [consulta: 12 diciembre 2022]. Disponible en: <https://onlinetesis.com/investigacion-pre-experimental/>.

DIARIO GESTION, 2022. La diferencia entre eficiencia y eficacia | nnda nnt | ECONOMIA | GESTIÓN. [en línea]. [Consulta: 11 septiembre 2022]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/managementempleo/eficiencia-eficaciadiferencias-eficaz-eficiente-significadoconceptos-nnda-nnt-249921-noticia/>

FLORES, E., MIRANDA, M. y VILLASÍS, M., 2017. El protocolo de investigación

VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista alergia México (Tecamachalco, Puebla, México: 1993)* [en línea], vol. 64, núm. 3, [consulta: 12 diciembre 2022]. ISSN 2448-9190. DOI 10.29262/ram.v64i3.304. Disponible en: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/304>.

GAVILÁNEZ, M., ESPÍN, M. y ARÉVALO, M., 2018. "Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* [en línea], no. julio, [consulta: 6 diciembre 2022]. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativapymes.html/hdl.handle.net/20.500.11763/gestion-administrativa-pymes.zip>

GIRAL, J., GIRAL, A. y GIRAL, F., 2022. *Cultura de efectividad 2.0*. S.l.: LID EDITORIAL MEXICANA SA DE CV. ISBN 9786079380595.

HERNÁNDEZ, P., 2016. Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI. Cemci.org* [en línea]. [consulta: 20 noviembre 2022]. Disponible en: <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacionadministrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativoslocales.pdf>.

JUÁREZ, L. y TOBÓN, S., 2018. Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revistaespacios.com* [en línea]. [consulta: 20 diciembre 2022]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>.

LEÓN, A., RIVERA, D., ÁLVAREZ, W., NOGUEIRA, D., REYES, H., NARIÓ, A. y OJEDA, Y., 2017. Gestión y mejora de procesos de empresas turísticas. *Ecuador: Editorial Universidad UNIANDÉS*

M. MORENO, G. NAVARRETE & L. C. MARTÍNEZ, 2015. Lineamiento para elaborar la caracterización de procesos. Bogotá D.C., CO: Secretaría Distrital de Salud.

MAYORAL, M.A.M. y SOCUÉLLAMOS, J.M., 2022. Lean Seis Sigma para la mejora de procesos. S.l.: Universidad Miguel Hernández. ISBN 978-84-1817714-9.

MEDINA, A., NOGUEIRA, D., HERNÁNDEZ, A. y COMAS, R., 2019. Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería* [en línea], vol. 27, núm. 2, [consulta: 21 NOVIEMBRE 2022]. ISSN 0718-3291. DOI 10.4067/s0718-33052019000200328. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071833052019000200328](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071833052019000200328).

MERA, D., BERRONES, S. y GUERRERO, R., 2019. Aproximación Teórica a la Importancia de la Gestión de Procesos en las Empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnicas - Tecnológicas* [en línea], vol. 1, no. 1, [consulta: 5 mayo 2023]. ISSN 2600-5832. Disponible en: <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/147>.

OTZEN, T. y MANTEROLA, C., 2017. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista internacional de morfología [International journal of morphology]* [en línea], vol. 35, núm. 1, [consulta: 5 diciembre 2022]. ISSN 0717-9367. DOI 10.4067/s0717-95022017000100037. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071795022017000100037](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795022017000100037).

PARDO, J., 2017. *Gestión por procesos y riesgo operacional*. SL: Asociación Española de Normalización y Certificación.

PEREDA, F., 2021. El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión en el Tercer Milenio* [en línea], vol. 24, no. 48, [consulta: 4 diciembre 2022]. ISSN 1728-2969. DOI 10.15381/gtm.v24i48.21828. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/21828>

PÉREZ PORTO, J. y GARDEY, A., 2017. Efectividad. *Definición.de* [en línea]. [consulta: 6 enero 2023]. Disponible en: <https://definicion.de/efectividad>.

PEREZ, J., 2012. *Gestión por procesos* [en línea]. SL: Editorial ESIC. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_por\\_procesos/qbDaVMS6uhUC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_por_procesos/qbDaVMS6uhUC?hl=es-419&gbpv=0).

PHILCO, L., 2020. *Gestión por Procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares* [en línea]. LIMA, PERÚ: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3537?locale-attribute=en>.

PIZA, N., AMAIQUEMA, F. y BELTRÁN, G., 2019. Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado* [en línea], vol. 15, núm. 70, [consulta: 13 diciembre 2023]. ISSN 1990-8644. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/conrado/articulo/metodos-y-tecnicas-en-la-investigacion-cualitativa-algunas-precisiones-necesarias>.

QUINTERO, L., 2022. Propuesta de plan estratégico para la Mipyme Acreart Bisutería y accesorios ubicada en la ciudad de Bogotá para el periodo 2021-2023. [en línea], [consulta: 16 noviembre 2022]. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/27191>

RCLIS.ORG [en línea], [2017]. [consulta: 20 noviembre 2022]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>.

RENDÓN, M, VILLASÍS, M. y MIRANDA, M., 2016. Estadística descriptiva. *Revista alergia México (Tecamachalco, Puebla, México: 1993)* [en línea], vol. 63, núm. 4, [consulta: 23 diciembre 2022]. ISSN 2448-9190. DOI 10.29262/ram.v63i4.230. Disponible en: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230>

ROBBINS, S.; JUDGE, A.; 2018. Comportamiento organizacional. Naucalpan: Pearson educación, 2018. Disponible en: [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=robbins+y+judge+\(2013\)&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=robbins+y+judge+(2013)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

SFP, 2016. Guía para la optimización, estandarización y mejora continua de procesos. C.D.Mx, MX: SFP.

SOLANO, K., 2018. *Plan estratégico para mejorar el nivel competitivo de la empresa Factoría Santillán SRL en el año 2018* [en línea]. TRUJILLO, PERÚ: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29958>.

SORIA, M., 2019. *Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud SAC 2019* [en línea]. TRUJILLO, PERÚ: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40641>.

THOMSON, G. y NEWMAN, P., 2021. Green infrastructure and biophilic urbanism as tools for integrating resource efficient and ecological cities. *Urban Planning*, vol. 6, no. 1, pp. 75-88. ISSN 21837635. DOI 10.17645/UP.V6I1.3633.

VENTURA, J., 2017. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública* [en línea], vol. 43, núm. 4, [consulta: 22 noviembre 2022]. ISSN 0864-3466. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=76867>.

VILLACIS , J., 2018. Factores de competencia entre PYMES. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*,

II, C. (s/f). *Diseño de estructuras administrativas* . Ihmc.us. Recuperado el 12 de mayo de 2023, de <https://skat.ihmc.us/rid=1GL158GSM-WM0KRL-NLB/SimbologiaANSI.pdf>

ZAMBRANO, K., 2018. Las Pymes y su problemática empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científicotécnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), vol. 3, no. 8

## ANEXOS

### Anexo - 1: Carta de solicitud de permiso de información de la empresa



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Trujillo 01 de marzo de 2023

Señor(a)  
**José Antonio Moron Llauca**  
Gerente General  
Centro De Convenciones Los Pecanos Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Ingeniería Industrial

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. Bach. Huaribay Hernandez Heidi Cleida, con DNI 75923422, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial, pueda ejecutar su investigación titulada: "Gestión por procesos basado en la calidad para mejorar la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022" en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

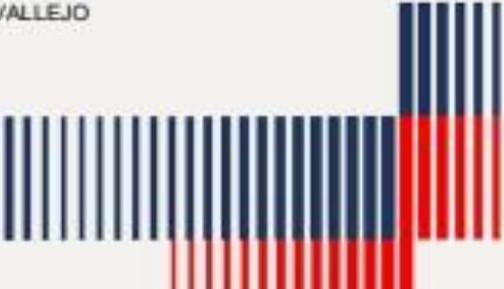
Atentamente,



**Ing. Carlos Hung**  
COORDINADOR NACIONAL EPIM  
PROGRAMA DE TITULACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PT

www.uccc.edu.pe





Universidad  
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Trujillo 01 de marzo de 2023

Señor(a)  
**José Antonio Moron Liauca**  
**Gerente General**  
**Centro De Convenciones Los Pecanos Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Ingeniería Industrial

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

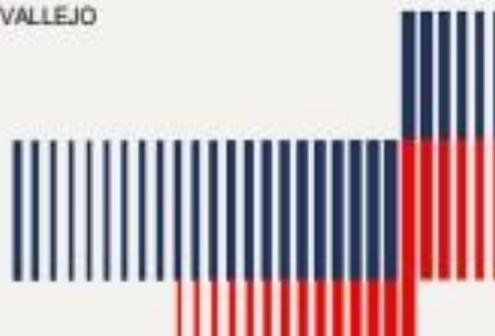
A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. **Bach. Ramírez Injante Luisa Fernanda** con DNI 70314830, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial, pueda ejecutar su investigación titulada: "**Gestión por procesos basado en la calidad para mejorar la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022**" en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

**Ing. Carlos Hung**  
COORDINADOR NACIONAL EPIM  
PROGRAMA DE TITULACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

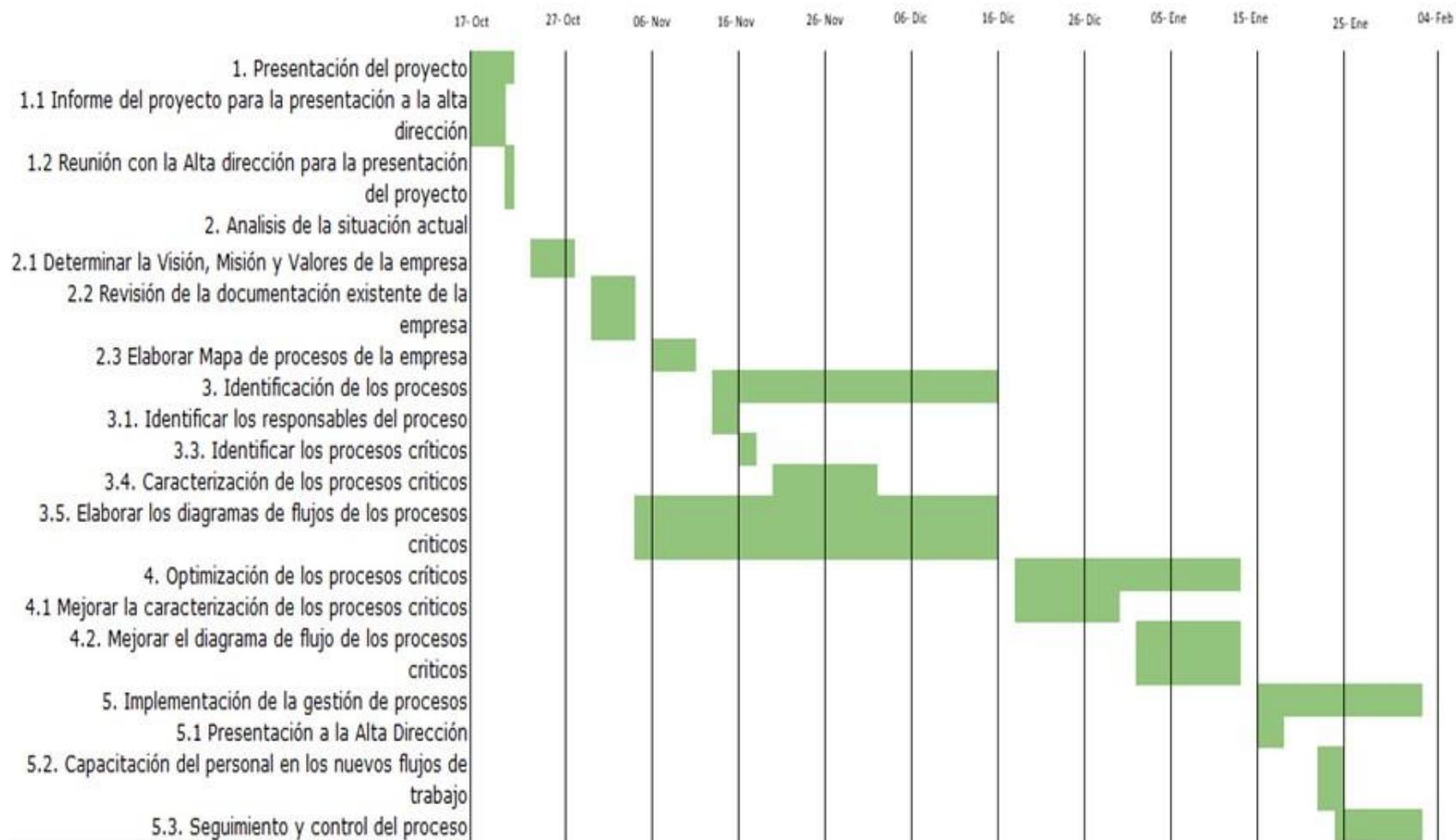
cc: Archivo PT



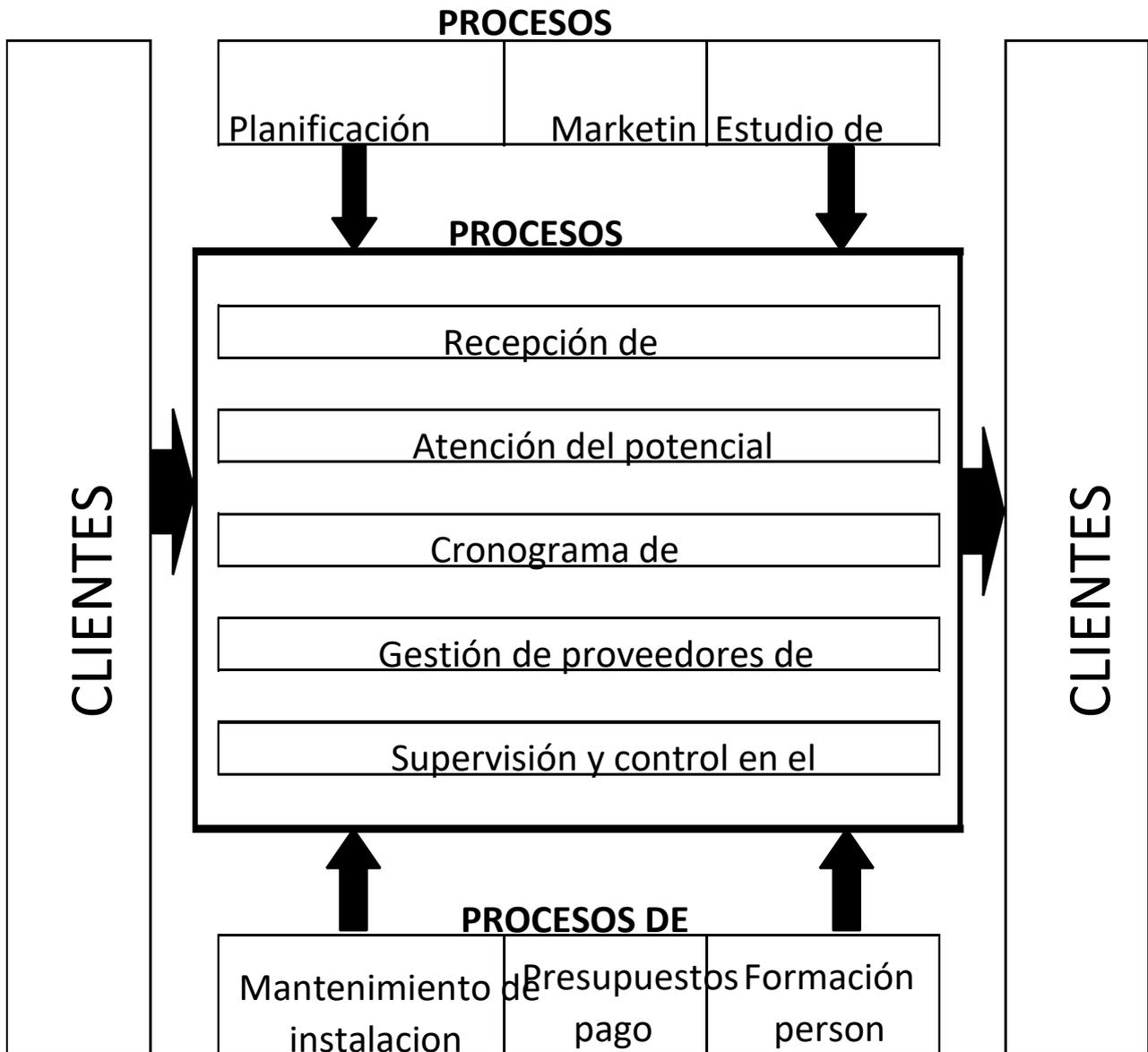
Anexo - 2: Simbología según ANSI para la elaboración de diagramas de flujo

Símbolo	Representa
	<b>Inicio / Fin.</b> Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>Operación / actividad.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	<b>Documento.</b> Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Datos.</b> Indica salida o entrada de datos.
	<b>Almacenamiento / archivo.</b> Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	<b>Decisión.</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	<b>Líneas de flujo.</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<b>Conector.</b> Conector dentro de la página representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	<b>Conector de página.</b> Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

### Anexo - 3: Cronograma de implementación de la gestión por procesos



Anexo - 4: Mapa de proceso Los Pecanos S.R.L.



Anexo - 5: Carta de autorización

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD  
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20609121913
CENTRO DE CONVENCIONES LOS PECANOS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.	
Nombre del Titular o Representante legal: JOSE ANTONIO MORON LLAUCA	
Nombres y Apellidos	DNI: 21553099

Consentimiento:

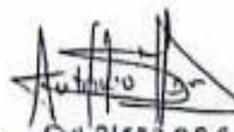
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA CALIDAD PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA LOS PECANOS S.R.L, ICA, 2022.	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA DE TITULACIÓN 2022	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
LUISA FERNANDA, RAMIREZ INJANTE	70314830
HEIDI CLEIDA, HUARIBAY HERNADEZ	75923422

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 31 de marzo del 2023.

Firma:



DNI 21553099

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo-6: Instrumentos de recolección de datos – Instrumento de medición- Identificación de Procesos Críticos

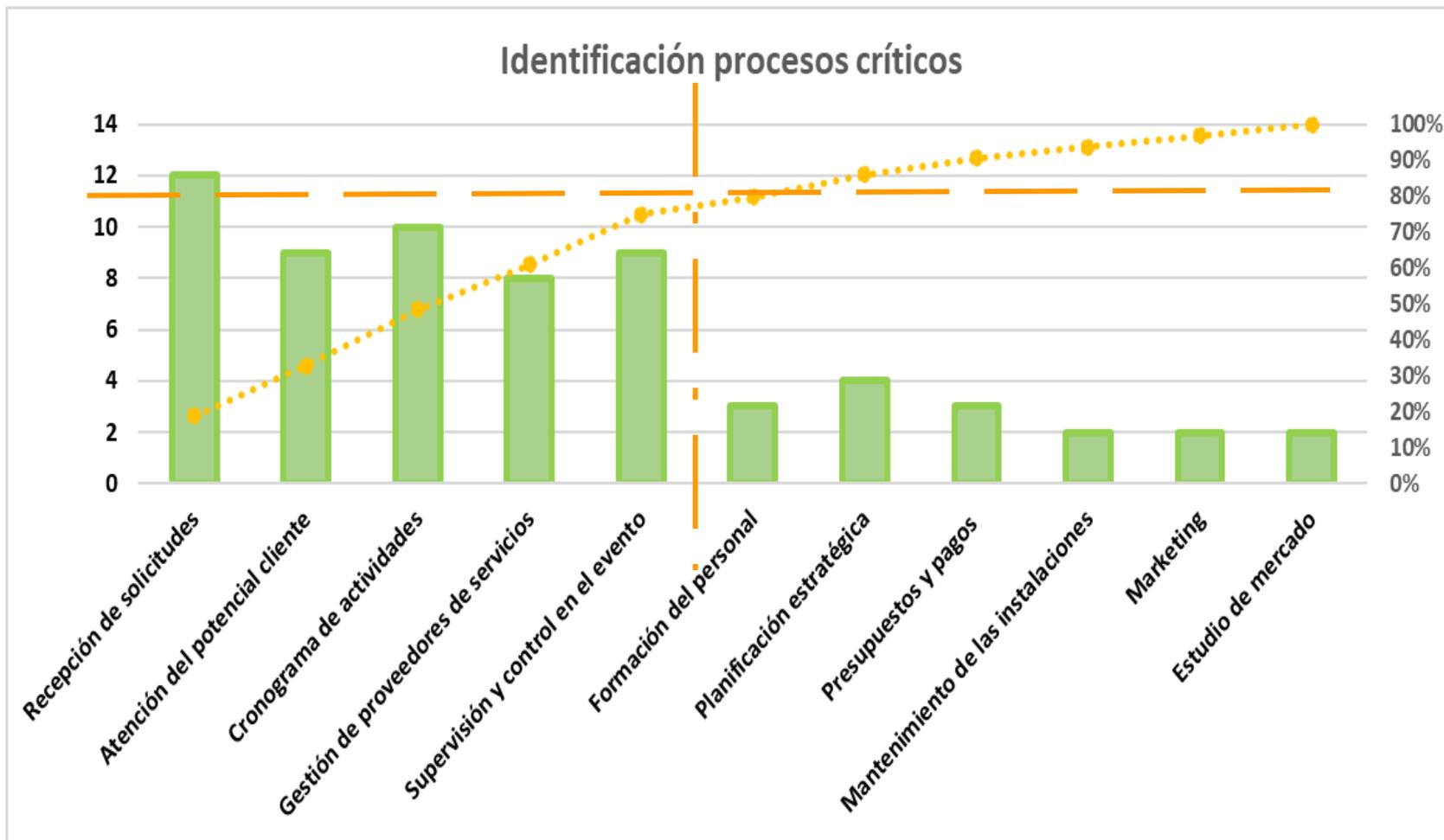
N°	Nombre del proceso	Objetivo del Proceso	Proceso Crítico (Si/No)
1			
2			
3			
4			
...			
<b>Total de Procesos</b>			
<b>Total de procesos críticos</b>			

Fuente: Luis Inga, 2020

Anexo-7: Instrumentos de recolección de datos – Instrumento de medición- Descripción de procesos actuales

<b>N°</b>	<b>Nombre Proceso</b>	<b>Tip de Proceso</b>	<b>Objetivo de Proceso</b>	<b>Actividades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsables</b>
<b>1</b>						
<b>2</b>						
<b>3</b>						
...						
<b>Total de procesos</b>						
<b>Total de procesos estratégicos</b>						
<b>Total de procesos claves</b>						
<b>Total de procesos de apoyo</b>						

### Anexo-8: Identificación de procesos críticos



Anexo-9: Instrumentos de recolección de datos – Instrumento de medición- Descripción de Procesos Mejorados

<b>Criterio</b>							
<b>Proceso</b>	<b>Importancia Relevancia</b>	<b>Impacto en el cliente</b>	<b>Impacto en la organización</b>	<b>Requerimientos y Coste</b>	<b>Impacto en los colaboradores</b>	<b>Total</b>	<b>Requiere Mejora (Si/No)</b>
<b>1</b>							
<b>2</b>							
<b>3</b>							
<b>Total Procesos</b>							
<b>Total de Procesos a Mejorar</b>							

<b>Escala</b>	
<b>Si</b>	<b>1</b>
<b>No</b>	<b>0</b>
<b>Puntaje</b>	
<b>0 a 3</b>	<b>No requiere Mejora</b>
<b>4 a 5</b>	<b>Si requiere Mejora</b>

Fuente: Ministerio de Administraciones Públicas, 2006

Anexo-10: Instrumentos de recolección de datos – Instrumento de medición-  
Registro de Solicitudes Atendidas

<b>Mes</b>	<b>N° Total Solicitudes</b>	<b>N° Solicitudes Atendidas</b>
<b>Enero</b>		
<b>Febrero</b>		
<b>Marzo</b>		
<b>Abril</b>		
<b>Mayo</b>		
<b>Junio</b>		
<b>Julio</b>		
<b>Agosto</b>		
<b>Setiembre</b>		
<b>Octubre</b>		
<b>Noviembre</b>		
<b>Diciembre</b>		

**Fuente: Condori y Osorio 2021**

Anexo-11: Registro de Solicitudes atendidas a tiempo

<b>Mes</b>	<b>N° Total Solicitudes</b>	<b>N° Solicitudes Atendidas</b>	<b>N° Solicitudes atendidas a tiempo</b>
<b>Enero</b>			
<b>Febrero</b>			
<b>Marzo</b>			
<b>Abril</b>			
<b>Mayo</b>			
<b>Junio</b>			
<b>Julio</b>			
<b>Agosto</b>			
<b>Setiembre</b>			
<b>Octubre</b>			
<b>Noviembre</b>			
<b>Diciembre</b>			

Fuente: Condori y Osorio 2021

Anexo-12: Formato de efectividad

<b>APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	<b>MESES</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>
<b>ANTES</b>	<b>DICIEMBRE 2022</b>			
	<b>ENERO 2023</b>			
<b>DESPUES</b>	<b>FEBRERO 2023</b>			
	<b>MARZO 2023</b>			

## Anexo-13: Certificado de validez de contenido del instrumento

### Experto 1

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS Y EFECTIVIDAD

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION POR PROCESOS</b> Dimensión 1: Mapa de procesos $IPE = \frac{NPE}{TP} * 100$ IPE: Índice de procesos estratégicos NPE: Número de procesos estratégicos TP: Total de procesos $IPO = \frac{NPO}{TP} * 100$ IPO: Índice de procesos operativos NPO: Número de procesos operativos TP: Total de procesos $IPA = \frac{NPA}{TP} * 100$ IPA: Índice de procesos de apoyo NPA: Número de procesos de apoyo TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Análisis de proceso $IPC = \frac{NPC}{TP} * 100$ IPC: Índice de procesos críticos NPC: Número de procesos críticos TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Mejora de procesos $IPM = \frac{NPM}{TP} * 100$ IPM: Índice de procesos mejorados NPM: Número de procesos Mejorados TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: EFECTIVIDAD</b> Dimensión 1: Eficiencia $Eficiencia = \frac{TSE}{TE} * 100$ TSE: Tiempo de solicitud ejecutada TE: Tiempo estimado Dimensión 2: Eficacia $Eficacia = \frac{NSE}{NS} * 100$ NSE: Número de solicitudes ejecutadas NS: Número total de solicitudes Dimensión 3: Efectividad $Efectividad = Eficacia * Eficiencia$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ x ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Bazan~~ Robles Romel Darío

Especialidad del validador: Maestro en Productividad y Relaciones Industriales

01 de diciembre del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

## Experto 2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS Y EFECTIVIDAD

VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION POR PROCESOS</b>							
Dimensión 1: Mapa de procesos $IPE = \frac{NPE}{TP} * 100$ IPE: Índice de procesos estratégicos NPE: Número de procesos estratégicos TP: Total de procesos $IPO = \frac{NPO}{TP} * 100$ IPO: Índice de procesos operativos NPO: Número de procesos operativos TP: Total de procesos $IPA = \frac{NPA}{TP} * 100$ IPA: Índice de procesos de apoyo NPA: Número de procesos de apoyo TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Análisis de proceso $IPC = \frac{NPC}{TP} * 100$ IPC: Índice de procesos críticos NPC: Número de procesos críticos TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Mejora de procesos $IPM = \frac{NPM}{TP} * 100$ IPM: Índice de procesos mejorados NPM: Número de procesos Mejorados TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: EFECTIVIDAD</b>							
Dimensión 1: Eficiencia $Eficiencia = \frac{TSE}{TE} * 100$ TSE: Tiempo de solicitud ejecutada TE: Tiempo estimado	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Eficacia $Eficacia = \frac{NSE}{NS} * 100$ NSE: Número de solicitudes ejecutadas NS: Número total de solicitudes	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Efectividad $Efectividad = Eficacia * Eficiencia$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Castellano Silva Marcial Oswaldo

Especialidad del validador: Mg. Gerencia Logística

01 de diciembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

### Experto 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS Y EFECTIVIDAD

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION POR PROCESOS</b>							
Dimensión 1: Mapa de procesos  $IPE = \frac{NPE}{TP} * 100$ IPE: Índice de procesos estratégicos NPE: Número de procesos estratégicos TP: Total de procesos  $IPO = \frac{NPO}{TP} * 100$ IPO: Índice de procesos operativos NPO: Número de procesos operativos TP: Total de procesos  $IPA = \frac{NPA}{TP} * 100$ IPA: Índice de procesos de apoyo NPA: Número de procesos de apoyo TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Análisis de proceso  $IPC = \frac{NPC}{TP} * 100$ IPC: Índice de procesos críticos NPC: Número de procesos críticos TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Mejora de procesos  $IPM = \frac{NPM}{TP} * 100$ IPM: Índice de procesos mejorados NPM: Número de procesos Mejorados TP: Total de procesos	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: EFECTIVIDAD</b>							
Dimensión 1: Eficiencia  $Eficiencia = \frac{TSE}{TE} * 100$ TSE: Tiempo de solicitud ejecutada TE: Tiempo estimado	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Eficacia  $Eficacia = \frac{NSE}{NS} * 100$ NSE: Número de solicitudes ejecutadas NS: Número total de solicitudes	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Efectividad  $Efectividad = Eficacia * Eficiencia$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Jordán Olaechea Raúl Alfonso

Especialidad del validador:

01 de diciembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**

Anexo -14: Matriz de consistencia

<b>Gestión por procesos basado en la calidad para mejorar la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica,</b>									
LINEA INVESTIGACIÓN	EMPRESA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	METODOLOGÍA
<b>Sistema de Gestión de Seguridad y Calidad</b>	<b>EMPRESA LOS PECANOS S.R.L</b>	<u><b>Problema General</b></u> ¿Cómo la gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos	<u><b>Objetivo General</b></u> Determinar como la gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.	<u><b>Hipótesis General</b></u> La Gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022	<b>Variable 1 / Variable independiente: Gestion por procesos</b>	Mapa de Procesos	Índice de procesos estratégicos Índice de procesos operativos Índice de procesos de apoyo	<b>IPÉ=NP E/TP*100</b> <b>IPO=NP O/TP*100</b> <b>IPA=NP A/TP*100</b>	<b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada. <b>Diseño de Investigación:</b> Pre-Experimental <b>Población y Muestra</b>
						Análisis del Proceso	Índice de procesos críticos	<b>IPC=NP C/TP*100</b>	<b>Población:</b> <b>Solicitudes emitidas</b>

		S.R.L, Ica, 2022?				Mejora de procesos	Índice de procesos mejorados	<b>IPM=NP M/TP*1 00</b>	<b>Muestra:</b> solicitudes emitidas 8 semanas antes y después de la implementacio n
		<b><u>Problema Específico</u></b> - ¿Cómo la gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022?	<b><u>Objetivo Específico</u></b> - Determinar como la Gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022	<b><u>Hipótesis Específica</u></b> - Gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficiencia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022	<b>Variable 2 / Variable dependi ente: Efectivid ad</b>	Eficiencia	Eficiencia	<b>Eficacia = NSA / NTS *100</b>	<b>Técnicas:</b> Observación en campo, Análisis documental  <b>Instrumentos:</b> <b>Check-List.</b>

		<p><b><u>Problema Específico</u></b> - ¿Cómo la gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022?</p>	<p><b><u>Objetivo Específico</u></b> - Determinar como la gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022</p>	<p><b><u>Hipótesis Específica</u></b> -Gestión por procesos basado en la calidad mejora la eficacia del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022</p>		Eficacia	Eficacia	<p><b>Eficiencia = NSAT/ NTS*100</b></p>	<p><b>Descripción de procesos actuales, Check-List. Identificación de Procesos Críticos, Check-List. Descripción de Procesos Mejorados, Registro de Solicitudes Atendidas, Registro de Solicitudes atendidas a</b></p>
--	--	---	--	---	--	----------	----------	--	--

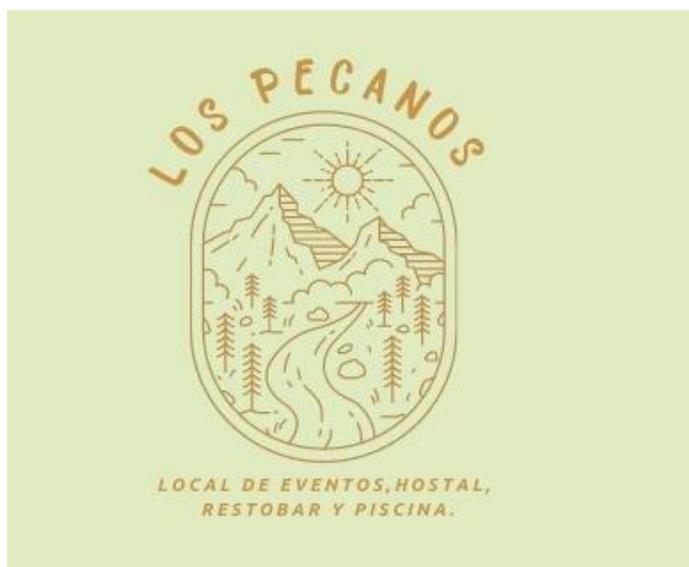
		<p><b><u>Problema Específico</u></b></p> <p>- ¿Cómo la gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022?</p>	<p><b><u>Objetivo Específico</u></b></p> <p>- Determinar como la gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022</p>	<p><b><u>Hipótesis Específica</u></b></p> <p>- Gestión por procesos basado en la calidad mejora la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.</p>		Efectividad	Efectividad	<p><b>Efectividad = Eficacia * Eficiencia</b></p>	<p>tiempo, Registro aplicación de la gestión por procesos</p> <p><b>Técnica de procedimiento de Datos:</b> Prueba de Normalidad T student para muestras relacionadas.</p>
--	--	---	--	---	--	-------------	-------------	---	---

Anexo-15: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión por Procesos</b>	La gestión por procesos se basa en optimizar los flujos de trabajo de una organización teniendo como horizonte el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Permite conocer a profundidad el por qué se realiza el proceso aportando flexibilidad con el reordenamiento de su flujo. Esta metodología al asentar sus bases en mejorar los procesos se diferencia de la gestión clásica la cual se basa en funciones (Medina et al., 2019).	Reconoce los procesos críticos de la empresa y conduce su gestión de forma óptima mediante su análisis, mapeo y mejora, con la finalidad de incrementar la efectividad del servicio de atención a los clientes.	Mapa de Procesos	<p><b>IPÉ=NPE/TP*100</b></p> <p>IPÉ: Índice de procesos estratégicos                      NPE: Número de procesos estratégicos                      TP: Total de procesos</p>	Razón
				<p><b>IPO=NPO/TP*100</b></p> <p>IPO: Índice de procesos operativos                      NPO: Número de procesos operativos                      TP: Total de procesos</p>	Razón
				<p><b>IPA=NPA/TP*100</b></p> <p>IPA: Índice de procesos de apoyo                      NPA: Número de procesos de apoyo                      TP: Total de procesos</p>	Razón
			Análisis del Proceso	<p><b>IPC=NPC/TP*100</b></p> <p>IPC: Índice de procesos críticos                      NPC: Número de procesos críticos                      TP: Total de procesos</p>	Razón

			Mejora de procesos	<b>IPM=NPM/TP*100</b> IPM: Índice de procesos mejorados NPM: Número de procesos Mejorados TP: Total de procesos	Razón
<b>Efectividad</b>	Se entiende en hacer las cosas tanto de manera eficaz como eficiente, esta mide las cosas que se hacen y como se hacen. Mide de forma positiva el cumplimiento de los objetivos planteados, es decir contrapone los objetivos y metas proyectados versus los resultados obtenidos. (Pérez, Gardey, 2017)	Mide la efectividad por medio de la cantidad y tiempo de solicitudes de eventos ejecutados por la empresa, de acuerdo con los procedimientos establecidos para su gestión.	Eficacia	<b>Eficacia = NSA / NTS *100</b> NSA: Número de solicitudes atendidas NTS: Número total de solicitudes	Razón
			Eficiencia	<b>Eficiencia = NSAT/ NTS*100</b> NSAT: Número de solicitudes atendidas a tiempo NTS: Número total de solicitudes	Razón
			Efectividad	Efectividad = Eficacia * Eficiencia	Razón

## Anexo-16: Misión, visión, objetivos y valores de Los pecanos S.R.L. Los Pecanos



### **Visión:**

Posicionarse en los próximos 5 años como una de las empresas de mayor aceptación en el mercado local, que se diferencie de la competencia con el servicio personalizado y se adapte a las necesidades del cliente.

### **Misión:**

Brindar un servicio personalizado y de alta calidad a todos nuestros clientes en la organización y ejecución de sus eventos sociales, cuidando cada detalle para que sea inolvidable.

### **Objetivos estratégicos:**

Los objetivos estratégicos que se plantean estas fundamentados y encaminados a que la empresa progrese constantemente.

- Ofrecer un servicio para satisfacer las necesidades y fidelidad del cliente.
- Incrementar la participación dentro del mercado durante los cinco primeros años en forma gradual.
- Disponer de una administración basada en procesos.

### **Valores empresariales:**

- **Eficiencia:** Tener la capacidad de desarrollar un evento de acuerdo con las especificaciones del cliente evitando contratiempos, tardanzas y si se presentare el caso, solucionar un problema efectivamente.
- **Responsabilidad** Responder a las exigencias de nuestros clientes de acuerdo con nuestras capacidades y cumpliendo cabalmente los contratos que la empresa tenga.
- **Puntualidad** Saber estar en el momento indicado a la hora precisa. La puntualidad al momento de prestar el servicio será una característica básica de esta empresa.
- **Seguridad** Brindar la confianza a nuestros clientes de que la realización de su evento y el servicio que contrataron es el mejor.
- **Honestidad** Manejar este negocio encaminado al servicio al cliente poniendo todos nuestros recursos a su disposición para que encuentre todo lo que busca en un solo lugar.
- **Servicio Personalizado** Tener la capacidad de comprender la diversidad de gustos que cada cliente pueda tener y adaptarse a las necesidades y exigencias de cada cliente, convirtiéndose en un nuevo reto para la empresa cada nuevo proyecto o contrato que emprenda.

Anexo-17: Imágenes de eventos realizados por Los Pecanos S.R.L.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BARRAZA JAUREGUI GABRIELA DEL CARMEN, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "

Gestión por procesos basado en la calidad para mejorar la efectividad del servicio de la empresa Los Pecanos S.R.L, Ica, 2022.", cuyos autores son HUARIBAY HERNANDEZ HEIDI CLEIDA, RAMIREZ INJANTE LUISA FERNANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Abril del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARRAZA JAUREGUI GABRIELA DEL CARMEN <b>DNI:</b> 08715119 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0376-2751	Firmado electrónicamente por: GBARRAZAJ el 22- 06-2023 15:54:01

Código documento Trilce: TRI - 0541837