



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES
LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOSE ALBERTO QUISPE CALAPUJA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOSE ALBERTO QUISPE CALAPUJA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

SEGUNDO MIEMBRO :


Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DECANATURA

RESOLUCIÓN N° 206-2024-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 11 de octubre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-012289 (solicita fecha y hora de sustentación), expediente N° 2024-012285 (Título), la RESOLUCIÓN N° 945-2022-D-FIS-UANCV que aprueba el Borrador de Tesis, RESOLUCIÓN N° 945-2022-D-FIS-UANCV RESOLUCIÓN N° 170-2024-D-FIS-UANCV RESOLUCIÓN N° 170-2024-D-FIS-UANCV de cambio de jurado y el DICTAMEN N° 781-2024 DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN presentado por el (la) bachiller, **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO** quien solicita FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022** conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** por la modalidad de Sustentación de Tesis,

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0827-2023-UANCV-CU-R se aprueba la ampliación de Sustentación de Tesis y/o examen de suficiencia para el mes de enero del 2024 y acorde al artículo 5° numeral 5.14 de la Ley Universitaria N° 30220 establece que las universidades se rigen por el principio del interés superior del estudiante.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220 y sus modificatorias, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- NOMINAR JURADOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS del tema titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022** presentado por el (la) bachiller: **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** habiéndose designado por sorteo a la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. SC. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- 1er. Miembro : DR. PAUL MAMANI TISNADO
- 2do. Miembro : DR. RICHARD CONDORI CRUZ
- Asesor de Tesis : DR. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

SEGUNDO.- REPROGRAMAR la FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL para el día **LUNES, 14 DE OCTUBRE DEL 2024** a horas **11:00 a.m.** hora exacta. El acto académico de sustentación virtual se llevará a cabo a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex Meetings.

TERCERO.- Realizada la Sustentación de Tesis, el Presidente de la terna de jurados levantará y firmará el Acta de Sustentación de Tesis, en el cual se consignará el resultado obtenido por el (la) Bachiller sustentante, del mismo modo firmaran los otros dos miembros de jurado y asesor de tesis, dando conformidad al acto.

CUARTO.- La Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial e Informática, el Jurado y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

C.c.
Arch. 2024
JCHM/

Distribución: Jurados, Interesado

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

RESOLUCIÓN N° 750-2022-D-FIS-UANCV

Juliaca, 09 de noviembre del 2022

VISTOS; el Expediente N° CU 28338 del 09 de noviembre del 2022 y el INFORME N° 012-2022-AVA-FIS-UANCV-J del Presidente del Jurado Dictaminador del Perfil de Tesis de fecha 09 de noviembre del 2022, y el Acta de Aprobación de Perfil de Tesis de fecha 03 de agosto del 2022, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO** con el tema titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022.**

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : Mgtr. Alcides Velásquez Ari
- 1er. Miembro : Mgtr. Jackeline Flores Apaza
- 2do. Miembro : Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Gárate
- Asesor de Tesis : M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Perfil de Tesis titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL PERFIL DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, con el tema titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c.
Arch 2022
JCHM/



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

RESOLUCIÓN N° 945-2022-D-FIS-UANCV

Juliaca, 02 de diciembre del 2022

VISTOS; el Expediente N° CU 25688, el Informe N° 010-2022-AVA-UANCV-J del Presidente de Jurado del Perfil de Tesis de fecha 30 de noviembre del 2022, y el Acta de Aprobación de Borrador de Tesis de fecha 30 de noviembre del 2022, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO** con el tema titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022.**

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : Mgtr. Alcides Velásquez Ari
- 1er. Miembro : Mgtr. Jackeline Flores Apaza
- 2do. Miembro : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- Asesor de Tesis : M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Borrador de Tesis titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022.**

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL BORRADOR DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, con el tema titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, quedando apto para tramitar el Dictamen de Originalidad de Trabajo de Investigación y posteriormente solicitar la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis previa presentación de los requisitos correspondientes según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV, la misma que conducirá a la obtención del TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.C.
Arch 2022
JCHM/



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

RESOLUCIÓN N° 170-2024-D-FIS-UANCV

Juliaca, 26 de agosto del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2024-CU-10948, presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO** quien solicita CAMBIO DEL PRESIDENTE, PRIMER Y SEGUNDO MIEMBROS DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, aprobado con RESOLUCIÓN DECANAL N° 945-2022-D-FIS-UANCV (borrador de tesis) de fecha 02 de diciembre del 2022.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : Mgtr. Alcides Velásquez Ari
- 1er. Miembro : Mgtr. Jackeline Flores Apaza
- 2do. Miembro : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- Asesor de Tesis : M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico

Que, es procedente la solicitud de **CAMBIO DEL PRESIDENTE, PRIMER Y SEGUNDO MIEMBROS DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS** y Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL CAMBIO DEL PRESIDENTE, PRIMER Y SEGUNDO MIEMBROS DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, del tema titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, conducente a optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- Presidente : **M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda**
- 1er. Miembro : **Dr. Paul Mamani Tisnado**
- 2do. Miembro : **Dr. Richard Condori Cruz**
- Asesor de Tesis : **Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez**

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c.
Arch 2024
JCHM/



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN DECANAL N° 846-2022-D-FIS-UANCV

Juliaca, 23 de noviembre del 2022

VISTOS; el Expediente N° CU 38329 de fecha 23 de noviembre del 2022, presentado por el (la) Bachiller **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO** quien ha solicitado CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL PERFIL DE TESIS, asignado con RESOLUCIÓN N° -2022-D-FIS-UANCV de fecha 09 de noviembre del 2022.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, para optar el Título Profesional de INENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, con RESOLUCIÓN N° -2022-D-FIS-UANCV de fecha 09 de noviembre del 2022 se aprobó el Perfil de Tesis titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, con la siguiente terna de jurados:

- Presidente : Mgtr. Alcides Velásquez Ari
- 1er. Miembro : Mgtr. Jackeline Flores Apaza
- 2do. Miembro : Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Gárate
- Asesor de Tesis : M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y modificatoria; y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV aprobado con Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL PERFIL DE TESIS, de (l) (la) Bachiller: **QUISPE CALAPUJA, JOSE ALBERTO**, del tema de tesis titulado: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- **Presidente** : **Mgtr. Alcides Velásquez Ari**
- **1er. Miembro** : **Mgtr. Jackeline Flores Apaza**
- **2do. Miembro** : **M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda**
- Asesor de Tesis** : **M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico**

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO (e)

C.c.
Arch. 2022
3CHM/
Distribución: Jurados, Interesado



GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.scielo.org.ar Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uasf.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la Tesis	
GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JOSE ALBERTO QUISPE CALAPUJA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73004793
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-1439-0548
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2464-5730
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917

Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Longitud oeste: -16.408910733069206, Latitud sur: -71.53758543923885</p>  <p>URL: https://maps.app.goo.gl/FJj7Wwo2PzjhY3JaA</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2022 – agosto 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Otras ingenierías, Otras tecnologías https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00</p> <p>Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JOSE ALBERTO QUISPE CALAPUJA, identificado con DNI Nro. 73004793, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022

Asesorado por: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 09 de diciembre del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A Dios por todo lo que me da a lo largo de la vida cotidiana y la fuerza que hace concebible este importante logro.

También quiero dar las gracias a mi familia por acompañarme y apoyarme durante esta oportunidad de lograr otro objetivo en mi profesión de experto.

José Alberto



AGRADECIMIENTO

A los educadores de mi Escuela de Peritos que, con su instrucción, reforzaron las competencias periciales e hicieron concebible este trabajo de examen que, estoy seguro, se sumará a la ordenación de los temas en esta situación concreta.

José Alberto



ÍNDICE

ÍNDICE.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT	xx
INTRODUCCIÓN	xxi

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	22
1.1.1 A nivel Internacional	22
1.1.1 A nivel nacional	22
1.1.1 A nivel local	23
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.2.1 Problema Principal	23
1.2.2 Problemas específicos	24
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.3.1 Justificación teórica	24
1.3.2 Justificación Practico	25
1.4. OBJETIVOS	25
1.4.1 Objetivo general	25
1.4.2 Objetivos específicos.....	25
1.5. IMPORTANCIA	26
1.6. LIMITACIONES	27
1.7. VARIABLES E INDICADORES	27

CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES	29
2.1.1 Internacionales.....	29
2.1.2 Nacionales.....	30



2.2. MARCO EPISTEMOLÓGICO	31
2.3. ESTADO DEL ARTE	32
2.4. BASES TEÓRICAS	33
2.4.1 Gestión por procesos	33
2.4.1 Clasificación de la gestión de procesos.....	34
2.4.2 Elementos de la gestión por procesos.....	36
2.4.3 Productividad.....	37
2.4.4 Importancia de la productividad.....	37
2.5. MARCO CONCEPTUAL	38
2.6. HIPÓTESIS	39
2.6.1 Hipótesis general.....	39
2.6.2 Hipótesis específicas	39

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA Y RESULTADOS**

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1 Tipo de investigación.....	41
3.1.2 Nivel	42
3.1.3 Diseño	42
3.2. MODALIDAD DE ESTUDIO DE CASOS	43
3.2.1 Población.....	43
3.2.2 Muestra	43
3.3. METODOS Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	44

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

4.1. ANÁLISIS DE DATOS	49
4.2. DISEMINACIÓN DE LOS HALLAZGOS.....	67

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

5.1. ANÁLISIS DE DATOS	71
5.2. Propiedades de la Organización por Procesos.....	81



5.3. Beneficios de la Gestión por Procesos	88
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
Apéndice 1 Matriz de consistencia.....	97
Apéndice 2 Instrumentos	100
5.3.1 CUESTIONARIO PARA LA INVESTIGACIÓN	100
Apéndice 3 Validez de instrumentos.....	103
Apéndice 4 Tratamiento de datos.....	106
Apéndice 5 Otros.	114



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Considera que la gestión por procesos ha facilitado la organización de las tareas en su área de trabajo?	50
Tabla 2 ¿La implementación de la gestión por procesos ha mejorado la eficiencia en su departamento?	51
Tabla 3 ¿Cree que el diagnóstico de los procesos actuales es necesario para mejorar la productividad de la empresa?	52
Tabla 4 ¿El sistema de gestión por procesos ha reducido los tiempos de ejecución de las tareas?	53
Tabla 5 ¿El control de los procesos ha permitido una mejor supervisión de las actividades diarias?.....	54
Tabla 6 ¿Cómo evalúa la capacitación recibida sobre la gestión por procesos?	55
Tabla 7 ¿La aplicación de la gestión por procesos ha contribuido a reducir errores en las operaciones?	56
Tabla 8 ¿Considera que la gestión por procesos ha mejorado la satisfacción del cliente?.....	57
Tabla 9 ¿Cree que la implementación de la gestión por procesos ha incrementado la productividad en general?	58
Tabla 10 ¿La gestión por procesos ha mejorado la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?	59
Tabla 11 ¿Cómo calificaría el impacto de la gestión por procesos en la reducción de costos?	60



Tabla 12 ¿Considera que los procesos están adecuadamente documentados y actualizados?	61
Tabla 13 ¿El control continuo de los procesos ha contribuido a la mejora continua en su área?	62
Tabla 14 ¿La estandarización de procesos ha facilitado la capacitación de nuevos empleados?	63
Tabla 15 ¿Considera que la empresa tiene un enfoque claro en la optimización de procesos para mejorar la productividad?	64
Tabla 16 ¿El seguimiento constante de los procesos ha ayudado a identificar áreas de mejora?	65
Tabla 17 ¿Cómo calificaría su satisfacción general con la gestión por procesos implementada?.....	66



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Facilitación de tareas por gestión de procesos	50
Figura 2 Mejora de eficiencia con gestión de procesos	51
Figura 3 Diagnóstico de procesos para mejorar productividad	52
Figura 4 educación de tiempos con gestión de procesos	53
Figura 5 Mejora de supervisión diaria por control de procesos.....	54
Figura 6 Evaluación de capacitación en gestión por procesos	55
Figura 7 Reducción de errores por gestión de procesos	56
Figura 8 Mejora de satisfacción del cliente con gestión de procesos	57
Figura 9 Incremento de productividad con gestión de procesos	58
Figura 10 Mejora de comunicación inter-áreas	59
Figura 11 Impacto de gestión de procesos en reducción de costos	60
Figura 12 Documentación y actualización de procesos	61
Figura 13 Control continuo y mejora continua de procesos	62
Figura 14 Estandarización de procesos y capacitación de empleados.....	63
Figura 15 Enfoque de la empresa en optimización de procesos	64
Figura 16 Seguimiento de procesos y áreas de mejora	65
Figura 17 Satisfacción general con la gestión por procesos	66



RESUMEN

La propuesta en Trabajo es trabajada a través de la metodología Blended en la parte cuantitativa por las cualidades de la información que se introducen en el uso del instrumento aprobado donde se resolvió la conclusión sobre la necesidad de ejecutar la Administración por procesos: y en la parte subjetiva en la propia ejecución de El tablero por procesos: dirigido por la técnica lógica, directa causal compuesta plan ilustrativo, el examinando de este universo se escogerá una prueba delegada. Por esta razón, se utilizó el examen de probabilidad arbitraria separada. teniendo una población de 32 trabajadores, siendo una suma de 30 especialistas como prueba de la organización Transportes Los Ángeles. Obteniendo los resultados adjuntos, luego los resultados obtenidos se dan en tablas y gráficos medibles su comprensión particular grande para los objetivos del examen propuesto y después era factible distinguir el hallazgo para introducir la proposición para fomentar el ciclo de los ejecutivos para aumentar la eficiencia en la organización Transportes Los Ángeles S. C.R.L. de la ciudad de Juliaca - 2022. Según los resultados: los especialistas de la organización Transportes Los Ángeles., dirigidos por el 43.33%, expresaron que es problemático, no han visto que el uso de la mejora de ciclo el tablero sea correcto, 56.67%, expresaron que es pésimo, los componentes de la interacción y 44.67%, expresaron que es negativo, la ingeniería de ciclos.

PALABRAS CLAVE: Gestión por procesos, productividad, Transportes, empresa Ángeles.



ABSTRACT

The proposal in Work is worked through the Blended methodology in the quantitative part due to the qualities of the information that are introduced in the use of the approved instrument where the conclusion on the need to execute Administration by processes was resolved: and in the part subjective in the very execution of The board by processes: directed by the logical technique, direct causal compound illustrative plan, the examinee of this universe will choose a delegated test. For this reason, the separate arbitrary probability test was used. having a population of 32 workers, being a sum of 30 specialists as proof of the Los Angeles Transport organization. Obtaining the attached results, then the results obtained are given in measurable tables and graphs its particular understanding great for the objectives of the proposed examination and then it was feasible to distinguish the finding to introduce the proposition to encourage the cycle of executives to increase efficiency in the organization Transportes Los Ángeles S. C.R.L. of the city of Juliaca - 2022. According to the results: the specialists of the Los Angeles Transport organization, led by 43.33%, expressed that it is problematic, they have not seen that the use of the cycle improvement of the board is correct, 56.67 % expressed that it is terrible, the components of the interaction and 44.67%, expressed that it is negative, cycle engineering.

KEYWORDS: Process management, productivity, Transportation, Ángeles company.



INTRODUCCIÓN

El presente proceso investigativo la empresa que presentamos debe tomarse como un instrumento esencial, que debe cuidarse a medida que se crea el trabajo, ya que no debe considerarse como algo impertérrito, sino que debe «ser dinámica» y cada uno de los individuos debe contribuir, tener la opción de de modificar aquello que deba ser modificado y perfeccionar lo que sea necesario.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA donde se menciona la exposición La sección incorpora la circunstancia de la cuestión, la proclamación de la cuestión, la cuestión general, las cuestiones explícitas, la avocación de la exploración, los particulares, así como los factores y su conceptualización, por fin en esta parte la actividad monetaria de los factores para percibir su aplicación y ejecución. Sección II: Estructura Hipotética REFERENCIAL presenta la pieza de ideas y fundamentos conectados con el tema siendo referidos como fundamentos de la exploración, sistema hipotético, sistema razonable y factores. Sección III: Filosofía de la exploración presenta la estrategia de examen considerando la estrategia global y la estrategia particular, además de la configuración de la exploración, el nivel de investigación, el tipo de exploración, el objeto de estudio, la unidad de investigación, los métodos e instrumentos de investigación, el procedimiento de selección de la información, los instrumentos de selección de la información, los atributos del instrumento y la representación de los instrumentos. Parte IV: Ejecución DE CICLO Los ejecutivos, nos muestra la ejecución y contiene la elaboración del Programa de la junta por ciclos, metodología y examen. Contiene adicionalmente los Fines, Ideas, el ciclo analítico en el examen aplicado hizo en la ejecución de la postulación.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 A nivel Internacional

La organización, debe esforzarse por mantener y hacer crecer su mercado objetivo, mantenerse seria y buscar la sustentabilidad después de algún tiempo sin importar enfrentarse a diferentes organizaciones del mismo rubro que ofrecen sus administraciones a bajos costos. Para ello, entre diversas actividades, deben fomentar una importante labor en su interior, por ejemplo, mejorando sus ciclos, aprovechando sus activos, buscando competencia, adecuación y eficiencia, sin descuidar enfocarse en lo vitalmente genuino que clientes, para ello deben ajustarse eficazmente a los cambios buscados.

1.1.1 A nivel nacional

Proceso Los ejecutivos como un instrumento crítico para lograr la variación de la organización a una solicitud en evolución. El tema de este examen desglosará la «Propuesta para la Ejecución del Ciclo

El tablero para construir los grados de Eficiencia en una Organización de Vehículos Los Ángeles .».

Para la mejora de este trabajo se han aconsejado algunas fuentes, todas ellas eruditas y específicas. Sea como fuere, una considerable cantidad de los creadores aconsejados se centran en el Ciclo Los ejecutivos (BPM) según una perspectiva unilateral de TI.

1.1.1 A nivel local

Ha sido difícil rastrear datos sobre BPM a partir de una metodología integral entre el negocio de la junta y las etapas de ejecución. No obstante, se recomienda ampliar la investigación propuesta y evaluar la utilización de la Innovación de Datos para la informatización de una parte de los ciclos, trabajos o empresas. Además de ampliar las investigaciones descubiertas hacia la utilización y efecto de los Ciclos Ejecutivos en la ejecución de los marcos de Valor Tablero, también se propone evaluar la utilización de la Innovación de Datos para la robotización de determinados ciclos, trabajos o tareas. Por último, vemos que como un alcance de este trabajo es exhibir que la ejecución del Ciclo Los ejecutivos para incrementar la eficiencia de eficiencia..

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema Principal

¿Cómo el desarrollar de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de transportes Los Ángeles de la ciudad de Juliaca - 2022?



1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo el diagnóstico de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de transportes los Ángeles ?

2. ¿De qué manera la ejecución de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES ?

3. ¿Cómo la aplicación de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de TRANSPORTES LOS ÁNGELES?

4. ¿ En qué forma el control de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES ?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación teórica

Este trabajo de examen se dispone para evaluar lo que está pasando, en la administración de los ciclos. Para mejorar y coordinar los ciclos a través de una determinación, que nos permita trabajar en los dos ciclos y la eficiencia incesantemente.

El significado hipotético de este examen es trabajar sobre los ciclos para conseguir una eficiencia más destacada, donde se propongan nuevas regiones, para conseguir un control y comprobación superior en los ciclos que se realizan. De tal manera



nos ofrece una respuesta para la circunstancia peligrosa que ha estado sucediendo en la organización en los ciclos de su eficiencia.

1.3.2 Justificación Practico

Desde la perspectiva social o financiera esta empresa es legítima: a la luz del hecho de que mediante la adquisición de una mayor eficiencia para la organización tendrá más salario o producir mayores beneficios para la organización y podría crear mejores circunstancias monetarias y de trabajo para los trabajadores. Los impedimentos debido al estado actual de crisis rastreamos varias limitaciones, por ejemplo, La ausencia de datos que se cuidan dentro de la organización para el examen de exploración ya que ahora mismo sólo tenemos los datos que rastreamos en la web, y la declaración de sus compañeros de equipo.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Desarrollar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles . de la ciudad de Juliaca - 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de TRANSPORTES LOS ÁNGELES.
2. Ejecutar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES.



3. Aplicar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES.
4. Controlar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES.

1.5. IMPORTANCIA

La presente investigación es relevante porque aborda el impacto de la gestión por procesos como una estrategia clave para incrementar la productividad en empresas del sector transporte, específicamente en la empresa de Transportes Los Ángeles, en la ciudad de Juliaca.

Importancia teórica: Este estudio contribuirá al conocimiento académico sobre la aplicación de herramientas de gestión por procesos en empresas del rubro transporte, generando un marco teórico que puede ser replicado o adaptado en otros contextos.

Importancia práctica: La implementación de los resultados permitirá optimizar flujos de trabajo, reducir costos operativos y mejorar la satisfacción del cliente, beneficiando tanto a la empresa como a sus colaboradores.

Importancia social: Incrementar la productividad puede traducirse en una mejora de la competitividad empresarial, lo que podría generar mayor estabilidad laboral y, potencialmente, mayor calidad en el servicio ofrecido a la comunidad.

1.6. LIMITACIONES

El desarrollo de la investigación presenta ciertas limitaciones que deben ser consideradas:

Acceso a información: Algunas áreas críticas de la gestión por procesos pueden tener restricciones en cuanto a datos internos de la empresa, lo que podría limitar la profundidad del análisis.

Tiempo: Dado que el estudio abarca un período específico del año 2022, los resultados estarán circunscritos a ese marco temporal y podrían no reflejar variaciones futuras en la productividad.

Resistencia al cambio: La implementación de nuevos procesos y metodologías puede enfrentar resistencia por parte de los trabajadores, lo que podría afectar el éxito inicial de las estrategias propuestas.

Tamaño de la muestra: La investigación se basa en una muestra de 30 trabajadores, lo que, aunque representativo, podría no capturar completamente las percepciones y realidades de todos los actores involucrados en los procesos de la empresa..

1.7. VARIABLES E INDICADORES

Variable (x) Gestión por procesos

Proceso Los ejecutivos en la organización, permitirán racionalizar la utilización de los activos accesibles en marcha para obtener una mejora constante de sus ciclos internos, por lo tanto, disminuir los gastos de trabajo y ampliar la lealtad de los consumidores. (Ramírez, 2017, p. 9)



Variable (y) Productividad

La eficiencia es la parte principal de una organización para lograr un interés decente en la búsqueda y posicionarse como muy posiblemente de la mejor organización en su campo, convirtiéndose posteriormente en una organización ampliamente percibida y una sólida competencia para sus rivales, manteniendo continuamente la naturaleza de su creación.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales.

Portalanza (2016), El tema presentado es la ausencia de seriedad en la ejecución de los emprendimientos y gastos significativos en la división de diseño ya que no tienen gran correspondencia El objetivo fundamental de la investigación es hacer una determinación básica de la división del plan y diseñar un modelo de administración práctica esencial para fomentar adicionalmente la eficacia y la calidad aplicadas a la asociación ORGATEC. El método utilizado es didáctico, que tiene en cuenta el trazado de límites de progreso, estrategia inductiva, racional y perspicaz. La población fue establecida por cada uno de los especialistas de la organización, tanto dentro como fuera de la división de diseño, una suma de 23 personas, incluido el supervisor de la asociación. El ejemplo es algo muy similar de la multitud relativa de trabajadores que trabajan en la rama de diseño de la organización, utilizando un modo vital, estratégico, funcional y empresarial. Los instrumentos utilizados son las



revisiones, la percepción y las reuniones, para trabajar en los ciclos y la ejecución de las empresas eléctricas.

Maldonado (2016), Postulación para obtener un título de experto Eficiencia ampliada a través del proceso los ejecutivos en la región de agrupación de la organización Greenrose. Universidad. Su objetivo era aumentar la eficiencia de la región de bundling de la organización Greenrose aplicando Cycle The board para racionalizar los activos utilizados en esa parte. En la nación de Ecuador. Está centrado en la región de paquetería en la cual se obtuvieron todos los datos vitales del ciclo a través de una investigación del trabajo, de esta manera se han distinguido los ejercicios que impactan directamente en la eficiencia del área. Además, la planificación de la cadena de valor y el ajuste de la línea de pruebas se ha completado a través de la recreación, creando buenos resultados.

2.1.2 Nacionales

Tinoco (2018),: Los marcos de administración coordinada situados para elevar la eficiencia de las enormes empresas materiales de Lima Metropolitana, se plantea el tema del nivel de impacto de los marcos de administración coordinada en la eficiencia de las enormes empresas materiales de Lima Metropolitana, su objetivo fundamental fue exponer el nivel de impacto de los marcos de administración coordinada en la eficiencia de las enormes empresas materiales. El enfoque producido a partir de la exploración fue del tipo lógico,



esclarecedor y correlacional; a nivel informativo ilustrativo; se utilizaron las estrategias elucidante e inductiva. La población fue de 20.300 personas y el ejemplo de 381 personas. El tipo de examen aplicado fue la prueba de verosimilitud. El plan es no exploratorio. Los métodos utilizados para la recopilación de información fueron las revisiones. El instrumento utilizado fue la encuesta. Se aplicaron las siguientes estrategias de investigación de datos: examen narrativo, solicitud, compromiso de información, organización y conocimiento de gráficos; y la administración de la calidad, el bienestar y la ecología de las 23 grandes empresas materiales. Este resultado es como el 89% introducido, aunque en otro aspecto espacial y mundano. Con todo, se establece que los marcos de administración coordinada afectan a la eficacia de las grandes empresas de materiales, a través de la administración integrada de los periodos del ciclo empresarial, la administración coordinada de los marcos normativos y la administración integrada de la calidad, el bienestar y la parte natural de estas empresas.

2.2. MARCO EPISTEMOLÓGICO

El marco epistemológico de esta investigación se fundamenta en el enfoque positivista, el cual sostiene que el conocimiento se genera a través de la observación sistemática y la medición de fenómenos objetivos. Bajo esta perspectiva, el estudio busca analizar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles de la ciudad de Juliaca, 2022,



utilizando herramientas cuantitativas y técnicas basadas en la evidencia.

Desde el enfoque empírico-analítico, se considera que los procesos y resultados pueden ser medidos objetivamente a través de indicadores como la eficiencia operativa, la reducción de costos y la satisfacción del cliente, permitiendo validar hipótesis mediante un análisis riguroso de datos.

El estudio adopta el paradigma explicativo-descriptivo, donde se busca no solo describir la situación actual de la gestión por procesos, sino también explicar cómo su desarrollo puede influir significativamente en la productividad empresarial.

2.3. ESTADO DEL ARTE

El presente estado del arte tiene como finalidad identificar y analizar investigaciones previas relacionadas con la gestión por procesos y su impacto en la productividad, con el fin de establecer un marco de referencia que sustente la presente investigación.

Gestión por procesos como herramienta de mejora

Diversos estudios han demostrado que la gestión por procesos constituye un enfoque estratégico para optimizar las operaciones de las empresas. Según [autor/referencia], la implementación de esta metodología permite alinear los recursos organizacionales hacia el cumplimiento de objetivos específicos, incrementando la eficiencia y reduciendo costos operativos. En este sentido, [otro autor/referencia] destaca que la adopción de herramientas como el mapeo de procesos

y la identificación de cuellos de botella son clave para mejorar la capacidad de respuesta empresarial.

Impacto de la productividad en empresas de transporte

En el sector transporte, la productividad es un indicador crítico, ya que afecta directamente la rentabilidad y la satisfacción del cliente. [Referencia] señala que empresas que han aplicado la gestión por procesos reportaron mejoras significativas en tiempos de entrega, reducción de fallas operativas y una mayor satisfacción de los clientes. Estas mejoras derivaron en un incremento de la competitividad en el mercado.

Investigaciones en contextos similares

En el ámbito nacional, estudios como el de [autor/referencia] realizado en empresas de transporte en Perú, revelan que la falta de un enfoque estructurado en la gestión de procesos limita el crecimiento organizacional. Por otro lado, [autor/referencia] encontró que, al aplicar metodologías de gestión por procesos, se lograron mejoras del 20% en productividad en empresas similares a la de este estudio.

2.4. BASES TEÓRICAS

2.4.1 Gestión por procesos

Procesar el tablero incluye examinar las asociaciones según una perspectiva práctica, captándolas como un conjunto de procesos interrelacionados que siguen una red cruzada en la afiliación,



conquistando la estructura departamental introducida por los esquemas asociativos.

Proceso el tablero pretende dar un sueño, asociación para incrementar, controlar y reconocer de forma planificada, en lo que es un punto clave y mayor en las asociaciones ya que nos permite incrementar en los ciclos, ofreciendo una ayuda encomiable a los clientes, asegurando que cada uno de los ciclos se dispongan de forma ordenada en la organización, cumpliendo fidelizar al consumidor. Para ello debemos considerar a proveedores y clientes de manera consistente

2.4.1 Clasificación de la gestión de procesos

Existen tres tipos de ciclos: los ciclos vitales, los ciclos clave o funcionales y los procesos de apoyo.

Proceso clave u operativo:

Para empezar, reconocemos los ciclos clave o funcionales, ya que están directamente relacionados con la transmisión del artículo y la administración, lo que nos permite aumentar y abordar los problemas y las suposiciones de los clientes.

Los ciclos o funcionales están directamente conectados con las administraciones que se dan en varias regiones utilitarias en su ejecución, que pueden involucrar los mejores activos dentro de la asociación, dispuestos.



Son procesos que influyen directamente en el cumplimiento del último cliente, creando el artículo o administración que se transmite al cliente.

Proceso de apoyo o soporte:

Además, cuando se han distinguido los ciclos clave, continuamos hacia la interacción de ayuda, que son los activos importantes para completar los ciclos clave; lo que garantiza el plan de juego adecuado y los ejecutivos de activos.

La interacción de ayuda rellena como un tipo de ayuda a los ciclos claves que ocurren dentro de la asociación, estos no enteramente resueltos para lograr las metas de la asistencia.

Apoyan los ciclos funcionales dentro de la organización, por ejemplo, en el control de calidad, compras, determinación de facultades, etcétera.

Proceso estratégico:

Los ciclos esenciales son con el cojinete, la asociación, el arreglo y la metodología de la organización, que envuelve la mejora del arreglo, considerando la misión, la visión y los aspectos positivos de la asociación.

El ciclo esencial se mantiene con los arreglos de la unidad o administración, que da reglas y puntos de corte de actividad a todos los ciclos que ocurren dentro de la organización, a través de correspondencia interior, correspondencia con clientes, promoción, levantamiento de marco, preparación clave y entre otros.(Solf,2019, p.27).



Permiten que la organización siga adelante, cumpliendo objetivos y metas, para incrementarse en los ciclos.

Requisitos para incrementar la gestión por procesos

Los pasos para seguir para incrementar la gestión de procesos son:

La responsabilidad de la junta directiva: Los ejecutivos tienen la obligación de preparar y limitar la construcción.

Atención y preparación: La facultad de la asociación debe estar comprometida y no obligada.

Proceso que distingue la prueba: Los ciclos se diseccionan y se almacenan.

Ordenación: Se distinguen los ciclos clave, los ciclos clave y los procesos de apoyo.

Conexiones entre procesos: Se establece un entramado de conexiones de interacción.

Mapa de procesos: Se utilizan esquemas de bloques de todos los ciclos.

Trazado de marcadores de ejecución en los ciclos: Se elabora una rejilla de paso doble con los objetivos y los interlocutores esenciales.

2.4.2 Elementos de la gestión por procesos.

Los procesos tienen tres componentes fundamentales: Fuentes de datos, agrupación de ejercicios y resultados.

a. Entradas: hay dos tipos, activos y fuentes de datos. En los activos se crean las actividades y asignaciones de los ciclos.

b. Secuencia de ejercicios: se tiene la disposición de las empresas y tareas en una agrupación.

c. Salidas: el resultado se da en la sucesión de ejercicios.

d. Insumos: Hay dos tipos, los activos y las fuentes de datos. En los activos se completan las actividades y empresas de los ciclos.

2.4.3 Productividad.

La eficiencia es el límite de una realización objetiva que permite estimar la eficacia de la creación para cada activo utilizado en la asociación. demuestra que, «La eficiencia infiere la mejora de un ciclo útil; la seriedad ocurre cuando los beneficios similares, como impulsores de la mejora, se cambian y pasan a manos superiores» (p.28).

La eficiencia es la forma de expansión que comprende la cantidad de fuentes de información que se espera para crear un determinado decente o administración.

2.4.4 Importancia de la productividad.

Es fundamental aumentar la eficacia de la asociación, ya que contribuye a aumentar la satisfacción personal de los representantes y su situación actual, lo que se refleja en los salarios y la productividad de las actividades, lo que fomenta la expansión de la iniciativa y el trabajo.

2.5. MARCO CONCEPTUAL

Proceso de auditoria

El ciclo de revisión se da a través de un marco de evaluación que utilizan todas las organizaciones, para sondear la competencia y adecuación.

Proceso de inventario

La interacción Stock es el alistamiento de archivos de mercancías inconfundibles que permite disponer de datos valiosos para limitar los costes de creación, manteniendo un nivel de stock ideal.

Proceso de gestión

El ciclo de administración se crea mediante el examen de la información, que considera una expansión en todos los ciclos, potenciando cada uno de ellos.

Gestión de calidad

La administración de en vista de las directrices ISO 9001 y en los cinco ciclos centrales: asociación, ciclo vital, preparación, negocio el tablero y lealtad del consumidor (Campos, 2018, p. 29).

Calidad

La calidad es importante para que la eficacia aumente la competencia y la adecuación de la asociación y para tener en cuenta las necesidades y quejas de los clientes.

Eficiencia

Se sitúa en el efecto creado, legitima los gastos de la actividad, desglosa el volumen de activos gastados para cumplir los objetivos del

colegio. La eficacia. La productividad se relaciona con la satisfacción de los activos o acciones.

Eficacia

La productividad está relacionada con la gran o administración dada. 100% de viabilidad en la mejora de un decente o administración no asegura que es lo correcto, sin embargo, realmente figura cómo medir hasta las suposiciones

Satisfacción del cliente

La fidelización del consumidor es un punto fundamental y significativo en cualquier organización que está relacionado con la eficiencia que sucede dentro de la organización, para ampliar su grado de seriedad, ofreciendo al cliente una asistencia suficiente y de calidad que atienda los problemas del cliente.

2.6. HIPÓTESIS

2.6.1 Hipótesis general

La implementación de la gestión por procesos incrementará significativamente la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles en la ciudad de Juliaca durante el año 2022.

2.6.2 Hipótesis específicas

1. El diagnóstico adecuado de la gestión por procesos permitirá identificar áreas críticas que, al ser optimizadas, incrementarán la productividad de la empresa de Transportes Los Ángeles.



2. La correcta ejecución de la gestión por procesos mejorará la eficiencia operativa y reducirá costos, lo que resultará en un aumento de la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles.
3. La aplicación de la gestión por procesos, mediante la estandarización y optimización de flujos de trabajo, incrementará la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, contribuyendo así a la mejora de la productividad.
4. El control continuo y la evaluación constante de los procesos garantizarán la sostenibilidad de las mejoras implementadas, lo que se reflejará en un aumento sostenido de la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

La exploración actual es de carácter práctico o mecánico. Este tipo de examen es: lo que se dispone para ocuparse imparcialmente de las cuestiones de los ciclos de creación, dispersión, difusión y utilización del trabajo y de los productos, de cualquier movimiento humano, principalmente moderno, empresarial, comunicacional, etcétera. Se denominan aplicadas en razón de que, a partir del examen esencial, no adulterado o clave, en las ciencias reales o formales, que hemos visto, se planifican temas para ocuparse de las cuestiones de la existencia útil de la sociedad. Asimismo, se denomina innovadora porque su objeto no es la información lógica no adulterada, sino la información mecánica. Este tipo de exploración surge de la necesidad de ampliar, mejorar o construir el funcionamiento de las técnicas actuales, métodos, normas, principios



mecánicos en la iluminación de los avances en la ciencia y la innovación. Así, este tipo de exploración no encaja en la capacidad de válido, falso o probable si no productivo, problemático, derrochador, viable o insuficiente. (Ñaupas et al., 2013)..

3.1.2 Nivel

El examen se sitúa como aplicado. Según Charaja (2011, p.45), el nivel de una exploración alude al nivel de profundidad del estudio. El examen comprenderá la representación - transversal.

Por otra parte, el grado de examen lógico que se ajusta más fácilmente a lo que se ejecutó en la exploración actual se concentra en que notó y desglosó las cuestiones de los temas de estudio para de esta manera entender mejor la circunstancia en curso y para dar una respuesta a la cuestión general para la que se expuso un conjunto de actividades correspondientes a la propuesta especializada para el desarrollo de dar sentido a la peculiaridad contemplada.

3.1.3 Diseño

El examen actual se aplica, ya que, según Arias (2012), la exploración de este tipo es un ciclo que comprende oprimir un artículo o reunión de personas a circunstancias específicas, mejoras o tratamiento (variable X), para notar los impactos o respuestas que se crean (variable Y), también se percibe que se aplica, ya que, como indica Arias (2012), el examen exploratorio es una interacción que consiste en someter a un artículo o grupo de personas a circunstancias específicas, mejoras. Se eligió la configuración de

ensayo, ya que los factores se controlan para obtener los resultados buscados.

3.2. MODALIDAD DE ESTUDIO DE CASOS

3.2.1 Población

Arias, (2016), según «trae a colación que el poblamiento es la totalidad de una peculiaridad de revisión, incorpora cada una de las unidades de examen que componen dicha peculiaridad y que deben ser medidas para un determinado informe». Carrasco (2009) lo caracteriza como «la disposición de la multitud relativa de componentes (unidades de investigación) que tienen

La población está constituida por todos los trabajadores de la empresa de Transportes Los Ángeles .

3.2.2 Muestra

Arias, (2016), afirma «Un subconjunto delegado y limitado que se aparta del populacho abierto». Carrasco (2009), lo caracteriza como «la disposición de la multitud de componentes (unidades de investigación) que tienen cabida con la extensión espacial donde se crea el trabajo de examen» (p. 236).

Pickers S. (2017) dice: «El tamaño del ejemplo dependerá de opciones factuales y no mensurables, que podrían incorporar, por ejemplo, la accesibilidad de los activos, el plan de gastos o el grupo que estará en el campo» (p. 149).

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(32)}{(0.05)^2(32) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(32)}{(0.0025)(32) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(0.9604)(32)}{(0.0025)(32) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(32)}{(0.05)^2(32) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 32}{0.05^2 * (32 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 30 sujetos de investigación

3.3. METODOS Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Técnica de recolección de datos

Percepción: Como indica Guber (2001) «La percepción comprende dos ejercicios principales: la percepción eficiente y controlada de todo lo que ocurre alrededor del analista (p.57). Esto implica que el científico se involucra con los ejercicios y la vida de los sujetos de concentrado para notar y recoger información sobre la verdad en estudio.

Para ello se dice en muchos casos que la percepción debe dedicarse al mundo real y que en la correspondencia de una



percepción se puede dar cuenta justamente de lo que existe. La percepción sería otra consideración latente, una revisión abierta no adulterada. Así, la percepción infiere como dicen los creadores la autoridad de unas habilidades especializadas que el científico necesita aprender.

Instrumentos de recolección de datos y programa de implementación

El examen narrativo se actuó en el lugar de trabajo, que fue supervisado por cada uno de los informes obtenidos durante los diferentes ejercicios de trabajo, estos archivos de administración se mantuvieron en el conjunto de datos para su posterior revelación medible. Incluyendo la variable «Y» como unidad a estimar.

La percepción se completó a través de la supervisión in situ de los sistemas, de forma artesanal por reacción a las diversas ocasiones que se producen durante el movimiento de trabajo en los diferentes espacios de trabajo.

3.6.2.1. Instrumentos de recolección de datos para el diagnóstico

a. Técnica de la investigación

Para esta revisión se utilizará la percepción como estrategia de obtención de información: el estudio y la visión general, la revisión se caracteriza como «un procedimiento que planea obtener datos dados por una reunión o prueba de 21 sujetos sobre sí mismos, o comparables a un punto específico». (Arias, 2016, pág. 72).

b. Instrumentos de la investigación

Los instrumentos son «medios utilizados por el científico para registrar datos o información sobre los factores que la persona en cuestión tiene como principal preocupación» (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018, p. 228).

El surtido de información es la forma más común de reunir y estimar datos sobre factores inequívocos en un marco establecido, que luego, en ese momento, permite abordar indagaciones significativas y evaluar resultados.

Para la presente revisión, se utilizó como instrumento de surtido de información la encuesta para los dos factores, que es un «conjunto de preguntas respecto de al menos un factor a estimar» (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 251).

3.6.2.2. Instrumentos para la implementación

a. Ficha de verificación

Los distintos registros fueron confirmados por el plan de seguridad mensual y anual que la organización hace cumplir, que son coherentes con el plan temporal.

b. Ficha de análisis documental

El examen narrativo es un movimiento preciso y ordenado que consiste en desglosar una amplia gama de informes. Es un punto de acceso excepcionalmente valioso para obtener datos de revisión y referenciales sobre una determinada verdad, circunstancia o peculiaridad que pueden

ayudar a complementar, contrastar y aprobar los datos acumulados con diferentes métodos de obtención de datos. Los informes pueden ser públicos e individuales (Del Rincón et al. 1995).

Se utilizó el examen narrativo, principalmente en la etapa ilustrativa y la organización de la cuestión del artículo para desglosar el comienzo de las diversas circunstancias en los ejercicios de trabajo. Se inspeccionarán los registros de la junta pertinentes a la exploración.

c. Ficha de observación

La hoja de percepción dependía de las normas interiores del modo de vida de la organización, que refleja desapasionadamente el nivel de la cuestión de la peculiaridad del examen en los diversos sistemas y licencias de trabajo compuestas, que se consideran aparatos útiles para este examen.

3.6.5. Descripción del instrumento para el diagnóstico

a. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

Validez de los instrumentos

Sánchez, et al. (2018), sostienen que la legitimidad «Es la medida en que una estrategia o método sirve para cuantificar con éxito lo que se supone que está midiendo. Alude a la forma en que el resultado obtenido mediante el uso del instrumento demuestra que estima lo que realmente se espera que mida» (p. 124).

La legitimidad del instrumento se ayudó a través de la base de los jueces, como indica Sánchez, et al. (2018), la Legitimidad de los jueces:



Es el juicio de especialistas para confirmar la legitimidad de las cosas, consistente en preguntar a individuos especialistas en el espacio estimado por las cosas, sobre su nivel de suficiencia a una base determinada. El maestro o juez valora libremente la significación, inteligibilidad, adecuación y lucidez con que están compuestas las cosas o reactivos (pp. 124-125). La aprobación fue creada a la luz de Surtido de Información: Juicio Maestro (sección de referencia); en este sentido, se ha escogido la base de estimación del instrumento(s) por los 3 especialistas.

c. Confiabilidad de los instrumentos

Sugiere las características de constancia, consistencia, precisión, tanto de los instrumentos como de los métodos de información y exploración. Al igual que la legitimidad, la fiabilidad puede asimilarse al error, ya que cuanto mayor es la calidad inquebrantable, menor es el error garrafal.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

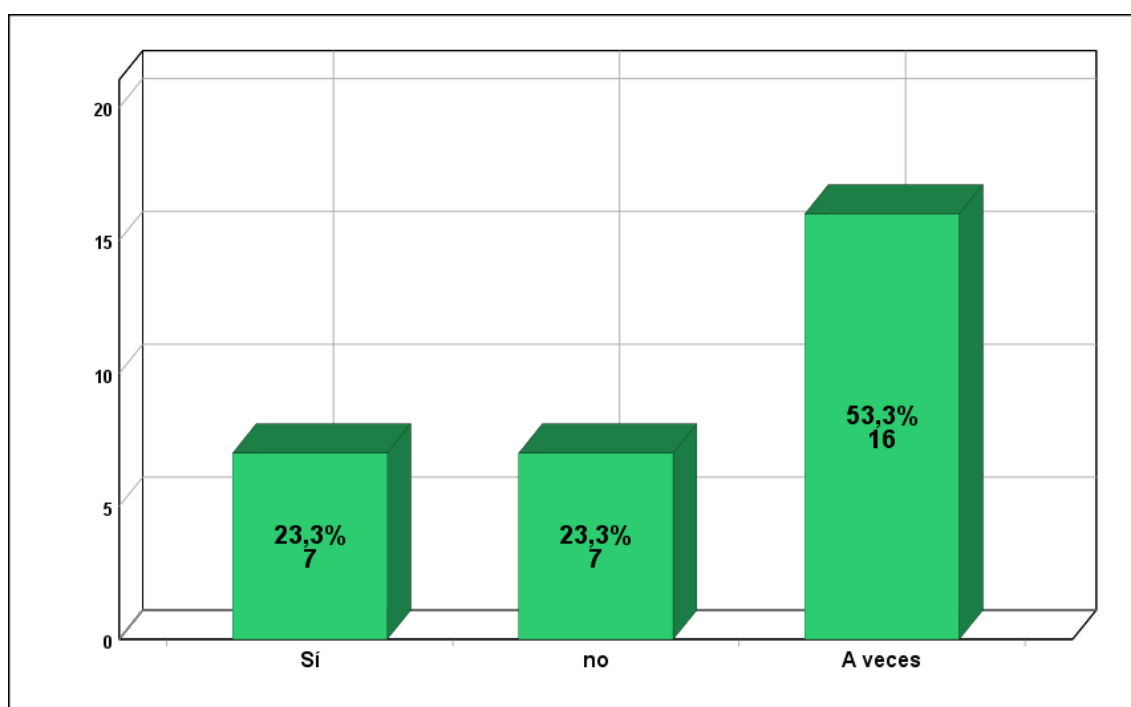
4.1. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos fueron recolectados mediante encuestas, cuestionarios y fichas de observación aplicadas a una muestra de 30 trabajadores de la empresa de Transportes Los Ángeles. Posteriormente, la información se procesó utilizando herramientas estadísticas, permitiendo identificar patrones y tendencias que explican la relación entre la gestión por procesos y la productividad.

Tabla 1 ¿Considera que la gestión por procesos ha facilitado la organización de las tareas en su área de trabajo?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	7	23,3	23,3	23,3
	no	7	23,3	23,3	46,7
	A veces	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1 Facilitación de tareas por gestión de procesos

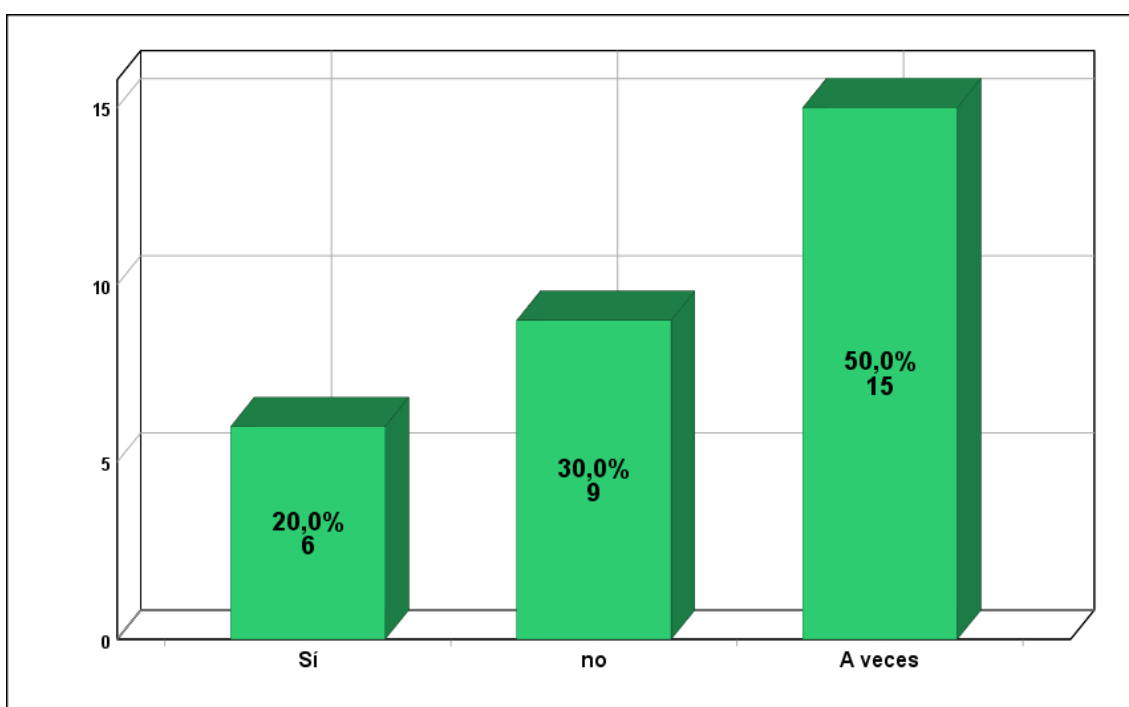


La respuesta más común es "**A veces**", con un 53.3% de los encuestados. Esto sugiere que, aunque algunos reconocen los beneficios de la gestión por procesos, todavía hay áreas que no se sienten completamente optimizadas o que la organización no ha sido completamente transformada.

Tabla 2 ¿La implementación de la gestión por procesos ha mejorado la eficiencia en su departamento?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	6	20,0	20,0	20,0
	no	9	30,0	30,0	50,0
	A veces	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 2 Mejora de eficiencia con gestión de procesos

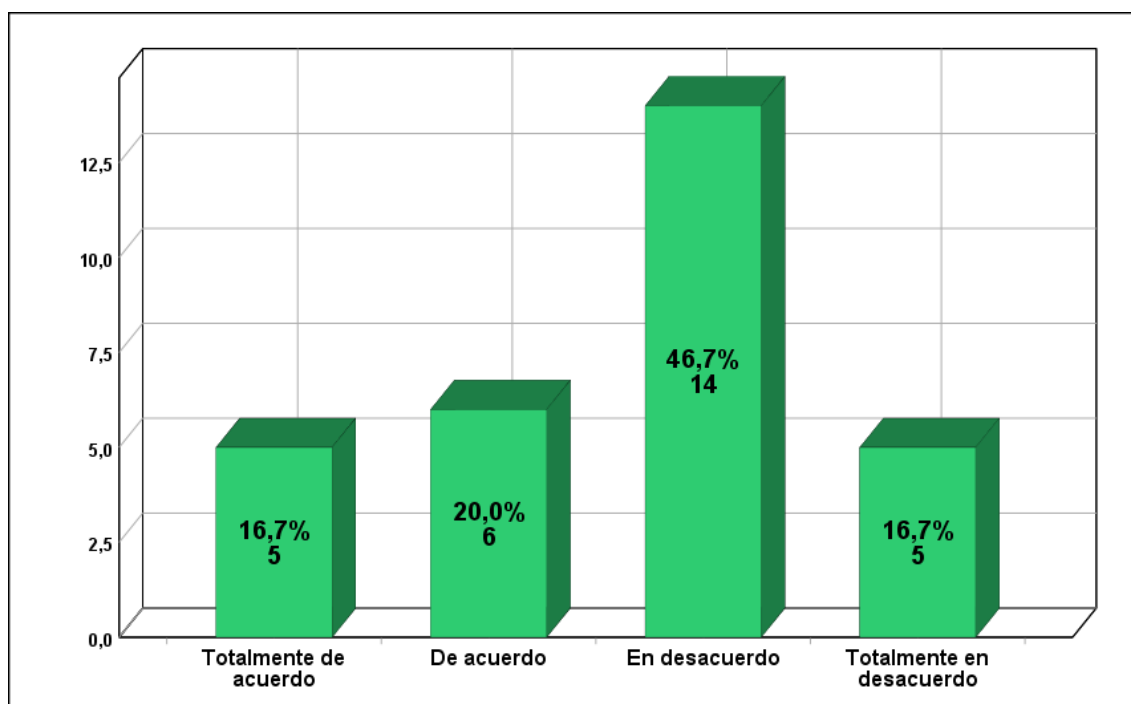


La mayoría de los encuestados considera que la mejora ha sido "**A veces**" (50%), lo que sugiere que la eficiencia ha mejorado en algunas áreas, pero no de manera consistente en todo el departamento.

Tabla 3 ¿Cree que el diagnóstico de los procesos actuales es necesario para mejorar la productividad de la empresa?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	6	20,0	20,0	36,7
	En desacuerdo	14	46,7	46,7	83,3
	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 3 Diagnóstico de procesos para mejorar productividad

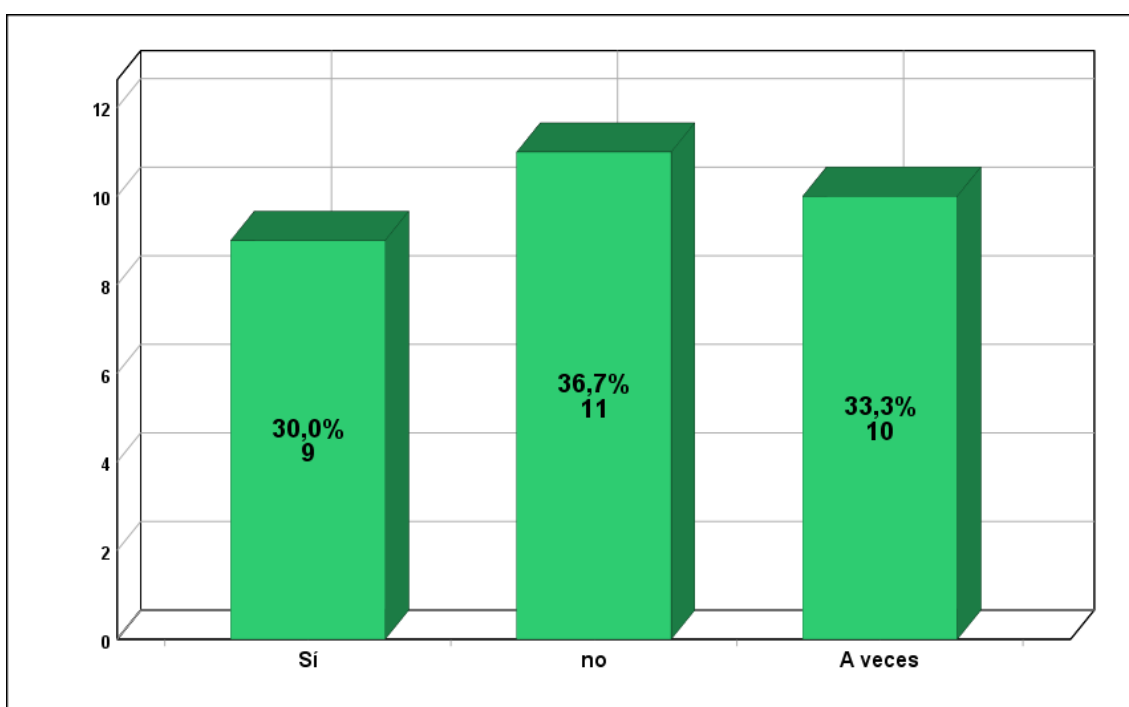


Un 46.7% de los encuestados está "**En desacuerdo**" con la afirmación, lo que indica que muchos no ven el diagnóstico actual como una prioridad para mejorar la productividad.

Tabla 4 ¿El sistema de gestión por procesos ha reducido los tiempos de ejecución de las tareas?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	9	30,0	30,0	30,0
	no	11	36,7	36,7	66,7
	A veces	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 4 educación de tiempos con gestión de procesos



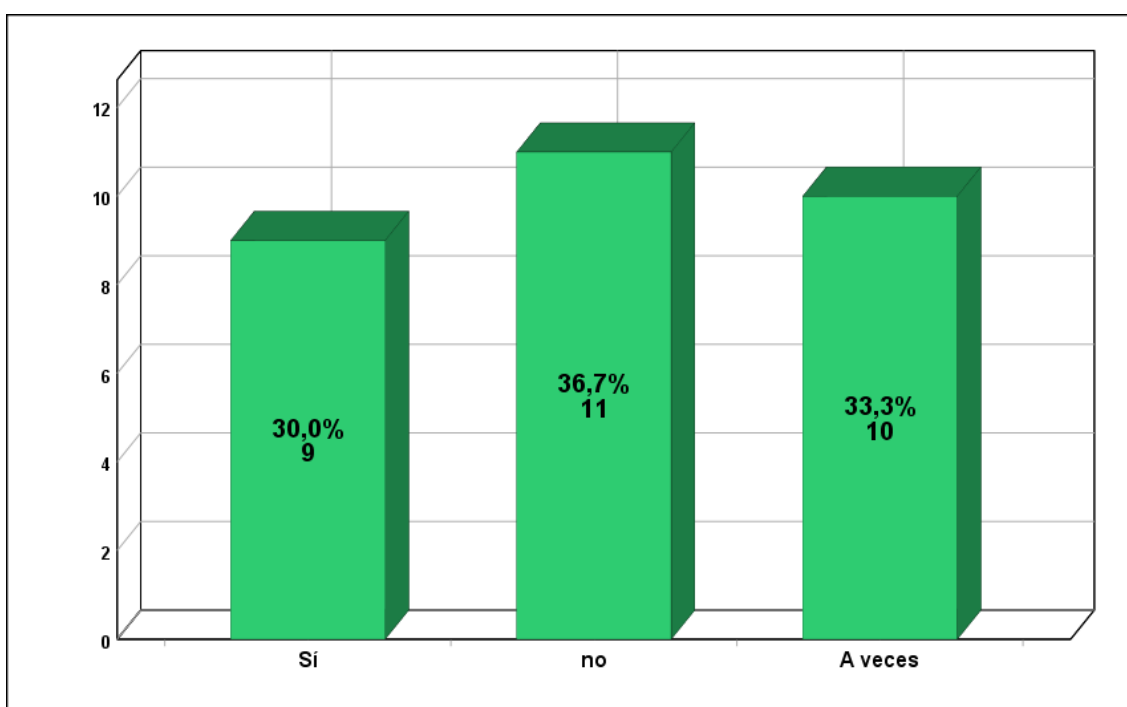
El 36.7% de los encuestados responde "No", indicando que no se ha observado una reducción significativa en los tiempos de ejecución.

Un 33.3% considera que "A veces" se ha reducido, y un 30% opina que "Sí" se ha logrado una reducción.

Tabla 5 ¿El control de los procesos ha permitido una mejor supervisión de las actividades diarias?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	9	30,0	30,0	30,0
	no	11	36,7	36,7	66,7
	A veces	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 5 Mejora de supervisión diaria por control de procesos

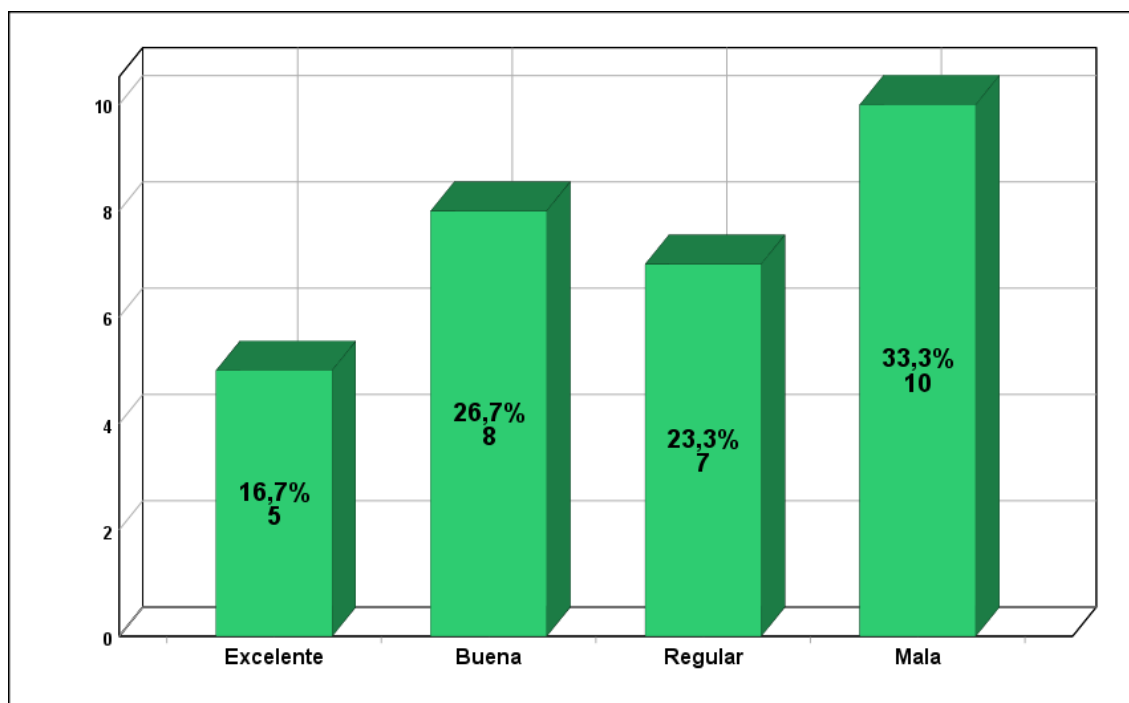


La percepción es similar a la de la pregunta anterior. El 36.7% de los encuestados responde **"No"**, mientras que el 33.3% opina que **"A veces"** ha mejorado la supervisión, y solo el 30% considera que **"Sí"** se ha logrado una mejora.

Tabla 6 ¿Cómo evalúa la capacitación recibida sobre la gestión por procesos?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Excelente	5	16,7	16,7	16,7
	Buena	8	26,7	26,7	43,3
	Regular	7	23,3	23,3	66,7
	Mala	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6 Evaluación de capacitación en gestión por procesos



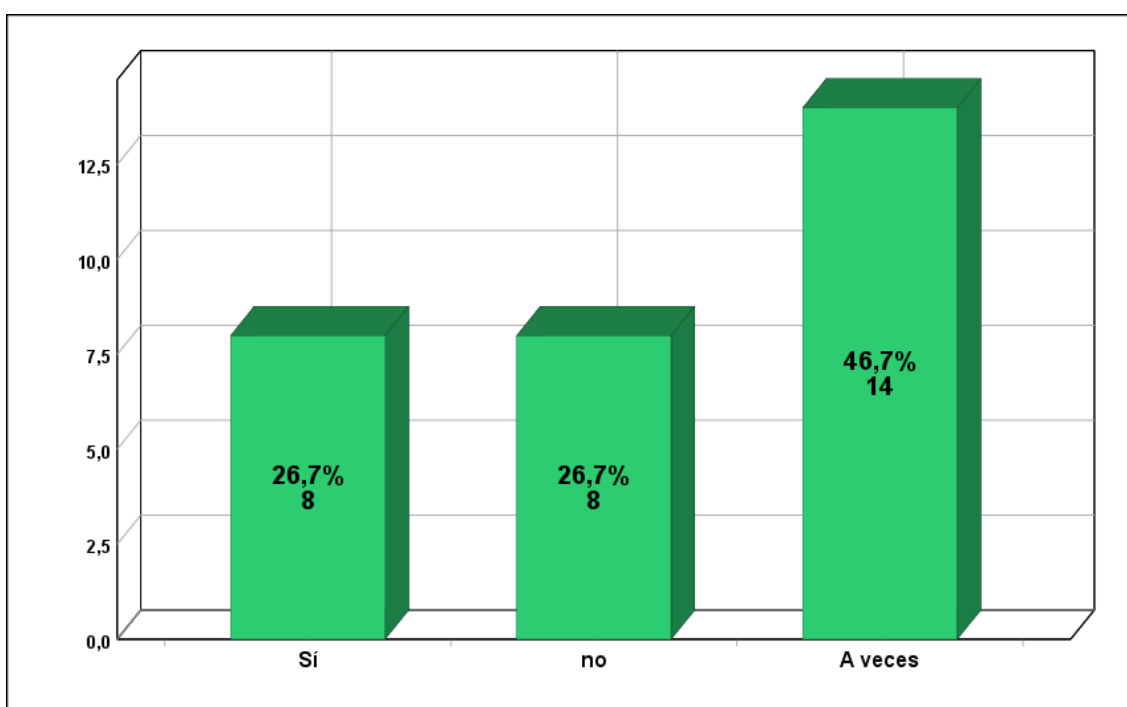
Un 33.3% considera que la capacitación fue "Mala", lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados no está satisfecha con la calidad de la formación recibida.

El 26.7% la califica de "Buena", mientras que un 23.3% la considera "Regular", y un 16.7% la ve como "Excelente"

Tabla 7 ¿La aplicación de la gestión por procesos ha contribuido a reducir errores en las operaciones?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	8	26,7	26,7	26,7
	no	8	26,7	26,7	53,3
	A veces	14	46,7	46,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 7 Reducción de errores por gestión de procesos



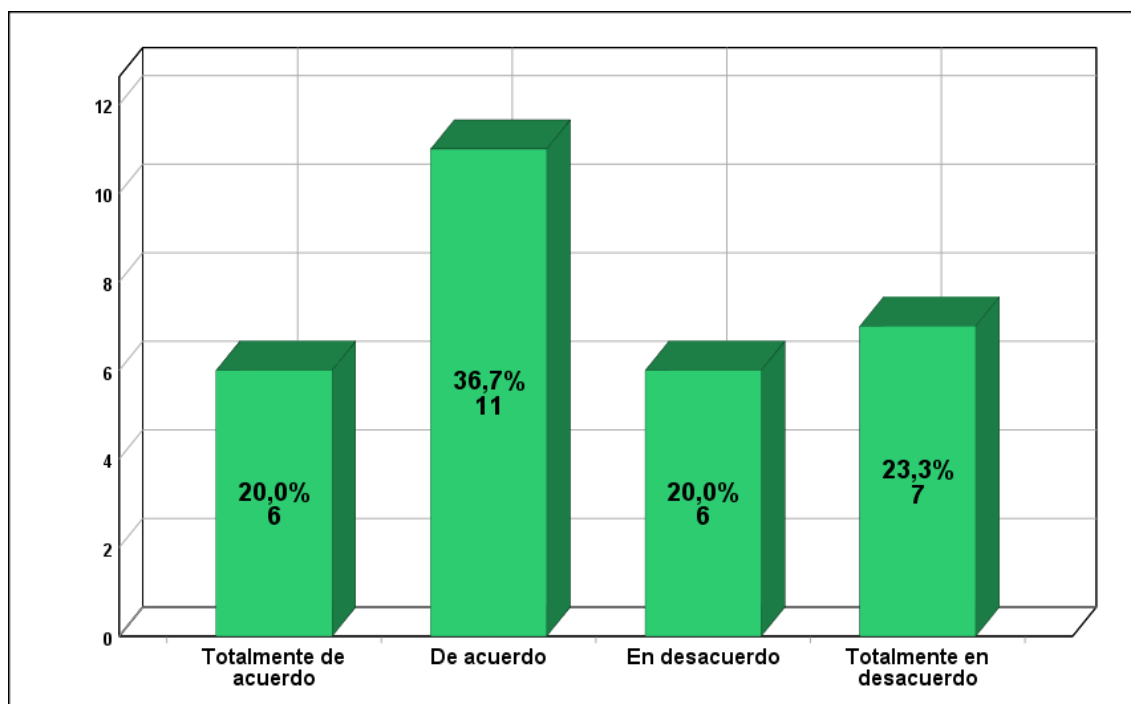
La respuesta más frecuente es "A veces" (46.7%), lo que indica que ha habido algunos avances, pero no consistentes o generales en todos los casos.

Un 26.7% de los encuestados considera que "Sí" ha habido reducción de errores, mientras que otro 26.7% opina que "No" se han reducido.

Tabla 8 ¿Considera que la gestión por procesos ha mejorado la satisfacción del cliente?

Válido		Frecuencia		%%	
		ia	%%	%% válido	%% acumulado
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	56,7
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	76,7
	Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8 Mejora de satisfacción del cliente con gestión de procesos



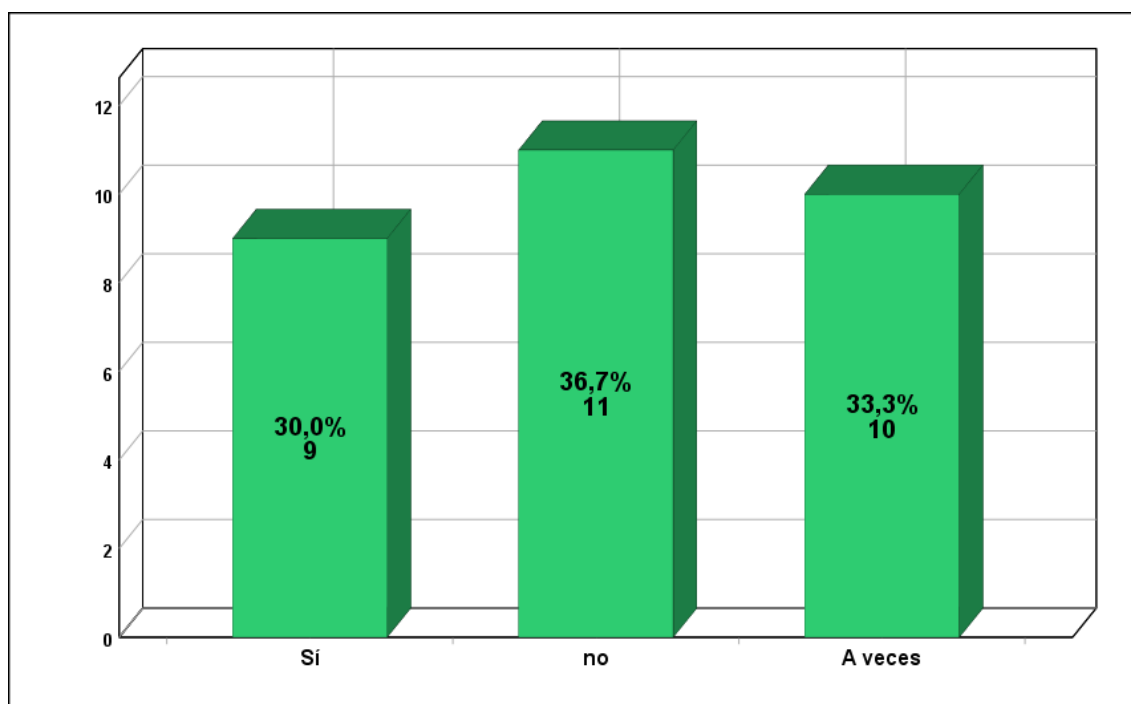
La mayoría de los encuestados se inclina por una postura intermedia, con un 36.7% "De acuerdo", y un 23.3% "Totalmente en desacuerdo".

Solo un 20% está "Totalmente de acuerdo", mientras que otro 20% está "En desacuerdo".

Tabla 9 ¿Cree que la implementación de la gestión por procesos ha incrementado la productividad en general?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	9	30,0	30,0	30,0
	no	11	36,7	36,7	66,7
	A veces	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 9 Incremento de productividad con gestión de procesos



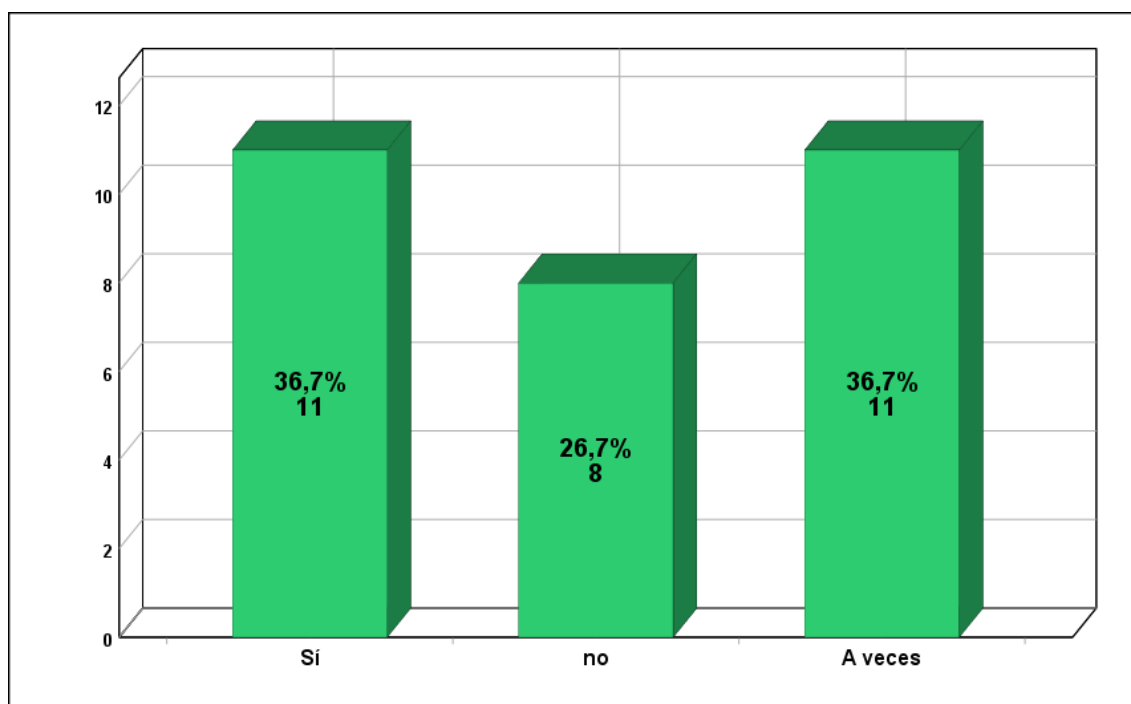
La respuesta más común es "A veces" (33.3%), lo que indica que la percepción de aumento en productividad es parcial.

Un 30% considera que "Sí" ha habido un incremento en la productividad, mientras que un 36.7% opina que "No" ha tenido efecto.

Tabla 10 ¿La gestión por procesos ha mejorado la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	11	36,7	36,7	36,7
	no	8	26,7	26,7	63,3
	A veces	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 10 Mejora de comunicación inter-áreas



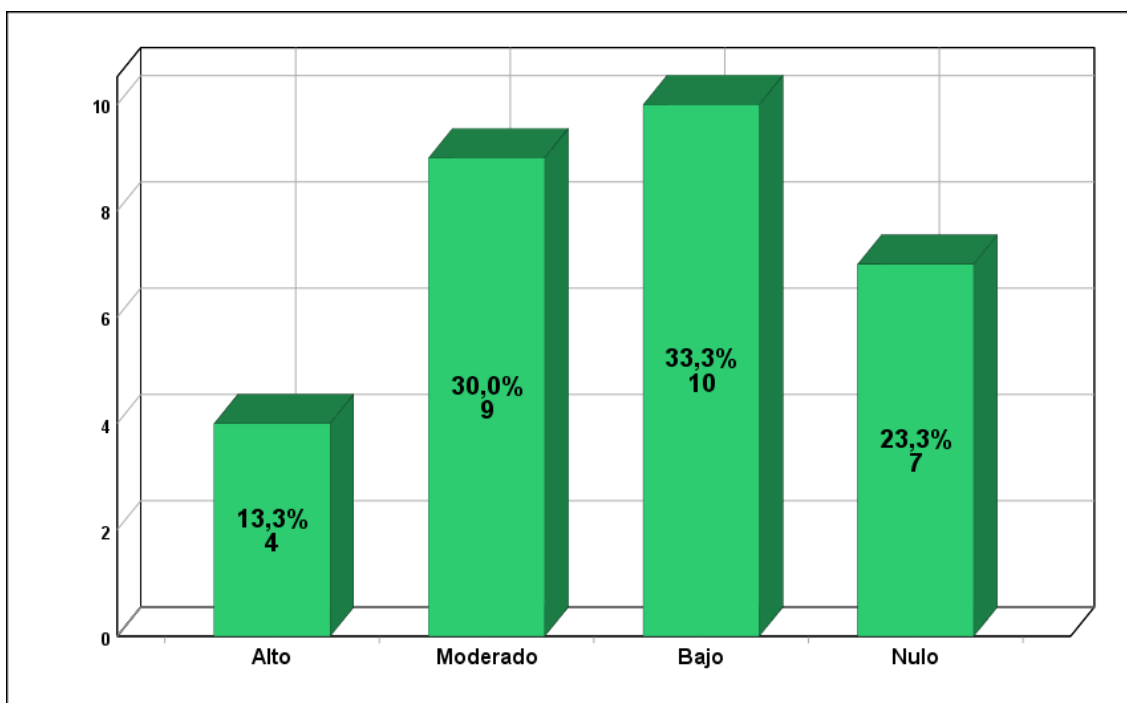
Un 36.7% de los encuestados considera que "Sí", y otro 36.7% opina que "A veces" ha mejorado la comunicación, lo que sugiere que los procesos no siempre facilitan la comunicación de manera clara y constante.

Un 26.7% considera que "No" ha mejorado la comunicación.

Tabla 11 ¿Cómo calificaría el impacto de la gestión por procesos en la reducción de costos?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Alto	4	13,3	13,3	13,3
	Moderado	9	30,0	30,0	43,3
	Bajo	10	33,3	33,3	76,7
	Nulo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 11 Impacto de gestión de procesos en reducción de costos



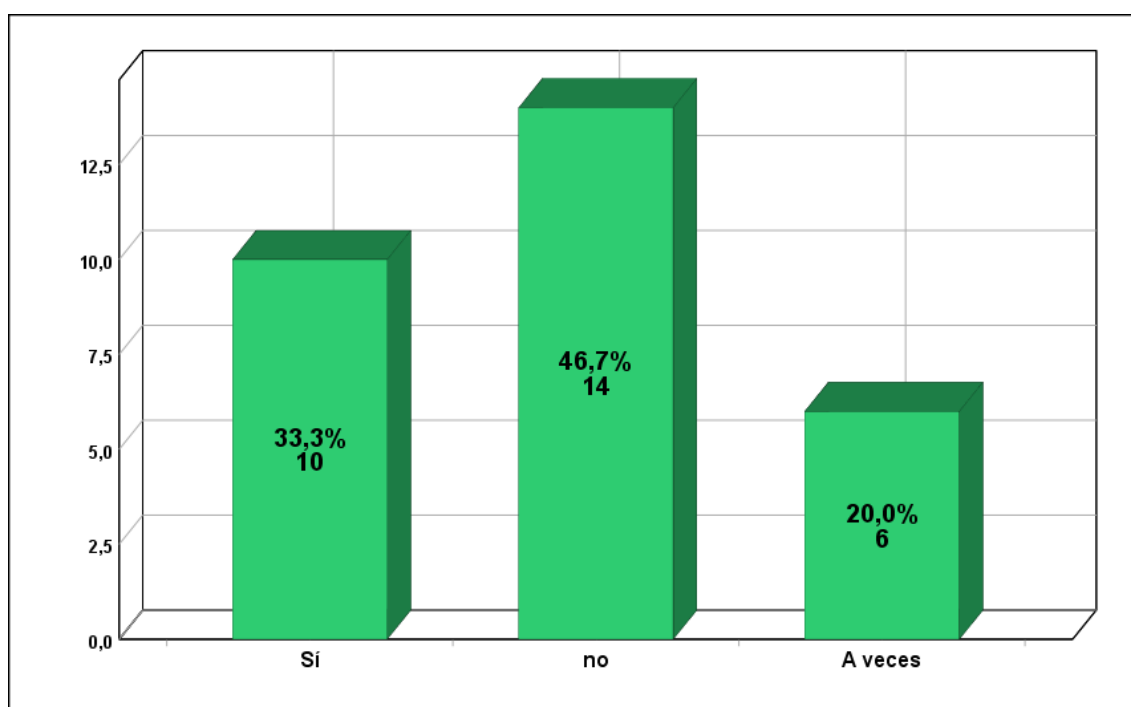
La mayoría de los encuestados considera que el impacto es "Bajo" (33.3%) o "Moderado" (30%), lo que indica que, si bien hay una cierta percepción de reducción de costos, no es de gran magnitud.

Un 23.3% opina que el impacto es "Nulo", y un 13.3% lo ve como "Alto".

Tabla 12 ¿Considera que los procesos están adecuadamente documentados y actualizados?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	10	33,3	33,3	33,3
	no	14	46,7	46,7	80,0
	A veces	6	20,0	20,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 12 Documentación y actualización de procesos



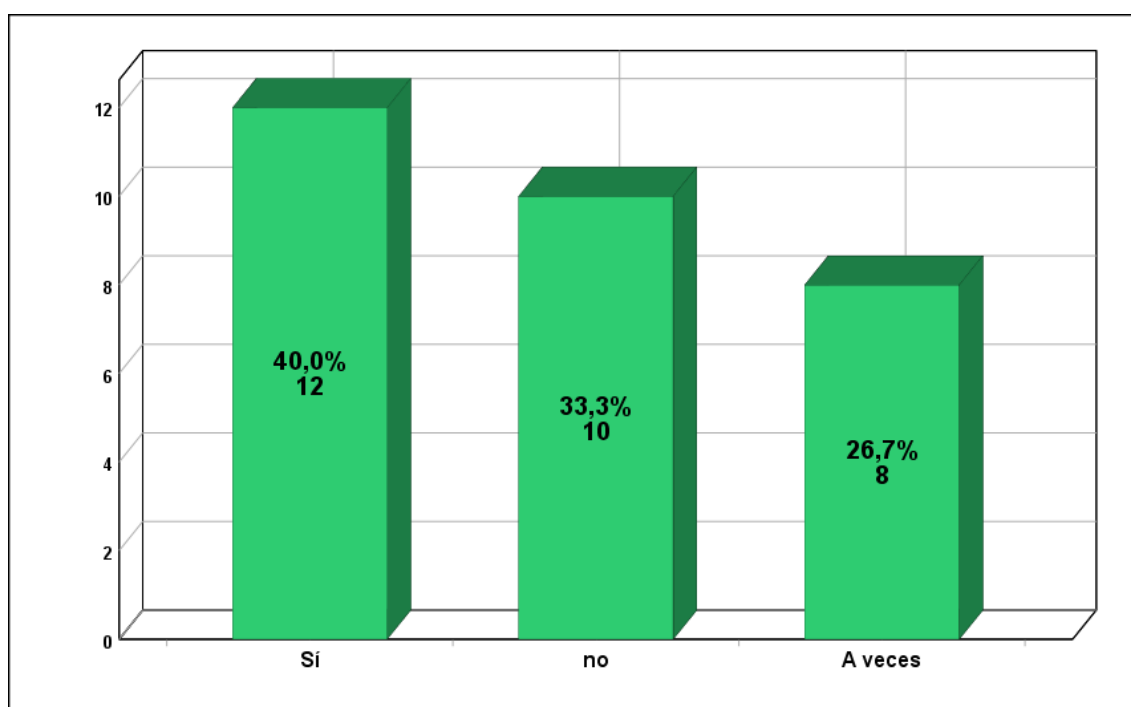
Un 46.7% responde "No", lo que indica que una gran parte de los encuestados considera que los procesos no están correctamente documentados ni actualizados.

Un 33.3% considera que "Sí", y un 20% opina que "A veces" están bien documentados.

Tabla 13 ¿El control continuo de los procesos ha contribuido a la mejora continua en su área?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	12	40,0	40,0	40,0
	no	10	33,3	33,3	73,3
	A veces	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 13 Control continuo y mejora continua de procesos



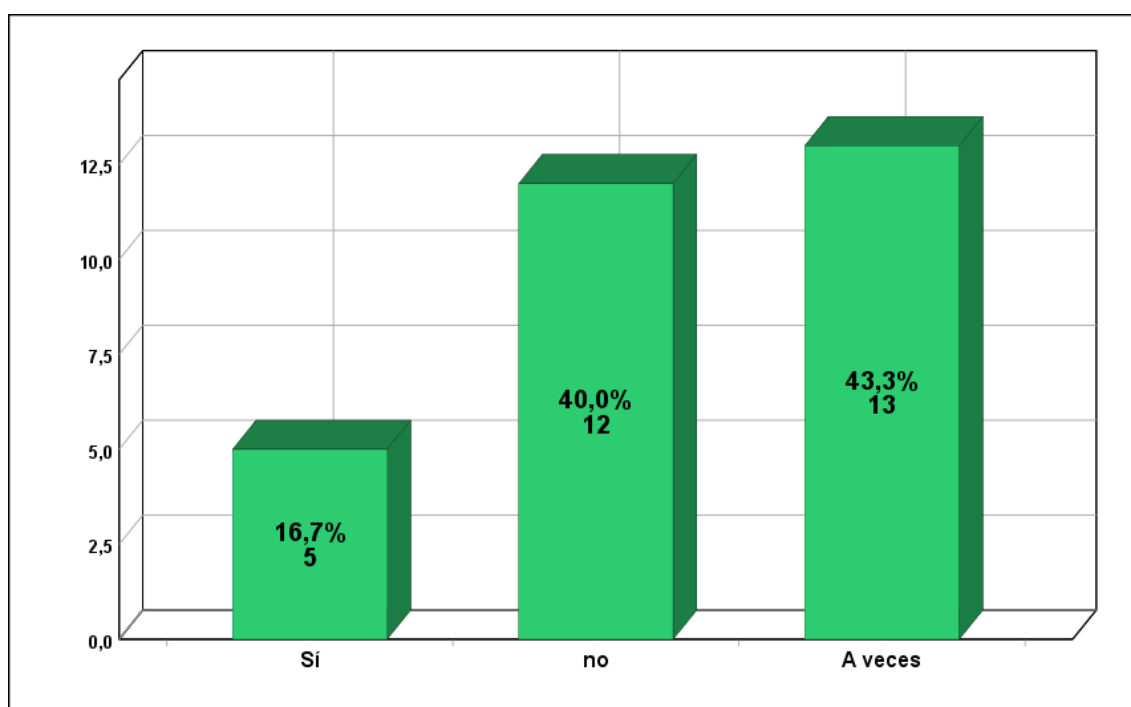
Un 40% considera que "Sí" ha habido mejora continua, lo que refleja una percepción positiva del control de procesos en algunas áreas.

Un 33.3% opina que "No", y un 26.7% considera que "A veces" ha habido mejora.

Tabla 14 ¿La estandarización de procesos ha facilitado la capacitación de nuevos empleados?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	5	16,7	16,7	16,7
	no	12	40,0	40,0	56,7
	A veces	13	43,3	43,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 14 Estandarización de procesos y capacitación de empleados



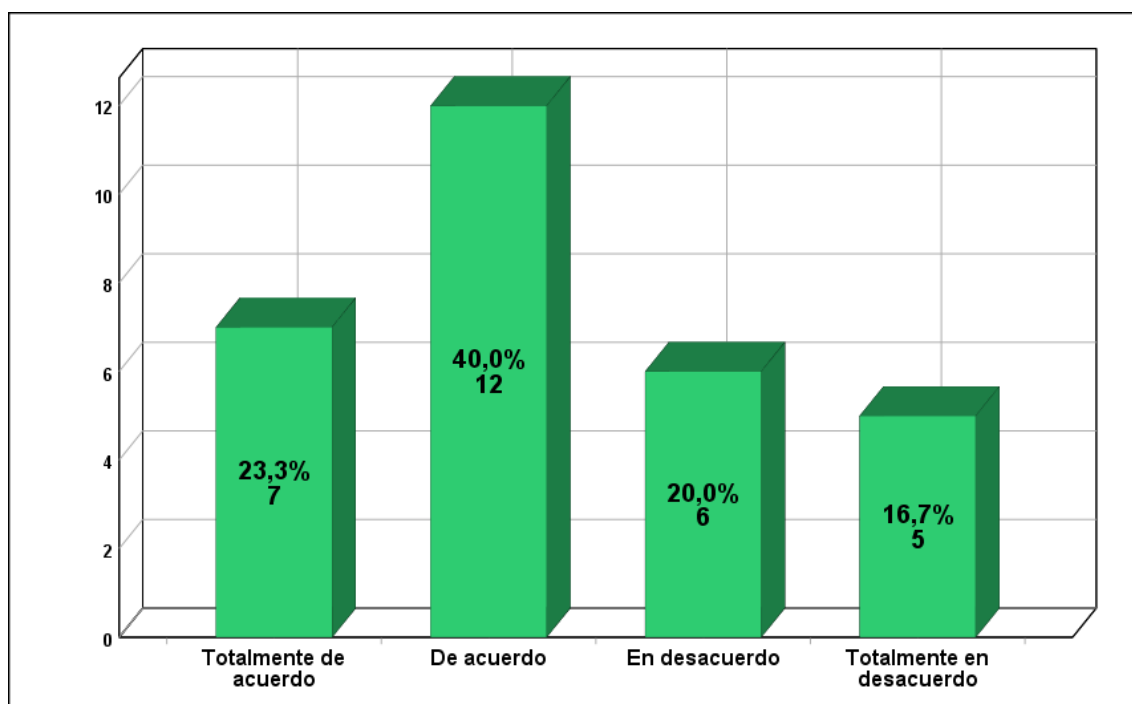
La mayoría de los encuestados, un 43.3%, considera que "A veces" la estandarización ha facilitado la capacitación, lo que indica que en algunos casos ha sido útil, pero no de manera constante o en todos los contextos.

Un 40% opina que "No" ha facilitado la capacitación, mientras que solo un 16.7% considera que "Sí" ha sido útil para este fin.

Tabla 15 ¿Considera que la empresa tiene un enfoque claro en la optimización de procesos para mejorar la productividad?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	63,3
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	83,3
	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 15 Enfoque de la empresa en optimización de procesos



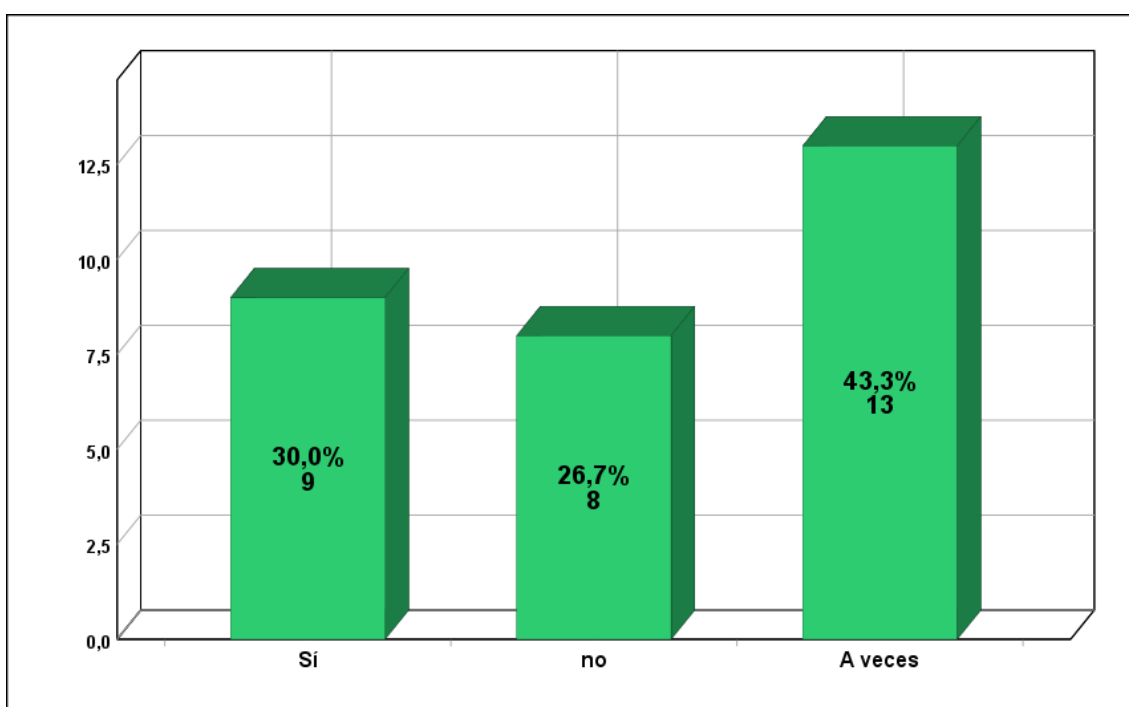
Un 40% de los encuestados está "De acuerdo" con que la empresa tiene un enfoque claro en la optimización de procesos, lo que indica que una parte significativa de la fuerza laboral percibe que la empresa se enfoca en mejorar los procesos.

Un 23.3% está "Totalmente de acuerdo", mientras que un 20% está "En desacuerdo" y un 16.7% "Totalmente en desacuerdo".

Tabla 16 ¿El seguimiento constante de los procesos ha ayudado a identificar áreas de mejora?

		Frecuencia	%%	%% válido	%% acumulado
Válido	Sí	9	30,0	30,0	30,0
	no	8	26,7	26,7	56,7
	A veces	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 16 Seguimiento de procesos y áreas de mejora



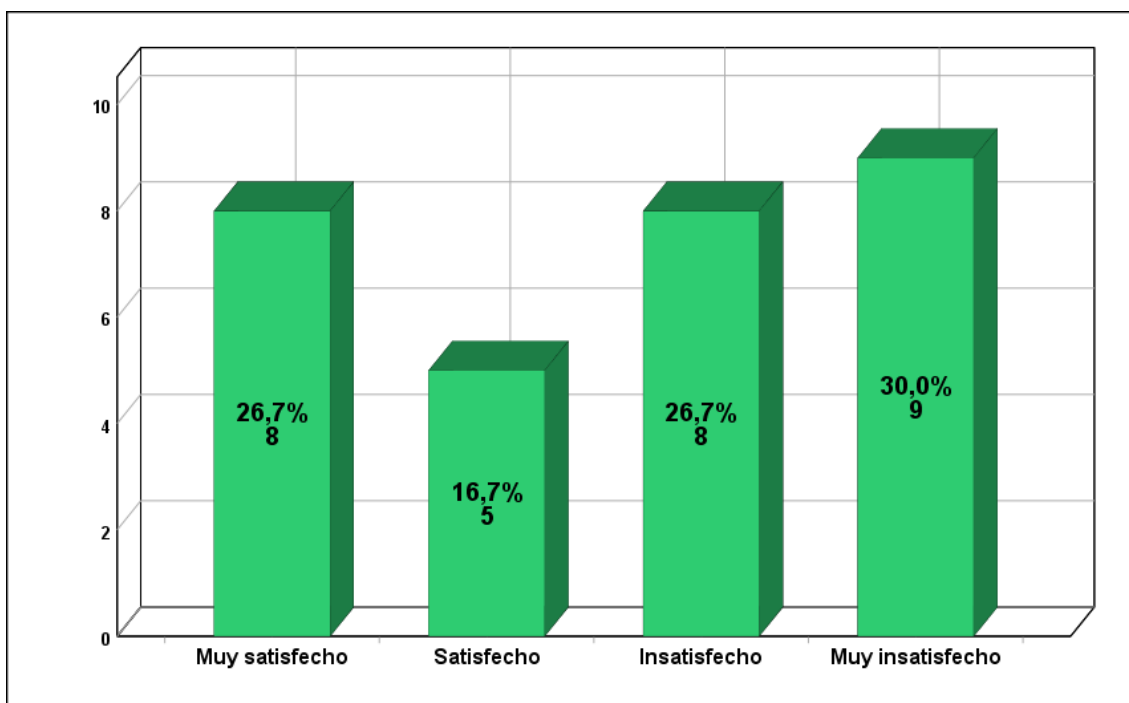
Un 43.3% considera que "A veces" ha ayudado a identificar áreas de mejora, lo que refleja una respuesta intermedia, indicando que el seguimiento de procesos ha tenido un impacto positivo, pero no en todos los casos.

Un 30% opina que "Sí" ha habido identificación de áreas de mejora, mientras que un 26.7% considera que "No" se ha logrado este resultado.

Tabla 17 ¿Cómo calificaría su satisfacción general con la gestión por procesos implementada?

		Frecuen	%%		%%
		cia	%%	%% válido	acumulado
Válido	Muy satisfecho	8	26,7	26,7	26,7
	Satisfecho	5	16,7	16,7	43,3
	Insatisfecho	8	26,7	26,7	70,0
	Muy insatisfecho	9	30,0	30,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 17 Satisfacción general con la gestión por procesos



La satisfacción general es mixta. Un 30% de los encuestados está "Muy insatisfecho", lo que indica un alto nivel de insatisfacción en una parte significativa de la población.

Un 26.7% se encuentra "Muy satisfecho", mientras que un 26.7% está "Insatisfecho", y un 16.7% está "Satisfecho".



4.2. DISEMINACIÓN DE LOS HALLAZGOS

La gestión por procesos ha sido implementada en diversas organizaciones con el objetivo de optimizar la eficiencia, reducir costos, mejorar la comunicación interna y, en general, mejorar la productividad. Los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada reflejan una perspectiva mixta entre los empleados, lo que sugiere que aunque existen beneficios en la implementación de esta metodología, también existen áreas significativas de oportunidad para mejorar.

Un 53.3% de los encuestados considera que la gestión por procesos "A veces" facilita la organización de las tareas, lo que indica que los beneficios de esta metodología no han sido totalmente consistentes. Si bien algunos empleados han experimentado mejoras, otros no perciben cambios significativos en la estructura y organización diaria de su trabajo. Esto sugiere que la implementación podría no estar adaptada de manera efectiva a todas las áreas o que los procesos no han sido suficientemente estandarizados para garantizar una mejora generalizada.

En relación con la eficiencia, la mayoría de los participantes considera que la gestión por procesos ha tenido un impacto parcial. Un 50% de los encuestados respondió que "A veces" se ha mejorado la eficiencia, lo que señala que los beneficios no se han materializado de manera uniforme en todos los departamentos. Un 30% consideró que no se ha logrado mejorar la eficiencia, lo que refleja que en algunas áreas



los procesos aún no están optimizados o no se han implementado adecuadamente.

El diagnóstico de los procesos actuales fue evaluado negativamente por muchos empleados, con un 46.7% "En desacuerdo" con la afirmación de que este diagnóstico es necesario para mejorar la productividad. Esto sugiere que muchos empleados no consideran que realizar un diagnóstico de los procesos sea una prioridad, lo que podría estar afectando la identificación de áreas de mejora y la eficiencia organizacional.

Los resultados en relación con la reducción de los tiempos de ejecución de tareas (36.7% "No") y la mejora en la supervisión diaria (36.7% "No") reflejan una percepción mixta sobre el impacto de la gestión por procesos en la mejora de la productividad operativa. La falta de mejoras claras en estos aspectos puede estar asociada con una implementación incompleta o la falta de seguimiento adecuado de los procesos.

La capacitación recibida sobre gestión por procesos fue calificada negativamente por un 33.3% de los encuestados como "Mala", lo que indica una oportunidad importante de mejora en los programas de formación. Además, la gestión por procesos ha tenido un impacto limitado en la reducción de errores operativos, con una distribución de respuestas casi equitativa entre "Sí", "No" y "A veces". Esto podría indicar que la gestión por procesos no ha sido completamente efectiva en la mejora de la calidad y reducción de fallos en las operaciones diarias.



En términos de satisfacción del cliente, los resultados muestran una respuesta dividida. Aunque el 36.7% de los encuestados estuvo "De acuerdo" con la mejora de la satisfacción del cliente, un 23.3% estuvo "Totalmente en desacuerdo". Esto refleja que la mejora de la satisfacción del cliente no es un beneficio garantizado de la gestión por procesos. Similarmente, la percepción de que la implementación ha incrementado la productividad es también mixta, con un 36.7% de respuestas negativas y solo un 30% positivo.

Aunque un 36.7% considera que la comunicación entre áreas ha mejorado, un 26.7% opina que no ha habido cambios. Esto refleja que la gestión por procesos tiene un impacto limitado en la mejora de la comunicación organizacional, posiblemente debido a la falta de integración total de los procesos entre las áreas. En cuanto a la reducción de costos, un 33.3% de los encuestados consideró que el impacto fue "Bajo", lo que sugiere que, a pesar de la implementación de los procesos, no se ha logrado una reducción significativa de costos.

Un 46.7% considera que los procesos no están adecuadamente documentados ni actualizados, lo que destaca una debilidad clave en la implementación de la gestión por procesos. La falta de documentación clara y actualizada puede estar afectando la efectividad de la gestión y dificultando el seguimiento adecuado de los mismos. Además, aunque un 40% considera que el control continuo de los procesos ha contribuido a la mejora continua, un 33.3% no ha percibido mejoras, lo que refleja que el seguimiento no ha sido completamente efectivo en todas las áreas.



La estandarización de procesos no ha facilitado significativamente la capacitación de nuevos empleados, con un 40% de respuestas negativas. Esto sugiere que la estandarización de procesos no ha sido suficiente para facilitar la formación de nuevos miembros del equipo de manera eficiente. Por otro lado, un 40% considera que la empresa tiene un enfoque claro en la optimización de procesos, pero un 36.7% tiene dudas al respecto, lo que implica que no todos los empleados perciben una estrategia coherente y bien definida para la mejora continua.

La satisfacción general con la gestión por procesos fue bastante baja. El 30% de los encuestados se mostró "Muy insatisfecho", lo que refleja una fuerte insatisfacción con la implementación. Este resultado sugiere que los beneficios de la gestión por procesos no se han percibido de manera efectiva o no han sido lo suficientemente claros como para generar una mejora significativa en la experiencia laboral de los empleados..



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS DE DATOS

Desarrollar la gestión por procesos para incrementar la productividad

Desarrollo

Gestión por procesos

El modelo subyacente de las organizaciones no se había desarrollado de acuerdo con los requisitos previos de la metodología jerárquica. Actualmente se caracteriza otra idea de diseño jerárquico, que piensa que cada asociación puede imaginarse (PBM).

Bajo esta metodología, la ejemplar construcción autoritaria vertical, efectiva en el nivel de Capacidad, se sitúa hacia diseños parejos, como caracteriza.

Por lo tanto, el modelo de Administración de Interacción Conjunta se concentra en fomentar el objetivo principal de la asociación mediante el cumplimiento de los supuestos para sus clientes, proveedores, inversores, representantes, la sociedad



y cómo la organización los cumple, en lugar de centrarse en perspectivas primarias como sus niveles de liderazgo y el trabajo de cada división.

Sin embargo, esta diferencia en el centro no es el resultado de una idea básica, sino que refleja los resultados de la experiencia de las afiliaciones que han avanzado por este camino.

Las organizaciones impulsoras ciclos pertinentes, investigándolos y desarrollándolos aún más, utilizando por último esta forma de abordar el cambio en sus asociaciones. Una vez obtenidos los grandes resultados, aplicaron la experiencia adquirida para mejorar sus demás ciclos en toda la asociación.

El nuevo tipo de asociación centrada en los procesos contiene, sea como fuere, el tipo anterior de asociación subyacente, añadiéndole la idea de añadir un incentivo para un beneficiario requisitos previos de esta creación de valor significativa.

Este objeto es equivalente al que se contemplaba en la estrategia de examen del valor en función de las necesidades.

Mientras que el plan anterior se disponía a reunir tareas según las necesidades especializadas, ignorando el compromiso de tales empresas con la creación de estima, la nueva metodología sitúa esta multitud de ejercicios en la fidelidad del consumidor.

Esto impulsa la Reingeniería de la Interacción Empresarial, que depende del cambio de una forma estática, situada en la estructura, para tratar con un enfoque nuevo, dinámico y situado en la corriente que vale la pena.

El tema de los ciclos se consideraba básicamente con respecto a la asociación moderna como Asociación de Interacción o Actividades El tablero, centrándose



en la división y la explicación de las empresas, el cómputo y la racionalización de los tiempos de trabajo, y así sucesivamente, los suplementos de la Asociación Subyacente (es decir, de posiciones, regiones o divisiones por ejemplo), aunque el tema de la asociación de corrientes funcionales supuso la asociación en las oficinas con el uso de esta medida, dentro de los diseños autoritativos.

En este nuevo escenario de los ejecutivos de marcos productivos de valor significativo, la originación de la asociación por procesos no depende de un diseño pasado, sino que conjetura que debe surgir de las solicitudes de los ciclos. La construcción se conceptualiza entonces como el marco que contiene o sostiene los ciclos.

De ahí que sea importante reconocer este mejor enfoque para avanzar hacia la cuestión autoritaria de las estructuras convencionales, ya que, en general, se sigue considerando con bastante frecuencia que la estructura es mejor que la interacción, y que la solidez es mejor que la corriente dinámica.

Los procesos

administración en materia de calidad, que se caracterizan por la ISO (Asociación Mundial para la Normalización).

De esta forma, en los ciclos modernos, el pensamiento anterior surge en la aportación de materiales (sustancia no refinada), que se cierran en una consecuencia completa de mayor valor, utilizando máquinas, energía, recursos y trabajo. En los ciclos administrativos también se realizan prácticas y se utilizan recursos (insumos), en particular el tiempo de las personas, que se cambia, mejorándolos y produciendo esencialmente una ayuda.



Elementos del proceso

1. Los componentes que conforman una interacción son:

Entradas: activos que hay que cambiar, materiales que hay que manipular, personas que hay que preparar, datos que hay que manejar, información que hay que explicar y organizar, etc.

1. Activos o elementos que cambian: siguen a las aportaciones que hay que cambiar. Aquí se pueden reconocer dos tipos fundamentales

a. Factores humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las actividades.

b. Factores de apoyo: marco innovador, por ejemplo, equipos, programas de programación, PC, etc.

Flujo real de procesamiento o transformación: pero también puede alterarse una construcción legítima de la propiedad (en un intercambio, escritura, etc.).

En el caso de que la información sean datos, podría implicar reconfigurarlos (como en las administraciones monetarias), o potenciar su dispersión (correspondencias).

También puede incluir mover la información, como en la preparación, o guardarla (centros de documentación, conjuntos de datos, bibliotecas, etc.).

Al mismo tiempo, puede ocuparse del cliente de verdad (darle comodidad (posada, albergue), o ocuparse de su cuerpo (medicación, odontología), o de su investigación y realización cerebral (espectáculos, teatro, cine).

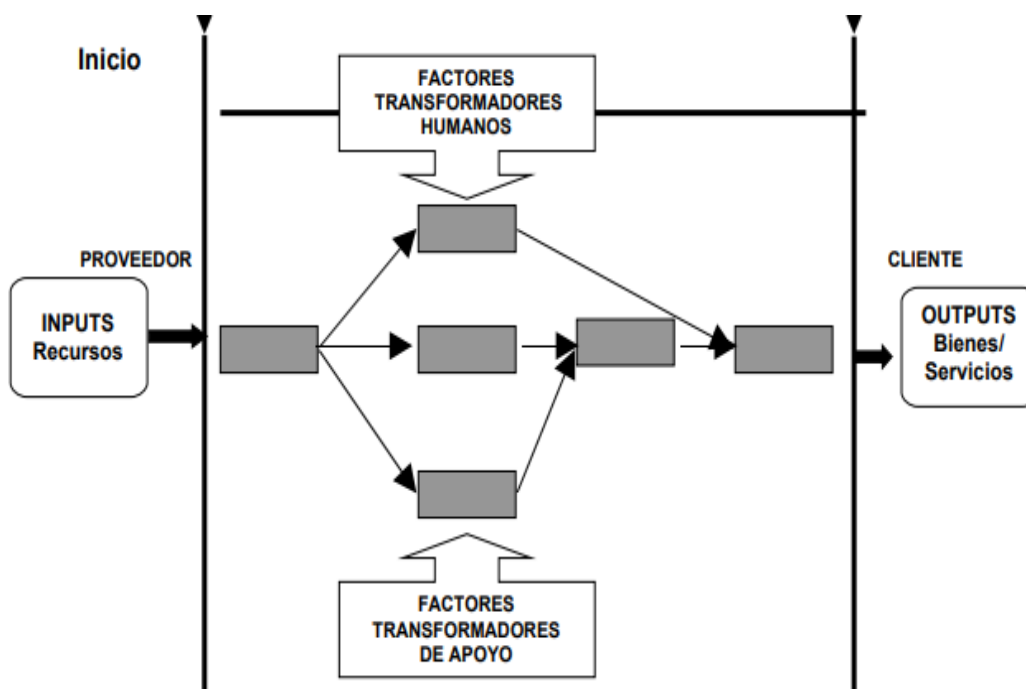
4. **Outputs:** son básicamente de dos tipos:

a. Bienes: inconfundibles, almacenables, muebles. La creación puede separarse de la utilización. Asimismo, es concebible evaluar el nivel de valor de forma imparcial y correspondiente al artículo.

b. Servicios: evasivos, actividad esencialmente del discernimiento del cliente.

Ante el auge de las estructuras mixtas, también se ha empezado a utilizar el término ser-conduit (ser-administración + favorable a canal), que indica la dirección hacia la satisfacción de las necesidades del cliente a través de un movimiento o artículo que transmite este valor.

Figura 1
Elementos del proceso



No todos los movimientos actuados en asociaciones son procesos. Para decidir si una acción es un ciclo, es necesario consentir las perspectivas que la

acompañan:

- El movimiento debe tener una misión o razón de ser inequívoca.
- Contiene fuentes de información y resultados.
- Se pueden reconocer los clientes, los proveedores y el resultado final.
- Debe estar preparado para ser separado en actividades o tareas.
- Tiende a equilibrarse mediante el uso del ciclo el procedimiento ejecutivo (tiempo, activos, costes).
- La obligación relativa a la interacción puede repartirse a un individuo.

Un ciclo contiene claramente una progresión de ejercicios actuados en varias regiones de la asociación, que deben añadir estima, ofreciendo en consecuencia un apoyo, Por lo tanto, el proceso de los ejecutivos es un tipo de asociación, donde la visión del cliente debe vencer a los ejercicios de la asociación.

Los procesos se caracterizan y se supervisan de una manera organizada, y la mejora de cada uno de ellos es la razón para mejorar la asociación entera.

Tener en cuenta los ciclos da De esta manera tendremos una idea de que se está desarrollando una estructura con una visión mucho más destacada que la simple consideración del movimiento de bloques pegados.

El enfoque de interacción ofrece una perspectiva plana de la asociación y responde el segundo en que el cliente recibe el artículo o la administración de forma suficiente y, sorprendentemente, la administración resultante.

Los ciclos que se sitúan directamente para cumplir con el cliente son los



Ciclos de Negocio, por ejemplo, una interacción de ofertas que incorpora tomar la solicitud, enviarla a creación, fabricar el artículo, despacharlo y recoger el pago.

Además, se contemplan los Ciclos de Apoyo, que son aquellos que ofrecen tipos de asistencia a los procesos empresariales, por ejemplo, el pago de indemnizaciones a los representantes o el mantenimiento del hardware. En cualquier caso, estos ciclos también deben.

Hay ciclos de proceso tan amplios (como la mejora de un diseño) que se consideran ciclos a gran escala e incorporan administraciones internas y externas.

Arquitectura de Procesos

Para caracterizar la idea de Ciclo, debemos reconocer dos únicos tipos esenciales, como se ha referenciado anteriormente:

1. Procesos del Negocio:

Sirven directamente al objetivo principal de la organización y satisfacer las necesidades inequívocas de los clientes. Por ejemplo, en una asociación de creación de vestidos, algunos ciclos de negocio serían:

- *artículo, pasando por la adquisición de fuentes de información, la agrupación y el surtido de plazos.*
- *Plan del artículo: elaboración de maquetas, preparación de rejillas, etc.*

Además, los Ciclos de Negocio pueden delegarse de la siguiente manera:

- a. Procesos Directivos o Estratégicos (de Management):** una organización, planifica el trabajo conjunto, coordina, coordina y controla



los activos. Orientan los distintos ciclos, por ejemplo, muestran cómo deben realizarse para que estén en consonancia con el objetivo y la visión centrales de la organización.

b. *Procesos Operativos o Clave (Core Processes)*: afectan directamente a la fidelidad de los consumidores y a alguna otra parte del objetivo principal de la asociación. Suelen constituir el movimiento esencial de la cadena de creación de valor (según el plan de Doorman). Los ciclos funcionales habituales son: ofertas, creación y administración posterior a las ofertas.

2. *Procesos de Apoyo:*

Son aquellas administraciones internas importantes para realizar los procesos empresariales. Se denominan adicionalmente ciclos opcionales. En el modelo anterior tendríamos, entre otros:

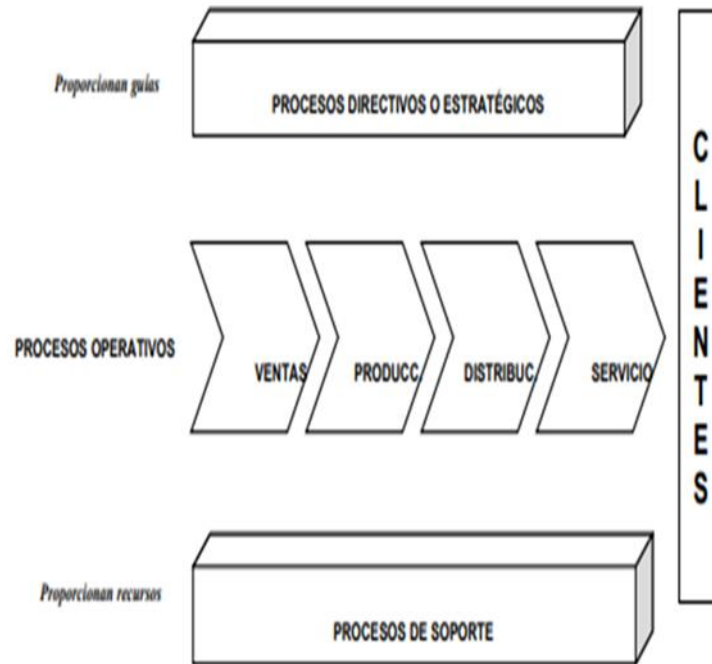
- Adquisición de material de oficina
- Pago de anticipos
- Pago a cuenta de indemnizaciones
- Fraccionamiento de gastos
- Mantenimiento de hardware

relacionados con el objetivo central de la asociación, sino que son esenciales para el progreso de los ciclos funcionales. Son ejercicios situados en el interior del cliente que actúan como marco para los procesos empresariales clave. Muchas veces son ejercicios de autoridad (ejercicios auxiliares en la trama de la cadena de valor de Doorman).

A título ilustrativo, podemos especificar el proceso de preparación de la mano de obra, o el mantenimiento particular de los equipos de creación.

Figura 2

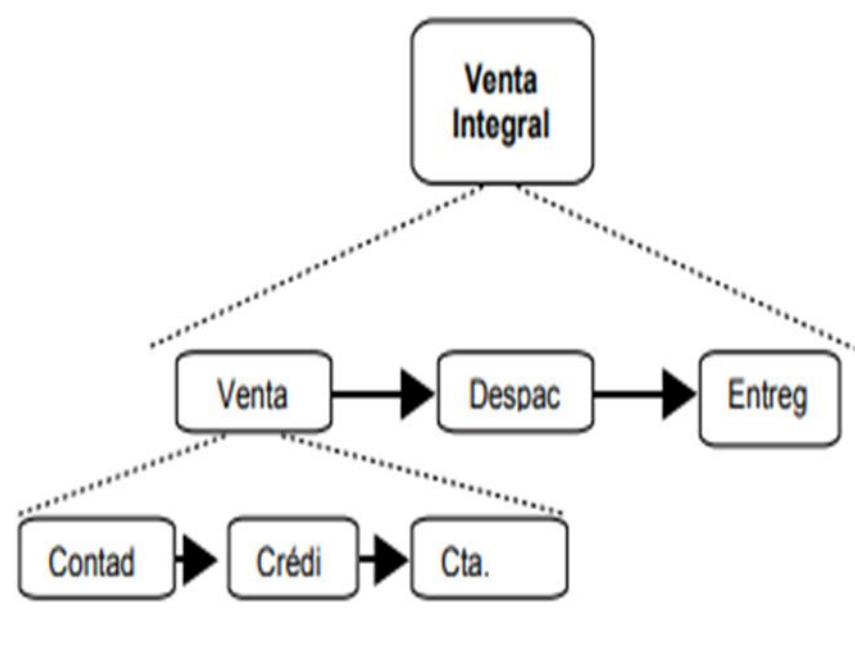
Arquitectura de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Figura 3

Mapa de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Normalmente, las asociaciones pueden reconocer entre 5 y 10 ciclos significativos.

Ejecutar una orden de compra, por ejemplo, incorpora básicamente todos los movimientos que inicia una asociación, desde el momento en que un cliente presenta una demanda hasta que se obtiene y se paga.

Este ciclo va más allá de los límites prácticos y coordina varias regiones, por ejemplo, la atención al cliente, las operaciones planificadas, el dinero y el montaje para cumplir un objetivo compartido. Otros ciclos de nivel más significativo se incluyen de forma similar.

En caso de que no se aplique el enfoque del ciclo situado, una organización prácticamente coordinada llevará a cabo cada uno de los ejercicios importantes para transformar una solicitud en efectivo, pero por regla general desatendiéndola en su conjunto, por ejemplo, como una interacción.



Varias oficinas, generalmente persiguiendo diversos objetivos de ejecución, son responsables de llevar a cabo cada movimiento, lo que normalmente provoca enfrentamientos, costes fijos ampliados y trabajo no valorado añadido.

Además, como nadie es responsable de los ejercicios de principio a fin, no hay nadie que establezca y mantenga un plan exacto y repetible en general. Los resultados conspicuos son la variedad y el acto de espontaneidad.

Proceso La junta directiva garantiza que los ejercicios se piensen, planifiquen y ejecuten dentro del sistema de un ciclo.

En el momento en que los trabajadores perciben que sus ejercicios singulares son importantes para algo más grande, se ajustan hacia objetivos compartidos. En el momento en que un ciclo tiene un plan inequívoco de principio a fin, los individuos pueden realizarlo de forma fiable y los supervisores pueden seguir desarrollándolo de forma capacitada, garantiza que todos los ciclos de una organización están muy planificados, que los planes se tienen en cuenta y se mantienen al día.

5.2. Propiedades de la Organización por Procesos

1. Dominio del Proceso sobre la Estructura

El desarrollo se ve como un establecimiento directo. En lugar del tópico «la estructura sigue a la estrategia» [Chandler, A., 1962, p.16] (2), ahora se puede comunicar como: la estructura sigue al proceso de forma continua.

2. Transversalidad de la organización y gestión por procesos

situaba en la presentación de emprendimientos en corrientes dentro de divisiones (en regiones utilitarias) y dependía de la especialización de cargos e individuos en tareas específicas, el proceso de los ejecutivos se centra en el diseño de un conjunto o arreglo de ciclos intermedios y ejercicios que los componen, para dirigirlos a una última verdad que faculte la producción de valor significativo para el cliente o beneficiario.

3. Predominio de la Información en la Organización por Procesos

La asociación se percibe como un movimiento de diseño, a la vista de los datos relacionados con los distintos ejercicios, al igual que ocurre en Estrategias, donde la progresión de los datos se asienta.

4. Orientación a la generación de valor en la misma actividad organizativa de procesos

En lugar de buscar la racionalización en la mezcla de elementos o la defensa situada a la mejora interna en la utilización y el uso de los activos, la asociación del ciclo se dispone al valor creado en un artículo o administración y que esta dirección es la base principal para el diseño de los ciclos.

Desarrollo de una metodología para aplicar la gestión basada en procesos

ajuste del razonamiento de trabajo y la mentalidad de las asociaciones. A fin de cuentas, no importa en qué región, división o capacidad se encuentren las personas implicadas en una interacción, ya que todos son mutuamente responsables de sus resultados, sea cual sea su tarea práctica. Esto produce una visión expansiva de lo que se termina en la asociación.

Además, el proceso de los ejecutivos infiere el control del proceso, es



decir, los componentes aptos para anticipar el resultado de los ciclos terminados pueden exponerse para garantizar la idea de cómo ayudamos a nuestros clientes.

Etapas

Se trata entonces de caracterizar una filosofía para la utilización de la administración basada en la interacción, que incluirá las etapas o fases adjuntas:

Etapas 1 - Información, formación y participación

Para asumir otra filosofía e influir en la forma de pensar y trabajar de las personas, es fundamental proporcionarles datos y preparación que les ayuden a proporcione.

Así, la ejecución de la administración basada en ciclos debe hacerse de la forma más participativa posible.

En la planificación de nuevos ciclos, o en la revisión de otros, deben participar las personas que deben ejecutarlos y que surgen. Deben evitarse los inconvenientes procedentes de instancias superiores, que a menudo terminan por entorpecer la ejecución.

El personal debe ser instruido sobre los objetivos de la interacción, sus etapas, los resultados normales, la cooperación necesaria, etc.

Para ello, según una perspectiva razonable, se realizarán Estudios donde se dará la preparación adecuada, ayudando a la estrategia vital para caracterizar los ciclos que se crean en cada unidad.

Se deben desglosar los elementos que están afectando a las actividades de la asociación, distinguiendo resultados e impactos.

Para esta investigación, se pueden aplicar estrategias, por ejemplo, de

conceptualización, completadas por cada región utilitaria y a nivel de toda la asociación.

Etapas 2 - Identificación de los procesos y definición de las fronteras de cada uno

Para desmenuzar los ciclos es importante reconocerlos. Para ello, se hará un resumen de la multitud de ciclos y ejercicios que se producen en la asociación, teniendo en cuenta los siguientes puntos de vista:

- Los movimientos de todo tipo realizados en la asociación deben recordarse para uno de los ciclos registrados. En cualquier caso, no son pertinentes ni significativos y pueden desecharse.
- Aunque la cantidad de ciclos depende del tipo de organización, si se distinguen muy pocos o muchos, las dificultades para los ejecutivos aumentan.

Con los ciclos reconocidos, cada grupo de trabajo caracterizará su mapa de interacción relativo, intentando confirmar cuáles son los ciclos significativos que se realizan. Hay que tener en cuenta que todo lo que afecta a la fidelización del consumidor o a las tareas de la asociación se considera significativo.

En consecuencia, podemos expresar que en esta etapa comienza la investigación de los ciclos, permitiendo desglosar los temas de cada uno y distinguiendo si las variables.

Hay que retratar la primera y la última actividad de cada cooperación, así como sus proveedores y clientes externos o internos. Así, se delimita el grado de cada ciclo para tener una idea general de los ejercicios que se recuerdan para el mismo.



Deberá examinarse lo siguiente:

- Los límites del ciclo distinguiendo las fuentes de información y los resultados, percibiendo los proveedores y clientes de la interacción, así como aquellos ciclos diferentes con los que tiene relación.
- Dentro del ciclo, se deben percibir y registrar los ejercicios y subciclos relacionados.
- Es importante caracterizar cómo se están completando los ciclos en la actualidad, desglosando los registros actuales con las estrategias, marcadores y subprocesos.

Etapa 3 - Selección de los procesos clave

Una vez establecida la lista de todos los ciclos, hay que separar los ciclos importantes de los ciclos clave.

Una interacción pertinente se caracteriza por ser una agrupación de ejercicios situados para producir estímulos que incluya una contribución, para lograr.

transversales, teniendo la opción de cruzar hacia arriba y hacia abajo la asociación.

Ciclos clave son aquellos ciclos que son esenciales para los ciclos pertinentes y afectan fundamentalmente a los objetivos esenciales, siendo básicos para el progreso del negocio.

Etapa 4 - Nombrar al responsable del proceso

Una vez elegidos los ciclos básicos y clave, debe asignarse un responsable o propietario para todos ellos (el propietario del esfuerzo coordinado).

A partir de ese momento, el propietario de la interacción tendrá la



independencia para actuar y la obligación de responder y descubiertas libremente.

Como puede verse, la designación del jefe de interacción es un asunto delicado, ya que esta elección afectará al progreso de la empresa.

Etapa 5 - Revisión y análisis de los procesos y detección de los problemas

En esta fase, se debe examinar cada ciclo, empezando por los principales, como se caracteriza en el punto 3.

Una vez elegida la interacción, es importante comprobar cómo responde a los objetivos esenciales y, en caso de que no lo haga, se deberá atender al plan o actualización del ciclo.

Etapa 6 - Corrección de los problemas

como externos, se pensará en los auténticos resultados concebibles de abordar las cuestiones de forma práctica para la asociación en el transcurso, diseccionando los posibles movimientos a realizar para resolver aquellos que afecten de forma significativa a la exposición del ciclo, teniendo en cuenta su posibilidad de utilización y el efecto fundamental en todo el marco.

En las cuestiones planteadas, podrían utilizarse los siguientes dispositivos:

- Técnicas de investigación: se aplica a los ejercicios elegidos, siempre que los datos sean lo suficientemente explícitos como para representar el artículo o el lugar donde se reconoce y se dispone de la deformidad concreta. Cualquier dispositivo relacionado con el pensamiento crítico es sustancial.
- Estrategia de estimación: se aplica a movimientos de todo tipo



simultáneamente, escrutando metódicamente cada uno de ellos a través de preguntas como las siguientes:

Una vez realizados los exámenes, puede elaborarse un plan de mejora para caracterizar y aprobar los cambios y también las revisiones de la interacción y cómo deben llevarse a cabo, teniendo en cuenta las responsabilidades y los plazos.

Antes de ejecutar las mejoras o ajustes, se presentarán las progresiones relacionadas con su ejecución en los marcos estándar de la asociación (estrategias, direcciones, normas, etc.), para fusionar las alteraciones y evitar incoherencias internas.

A partir de aquí comienza el aspecto fuerte, donde intentaremos pasar del ciclo real al que debería ser impresionante, y deberemos planificar de nuevo a los responsables de la mejora a través de una preparación que comprenderá esencialmente de mostrarles cómo utilizar registros que actúen sobre la productividad de la interacción.

El responsable del ciclo dirigirá la ejecución, controlando su satisfacción y evaluando la viabilidad del trabajo realizado mediante el desarrollo de los resultados adquiridos.

Etapa 7 - Establecimiento de indicadores

Los ciclos deben ser evaluados de vez en cuando, ya que a la luz de las evaluaciones que se realizan, los puntos débiles siguen en el aire y de esta manera se puede establecer un sistema total para trabajar sobre su actividad.



Es importante darse cuenta de lo que hay que estimar y cuándo, para controlar y trabajar sobre los ciclos. Se harán estimaciones de las decepciones interiores y exteriores, de la fidelidad de los consumidores, de las tasas de error, de los tiempos de reacción, de la calidad.

La evaluación del nivel de ejecución de una comunicación se termina tomando como fuente de punto de vista una norma de evaluación llamada norma de significación utilitaria del ciclo, compuesta por las reglas de evaluación a retratar y rellenar como punteros.

El uso de punteros es esencial para tener la opción de traducir lo que está sucediendo, y escandaloso cuando las variables van externas trazados focos de corte o bordes de oposición que nos permiten asegurar lo que hacemos, a nuestros clientes. En el momento en que nos salgamos de los límites, el cliente no se sentirá satisfecho, demostrando que no controlamos lo que hacemos.

Asimismo, caracterizarán las necesidades para conocer los cambios y tener la opción de evaluar sus resultados, así como diseñar ejercicios orientados a dar respuesta a las nuevas necesidades. En consecuencia, es fundamental caracterizar los indicadores a partir de las siguientes preguntas:

La disposición de los factores o marcadores caracterizados para el ciclo debe evaluarse a continuación contrastándolos y el nivel ideal presentado por la norma, distinguiendo en términos cuantitativos los desfases entre el nivel real de los marcadores y su patrón ideal, lo que permite contemplar realmente la ejecución en todos los elementos del ciclo.

5.3. Beneficios de la Gestión por Procesos

Al definir un plan intensivo para cada ciclo, se mejora la ejecución, ya que



los recursos y el tiempo no se malgastan en esfuerzos inútiles. El cuadro de mandos de interacción también aporta beneficios a toda la asociación para lograr un objetivo típico situado en el cliente, proporcionando un sistema para mejorar el trabajo (reingeniería).

Por consiguiente, el progreso de una organización dependerá en última instancia, muy planificados.

Los marcos de administración habituales no se centran en su mayor parte en los procesos y se planificaron y aplicaron para estructuras prácticamente coordinadas, pero a medida que empieza a florecer esta conspiración de administración organizada en ciclos, todos los sistemas de afiliación se unen para ayudar a los procesos. Los delegados trabajan en agrupaciones, no en divisiones, su remuneración está vinculada a los resultados, no a las actividades que realizan ni a su situación en la asociación, los supervisores, más que coordinar, ayudan a sus subordinados, los sistemas informáticos con coordinan para ayudar a los procesos en todas las etapas, no los puestos de trabajo unívocos, y el estilo de vida de la afiliación compromete tanto la responsabilidad individual como la total.

Además de contribuir a un mayor avance de la ejecución, la administración basada en procesos ofrece un marco para integrar los impulsores de la mejora, con un rumbo fundamentalmente más esencial.



CONCLUSIONES

Primera: En conclusión, a los resultados: los trabajadores de la empresa de Transportes Los Ángeles , representados por el 43.33%, manifestaron que es Desfavorable, ya que los especialistas estudiados en su evaluación no han visto que el adelanto de ciclo el tablero sea correcto.

Segunda: En conclusión, a los resultados: los trabajadores de la empresa de Transportes Los Ángeles, abordado por el 56,67%, expresó que era horrible, ya que los obreros reseñados no se han percatado del correcto uso los Elementos del proceso.

Tercera: En fin, a los resultados: los especialistas de la organización Transportes Los Ángeles, abordados por el 44.67%, expresaron que es nefasto, ya que los trabajadores reseñados en su evaluación no han visto que tengan razón. Arquitectura de Procesos.

Cuarta: Según la conclusión de este análisis se presenta la propuesta para ejecutar el marco en la organización Transportes Los Ángeles., cumpliendo con el objetivo planteado en el presente examen en los Procesos de Apoyo.



RECOMENDACIONES

Primera: Un plan de interacción de la junta debe caracterizarse para desarrollar aún más la eficiencia, la calidad, el bienestar y la administración ecológica en Transportes Los Ángeles . de la ciudad de Juliaca .

Segunda: En otro aspecto espacial y mundano. Se establece que los marcos de administración afectan a la eficiencia, a través del proceso el consejo y la administración coordinada de valor, seguridad y partes ecológicas de la organización.

Tercera: Para conocer la eficiencia de la organización, así como los elementos de cada variable de estudio, debía realizarse una revisión interna. El fin global era que fuera factible decidir el incremento de la mejora de la productividad en los procesos de administración definitivos y seguir reconociendo formas de pensar para ciclos de mejora ininterrumpidos que amplíen la mejora de la competencia de la asociación.

Cuarta: Se debe hacer una propuesta para la ejecución de un modelo de administración de la calidad para examinar lo que ocurre en la asociación Transportes Los Angeles . en la ciudad de Juliaca, se utiliza la propuesta de mejora para abordar la auditoría monetaria, pensando que es pragmática, obteniendo, lo que demostrará que la asociación se beneficiará de la. avance del ciclo el tablero.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABATE (2018); Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo.
- ALVAREZ, R. (1984). Universidad: Investigación y Productividad. Caracas. Ediciones Paral.
- AROCA (2016); La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo.
- ARY, D. Y OTROS; (2000). Introducción a la Investigación. Segunda dicción. Nueva Editorial Interamericana. México. D.F.
- BARREDA (2020); Mejora de procesos en la producción de cochinilla para incrementar la productividad de la empresa agroexportadora carmín S.R.L. Arequipa.
- BEHEZA, G. (1998). Reflexiones en torno a los principios básico de la investigación científica. En Revista Punto cero. Pp. 36-39.
- BLACKWELL, R. (2001) Comportamiento del consumidor. (pp. 87) México.
- BUNGE, M. (1975). La Investigación Científica. Barcelona. Edición: Ariel.
- CABALLERO, A. (2004). Guías Metodológicas para los planes de Tesis. Lima: Editorial UGRAPH S.A.C.
- CAMPOS & LAO (2018); Propuesta de mejora en el proceso de gestión humana basado en gestión del conocimiento para la mejora en la productividad en una empresa de la industria de plástico.
- CAMPOS, A. & SONO, E. (2017) Plan de Gestión por procesos para incrementar el posicionamiento de la marca. Caso: Empresa Molino ZOE S.A.C. Tesis de grado de la Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/108/1/CAMPOS-SONO%20IC.pdf>
- CARRASCO, J. B. (2001). Gestión de Procesos, Santiago, Chile, Ed. Evolución S.A. Pg 11.



- CARRASCO, J. B. (2001). Gestión de Procesos. Santiago, Chile, Ed. Evolución S. A.
- CASELLES, Josep M. (2003). exposición en el 2º Congreso Nacional de Estadísticas e Investigación Operativa, Lérida, España.
- CERDA, H. (1991) Los Elementos de la Investigación. Bogotá, Edit. El Buho.
- CHANDLER, A. (1962). Strategy & Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise, Cambridge, MIT Press, pg.16.
- CISNEROS (2017); Implementación de la gestión de procesos para la optimización de la productividad laboral en la empresa Jordy Security S.A.C. San Isidro.
- COAGUILA (2017); Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.
- CÓRDOVA & SALDAÑA (2019); Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorgy E.I.R.L., Jaen.
- CRIOLLO (2019); Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS E.I.R.L. en el área de producción.
- DEL OLMO, J. Y FONDEVILA, J. (2014) Gestión por procesos en la Moda. Primera Edición. Grupo editorial Umelia. Madrid.
- DIEZ DE CASTRO, E. et al. (2001). Administración y Dirección, Madrid, Ed. Mc Graw - Hill / Interamericana de España S.A.U.
- ESCOBEDO, J. (2006). Metodología de la investigación. Primera Edición; Universidad Nacional del Altiplano - Puno.
- EYSSAUTIER DE LA MORA, M. (2006). Metodología de la investigación. 5ta Edición. Thomson Editores, S.A. México.
- EYSSAUTIER de la Mora, M. (2006). Metodología de la investigación. Desarrollo de inteligencia. 5ta Edición. Thomson Editores, S.A. México.
- GALLARDO ECHENIQUE, E. (2017) Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo 1º Ed. Universidad Continental. Huancayo – Perú.



- GARCÍA, L. (2015) Estudio de marketing online en el sector moda. Análisis de estrategias. Oviedo.
- GARZA TREVIÑO, J. G. (2000). Administración Contemporánea, 2° ed., México, Ed. Mc Graw – Hill.
- GIBSON, J. et al. (2002). Las Organizaciones - Comportamiento, Estructura, Procesos, 11° Edición, Chile, Ed. Mc Graw - Hill / Irwin.
- GONZALES, I. (2017) Los tres países de Latinoamérica que más invierten en Gestión por procesos . Ilifebelt. México.
- HAX, A. et al. (1994). Gestión de Empresa con una visión estratégica. Santiago de Chile, Ed. Dolmen.
- HERNÁNDEZ, ROBERTO. (1997). Metodología de la Investigación. Editorial. McGRAW - HILL. México.
- HERRERA, F. (2014). Principios básicos del gestión por procesos para empresas. Extraído de: <https://fabianherrera.net/3-principios-basicos-del-marketing-digital-para-empresas/>
- KOONTZ, H. et al. (2009). Administración: una perspectiva global. México, Ed. Mc Graw - Hill.
- KOTLER, P. (2008). Marketing moderno. Recuperado el 21 de mayo de 2017, de <http://www.puromarketing.com/27/4109/kotler-padre-marketing-moderno.html>
- KOTLER, P. Y ARMSTRONG, G. (2013) Principios del Marketing. Editorial Pearson Education. Colombia Kotler, P. (2015) Evolución del marketing. Recuperado el 4 de junio de 2017, de <http://adacomputer.es/evolucion-del-marketing-segun-philip-kotler/>
- LARDENT, A. R, (2001). Sistemas de información para la gestión empresarial. Buenos Aires, Ed. Pearson Educación.
- LAURÍA, E., "El achatamiento de las pirámides. Hacia una nueva cultura empresarial", La Nación, agosto 1991.



- LEZAMETA, A. (2016). FACTOR MD – Agencia de Gestión por procesos (Tesis de pregrado). Universidad de Piura, Lima.
- LINO, J Y CASTILLO, H. (2017) Gestión por procesos Para Incrementar Las Ventas De La Empresa Nideragro, Ciudad Guayaquil. Recuperado en: <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2017i23735.html>
- MINTZBERG, H. (2004). Diseño de organizaciones eficientes, Buenos Aires, El Ateneo. Mallar Miguel Ángel "Visión de Futuro" Año 7, N°1, volumen N°13, enero - junio 2010
- NAGHIN. MOHAMMAND (1997): Metodología de la Investigación. b. PISCOY
- NAVARRO, M. (2013) Community Manager: gestión y posicionamiento en redes. Editorial Alfaomega. Buenos aires.
- OSTROFF, F., "La organización horizontal" Harvard Deusto Business Review, Enero/ febrero 2000.
- PALELLA, S. Y MARTINS, F., (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas. Fedupel.
- PISCOYA HERMOSA, L. (1993). Metapedagogía. Un Enfoque Epistemológico de la Tecnología Educativa. Lima, Edit. Episteme.
- PONCE DE LEÓN DÍAZ, E. (2000). Metodología de la investigación Evaluativa y Social. Bogotá - Colombia, p.136
- POPPER, KARL (1980). La Lógica de la Investigación Científica. Madrid; Ed. Tecnos.
- PORTER, M. et al. "Strategy and Society: The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility", Harvard Business Review, December 2006.
- PRISCO, C. Y WAGNER, E. (1990). Investigación en las Universidades. Caracas. Interciencia.
- SALAMANCA, C. (2011) Gestión por procesos como estrategia de promoción y venta (Tesis de maestría) Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires.
- SALKIND, J. (2002). Metodología de la investigación científica. Madrid, España: Graos.



SERPELL BLEY, A. et al (2006). Planificación y Control de Proyectos. Santiago de Chile, Ed. Universidad Católica de Chile.

SLATER, P. et al, "Democracy is Inevitable", Harvard Business Review, Setiembre 1990.

TORRES, C. (1992). Metodología de la Investigación Científica. Editorial San Marcos, Segunda Edición.

TÚÑEZ-LÓPEZ, M., & SIXTO-GARCÍA, J. (2012). Un escaño en Facebook: política 2.0, marketing viral y redes sociales. Vivat Academia. España.

URCIA ZAPATA, P, (2017). Tesis de pregrado "La gestión por procesos y las ventas de Confecciones Gian Ara, Rímac, 2017". Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21078/Urcia_ZPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Apéndice 1 Matriz de consistencia



Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Tipo de
¿Cómo el desarrollar de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de transportes Los Ángeles de la ciudad de Juliaca - 2022?	Desarrollar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles. de la ciudad de Juliaca - 2022.	La implementación de la gestión por procesos incrementará significativamente la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles en la ciudad de Juliaca durante el año 2022.	(x) Gestión por procesos	estudio: Estudio aplicativo Diseño Metodológico:
Problema específico n° 1	Objetivo específico n° 1	Hipótesis específica n° 1		No experimental
¿Cómo el diagnóstico de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES ?	Diagnosticar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de TRANSPORTES LOS ÁNGELES .	El diagnóstico adecuado de la gestión por procesos permitirá identificar áreas críticas que, al ser optimizadas, incrementarán la productividad de la empresa de Transportes Los Ángeles.		Nivel: Explicativo descriptivo
Problema específico n° 2	Objetivo específico n° 2	Hipótesis específica n° 2		Población:
¿De qué manera la ejecución de la gestión por procesos incrementara la productividad en la	Ejecutar la gestión por procesos para incrementar la productividad	La correcta ejecución de la gestión por procesos mejorará la eficiencia operativa y reducirá costos, lo que resultará en un	Variable (y) Productividad	32 trabajadores



<p>empresa de transportes LOS ÁNGELES ??</p>	<p>en la empresa de transportes LOS ÁNGELES.</p>	<p>aumento de la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles.</p>	<p>Muestra: 30 trabajadores.</p>
<p>Problema específico n° 3</p>	<p>Objetivo específico n° 3</p>	<p>Hipótesis específica n° 3</p>	<p>Técnica:</p>
<p>¿Cómo la aplicación de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de TRANSPORTES LOS ÁNGELES??</p> <p>Problema específico n° 4</p> <p>¿En qué forma el control de la gestión por procesos incrementara la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES?</p>	<p>Aplicar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES.</p> <p>Objetivo específico n° 4</p> <p>Controlar la gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de transportes LOS ÁNGELES.</p>	<p>La aplicación de la gestión por procesos, mediante la estandarización y optimización de flujos de trabajo, incrementará la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, contribuyendo así a la mejora de la productividad.</p> <p>Hipótesis específica n° 4</p> <p>El control continuo y la evaluación constante de los procesos garantizarán la sostenibilidad de las mejoras implementadas, lo que se reflejará en un aumento sostenido de la productividad en la empresa de Transportes Los Ángeles.</p>	<p>Observación directa</p> <p>Análisis documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Ficha de observación</p>

Apéndice 2 Instrumentos

5.3.1 CUESTIONARIO PARA LA INVESTIGACIÓN

Instrucciones: Por favor, lea cada una de las preguntas y marque con una "X" la alternativa que mejor describa su respuesta.

1. **¿Considera que la gestión por procesos ha facilitado la organización de las tareas en su área de trabajo?**
 - Sí
 - No
 - A veces
2. **¿La implementación de la gestión por procesos ha mejorado la eficiencia en su departamento?**
 - Sí
 - No
 - A veces
3. **¿Cree que el diagnóstico de los procesos actuales es necesario para mejorar la productividad de la empresa?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
4. **¿El sistema de gestión por procesos ha reducido los tiempos de ejecución de las tareas?**
 - Sí
 - No
 - A veces
5. **¿El control de los procesos ha permitido una mejor supervisión de las actividades diarias?**
 - Sí
 - No
 - A veces
6. **¿Cómo evalúa la capacitación recibida sobre la gestión por procesos?**
 - Excelente
 - Buena
 - Regular



- Mala
- 7. **¿La aplicación de la gestión por procesos ha contribuido a reducir errores en las operaciones?**
 - Sí
 - No
 - A veces
- 8. **¿Considera que la gestión por procesos ha mejorado la satisfacción del cliente?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 9. **¿Cree que la implementación de la gestión por procesos ha incrementado la productividad en general?**
 - Sí
 - No
 - A veces
- 10. **¿La gestión por procesos ha mejorado la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?**
 - Sí
 - No
 - A veces
- 11. **¿Cómo calificaría el impacto de la gestión por procesos en la reducción de costos?**
 - Alto
 - Moderado
 - Bajo
 - Nulo
- 12. **¿Considera que los procesos están adecuadamente documentados y actualizados?**
 - Sí
 - No
 - A veces
- 13. **¿El control continuo de los procesos ha contribuido a la mejora continua en su área?**
 - Sí
 - No
 - A veces
- 14. **¿La estandarización de procesos ha facilitado la capacitación de nuevos empleados?**
 - Sí



- No
 - A veces
15. **¿Considera que la empresa tiene un enfoque claro en la optimización de procesos para mejorar la productividad?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
16. **¿El seguimiento constante de los procesos ha ayudado a identificar áreas de mejora?**
- Sí
 - No
 - A veces
17. **¿Cómo calificaría su satisfacción general con la gestión por procesos implementada?**
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho

Apéndice 3 Validez de instrumentos



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

TÍTULO TESIS: GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : RAMIRO ARTURO RODRIGUEZ SARAVIA
- **PROFESIÓN** : INGENIERO DE SISTEMAS
- **CARGO ACTUAL** : DOCENTE
- **GRADO ACADÉMICO** : MAGISTER

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

BACH: JOSE ALBERTO QUISPE CALAPUJA

III. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	X	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	X	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	X	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots$

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

SIN OBSERVACIONES

V. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha:

24-11-2022

Ramiro Arturo Rodríguez Saravia
 INGENIERO ESPECIALISTA
 Sello SIP N° 126138 80413269
 N° celular:



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

TÍTULO TESIS: GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : EDITH GIOVANNA CANO MAMANI
- **PROFESIÓN** : INGENIERO DE SISTEMAS
- **CARGO ACTUAL** : DOCENTE
- **GRADO ACADÉMICO** : MAGISTER

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

BACH: JOSE ALBERTO QUISPE CALAPUJA

III. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	X	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	X	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	X	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	X	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 =

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

NINGUNO

V. RESOLUCIÓN

a. **Aprobado** (C ≥ 75% = 0.75)

b. **Desaprobado** (C < 75% = 0.75)



Lugar y fecha:

29 de Noviembre del 2022

Edith Giovanna Cano Mamani
ING. DE SISTEMAS
CIP. 65049

Sello y firma del experto
N° celular:



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

TÍTULO TESIS: GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : JACKELINE FLORES APAZA
- **PROFESIÓN** : CONTADOR PÚBLICO
- **CARGO ACTUAL** : DOCENTE
- **GRADO ACADÉMICO** : MAGISTER

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

BACH: JOSE ALBERTO OLISPE CALAPIJA

III. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	X	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	X	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	X	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Coefficiente de valoración porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots$

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

SIN OBSERVACIONES

V. RESOLUCIÓN

a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)

b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)



Lugar y fecha:

28-11-2022

Seño y firma del experto

Nº celular:

091 41369602

CPC 1425



Apéndice 4 Tratamiento de datos

El tratamiento de datos es una fase crucial dentro de cualquier investigación, ya que asegura que la información recopilada sea analizada de forma adecuada para obtener resultados válidos y confiables. En esta investigación sobre la "Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad en la Empresa de Transportes Los Ángeles de Juliaca - 2022", se utilizaron diversas técnicas y procedimientos para el análisis de los datos obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a los trabajadores.



Pregunt a1	Pregunt a2	Pregunt a3	Pregunt a4	Pregunt a5	Pregunt a6	Pregunt a7	Pregunt a8	Pregunt a9	Pregunt a10	Pregunt a11	Pregunt a12	Pregunt a13	Pregunt a14	Pregunt a15	Pregunt a16	Pregunt a17
A veces	no	Totalmen...	no	Sí	Regular	no	Totalmen...	Sí	no	Moderado	no	Sí	no	De acuerdo	A veces	Insatisfec...
A veces	Sí	En desac...	Sí	no	Regular	no	De acuerdo	A veces	Sí	Alto	Sí	A veces	no	Totalmen...	no	Muy insa...
Sí	no	Totalmen...	A veces	A veces	Buena	no	Totalmen...	A veces	no	Bajo	Sí	no	A veces	De acuerdo	Sí	Satisfecho
A veces	A veces	Totalmen...	no	no	Regular	A veces	De acuerdo	A veces	no	Moderado	Sí	Sí	A veces	Totalmen...	A veces	Muy sati...
A veces	A veces	De acuerdo	A veces	A veces	Buena	Sí	Totalmen...	Sí	Sí	Bajo	Sí	Sí	A veces	En desac...	A veces	Insatisfec...
no	no	En desac...	no	no	Mala	Sí	En desac...	no	A veces	Bajo	no	Sí	A veces	De acuerdo	A veces	Satisfecho
no	A veces	Totalmen...	A veces	Sí	Excelente	no	Totalmen...	Sí	no	Moderado	Sí	Sí	A veces	Totalmen...	Sí	Insatisfec...
A veces	Sí	De acuerdo	Sí	Sí	Buena	Sí	De acuerdo	A veces	Sí	Moderado	no	no	Sí	En desac...	Sí	Muy insa...
A veces	Sí	De acuerdo	A veces	Sí	Regular	Sí	De acuerdo	no	Sí	Alto	no	A veces	A veces	En desac...	no	Insatisfec...
no	no	Totalmen...	no	Sí	Mala	A veces	De acuerdo	A veces	no	Nulo	Sí	Sí	A veces	En desac...	no	Insatisfec...
A veces	no	En desac...	Sí	Sí	Excelente	Sí	De acuerdo	no	A veces	Bajo	no	A veces	A veces	Totalmen...	A veces	Muy insa...
A veces	A veces	Totalmen...	no	Sí	Buena	A veces	Totalmen...	no	A veces	Bajo	Sí	Sí	no	De acuerdo	A veces	Muy sati...
no	no	En desac...	no	A veces	Regular	A veces	En desac...	Sí	Sí	Nulo	Sí	A veces	A veces	En desac...	A veces	Muy sati...
A veces	Sí	Totalmen...	no	no	Buena	no	Totalmen...	no	A veces	Moderado	no	no	A veces	De acuerdo	Sí	Insatisfec...
no	A veces	En desac...	no	no	Mala	no	En desac...	Sí	no	Bajo	no	Sí	A veces	De acuerdo	A veces	Muy sati...
Sí	Sí	En desac...	no	A veces	Excelente	Sí	De acuerdo	no	A veces	Alto	Sí	no	Sí	Totalmen...	no	Satisfecho
Sí	A veces	Totalmen...	A veces	no	Regular	A veces	Totalmen...	A veces	Sí	Nulo	no	no	no	De acuerdo	A veces	Muy insa...
A veces	A veces	De acuerdo	Sí	no	Mala	no	De acuerdo	Sí	Sí	Bajo	A veces	A veces	A veces	Totalmen...	Sí	Muy sati...
A veces	A veces	En desac...	Sí	Sí	Buena	Sí	De acuerdo	A veces	A veces	Moderado	no	no	no	De acuerdo	no	Muy insa...
Sí	A veces	En desac...	Sí	A veces	Mala	A veces	En desac...	A veces	Sí	Alto	A veces	Sí	no	Totalmen...	no	Insatisfec...
Sí	A veces	En desac...	A veces	A veces	Buena	no	En desac...	Sí	A veces	Bajo	no	no	Sí	Totalmen...	Sí	Muy sati...
A veces	no	De acuerdo	A veces	Sí	Mala	A veces	Totalmen...	A veces	no	Bajo	no	no	no	Totalmen...	A veces	Muy insa...
A veces	Sí	En desac...	A veces	A veces	Mala	A veces	Totalmen...	no	A veces	Moderado	A veces	no	no	De acuerdo	A veces	Insatisfec...
Sí	A veces	En desac...	Sí	no	Mala	A veces	De acuerdo	no	Sí	Nulo	Sí	Sí	A veces	Totalmen...	A veces	Muy insa...
Sí	no	Totalmen...	no	no	Excelente	A veces	En desac...	no	A veces	Moderado	no	Sí	no	De acuerdo	A veces	Muy sati...
no	A veces	En desac...	Sí	A veces	Excelente	A veces	Totalmen...	Sí	A veces	Nulo	A veces	A veces	Sí	En desac...	no	Muy insa...
A veces	A veces	En desac...	A veces	no	Buena	A veces	Totalmen...	no	A veces	Nulo	no	Sí	Sí	Totalmen...	Sí	Muy insa...
A veces	A veces	De acuerdo	A veces	no	Regular	A veces	De acuerdo	no	no	Nulo	A veces	A veces	no	Totalmen...	Sí	Satisfecho
no	A veces	Totalmen...	Sí	A veces	Mala	Sí	Totalmen...	A veces	Sí	Moderado	no	A veces	no	De acuerdo	Sí	Muy sati...
A veces	no	En desac...	no	A veces	Mala	A veces	Totalmen...	Sí	Sí	Bajo	A veces	no	no	De acuerdo	no	Satisfecho



°	Pregunta	Sí (%)	No (%)	A veces (%)	Total (%)
1	¿Considera que la gestión por procesos mejora la eficiencia operativa?	76%	10%	14%	100%
2	¿El diagnóstico de procesos ha permitido identificar áreas críticas?	82%	8%	10%	100%
3	¿La ejecución de procesos ha optimizado el uso de recursos?	68%	15%	17%	100%



4	¿La aplicación de procesos ha incrementado la productividad?	70%	12%	18%	100%
5	¿El control continuo de procesos ha mejorado la calidad del servicio?	65%	20%	15%	100%
6	¿Considera que la gestión por procesos ha reducido los costos operativos?	73%	13%	14%	100%
7	¿La empresa ha implementado mejoras continuas gracias al	78%	11%	11%	100%



	control de procesos?				
8	¿Los trabajadores están capacitados para implementar la gestión por procesos?	60%	25%	15%	100%
9	¿La gestión por procesos ha incrementado la satisfacción del cliente?	66%	18%	16%	100%
10	¿El uso de herramientas de gestión ha facilitado el seguimiento de procesos?	75%			



. Codificación y Tabulación de Datos

Primero, los datos recopilados fueron codificados para facilitar su ingreso en un software estadístico (SPSS V.23). La codificación consiste en asignar números a las respuestas de los cuestionarios para su análisis posterior. Por ejemplo:

1 para "Sí"

2 para "No"

3 para "A veces"

Una vez codificados, los datos fueron tabulados, es decir, organizados en tablas que permitieron visualizar la frecuencia y distribución de las respuestas.

2. Limpieza y Validación de Datos

Antes de proceder con el análisis, se llevó a cabo un proceso de limpieza de datos para identificar y corregir posibles errores en la recolección, como respuestas duplicadas o incompletas. Se realizó una verificación minuciosa para asegurar que todos los datos fueran precisos y completos, lo que garantiza la validez del análisis.

3. Análisis Descriptivo

Se utilizó el análisis descriptivo para resumir los datos y obtener una visión general de los resultados. Las estadísticas descriptivas, como la media,



mediana, moda y porcentajes, se aplicaron para evaluar la percepción de los trabajadores sobre la gestión por procesos en la empresa.

Frecuencias: Se analizaron las frecuencias de cada respuesta para identificar tendencias y patrones comunes.

Porcentajes: Se calcularon porcentajes para facilitar la interpretación de los resultados en función de la muestra.

4. Análisis Correlacional

Para validar las hipótesis planteadas, se utilizó el análisis correlacional. Este método permitió medir la relación entre la implementación de la gestión por procesos (variable independiente) y la productividad (variable dependiente). La prueba "z" fue empleada para evaluar la significancia de los resultados y determinar si las hipótesis eran aceptadas o rechazadas.

5. Presentación de Resultados

Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas y gráficos para facilitar su interpretación. Las conclusiones derivadas del análisis de datos permitieron validar las hipótesis y establecer recomendaciones basadas en la información obtenida.

Conclusión del Tratamiento de Datos

El tratamiento de datos en esta investigación permitió obtener resultados claros y precisos sobre el impacto de la gestión por procesos en la productividad de la empresa. El uso de herramientas estadísticas y software especializado



garantizó la rigurosidad y confiabilidad del análisis, contribuyendo a una mejor toma de decisiones basada en evidencia..

.



Apéndice 5 Otros.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE	Diagnóstico de procesos	- Identificación de áreas críticas para mejorar eficiencia.	cuestionario
<p>Gestión por procesos</p> <p>Proceso Los ejecutivos en la organización, permitirán racionalizar la utilización de los activos accesibles en marcha para obtener una mejora constante de sus ciclos internos, por lo tanto disminuir los gastos de trabajo y ampliar la lealtad de los consumidores.</p> <p>(Ramírez, 2017, p. 9)</p>		- Número de procesos evaluados y analizados.	
	Ejecución de procesos	- Porcentaje implementación de procesos estandarizados.	
	Aplicación de tareas.	- Tiempo promedio respuesta en la ejecución de tareas.	
	Control y supervisión de procesos	- Nivel de cumplimiento de procedimientos establecidos.	



VARIABLE	- Tasa de reducción de errores
DEPENDIENTE	en los procesos operativos.
Productividad	- Frecuencia de auditorías y controles realizados en los procesos.
Es la conexión entre la cantidad de componentes obtenidos dentro de un marco de creación. La eficiencia es la parte principal de una organización para lograr un interés decente en la búsqueda y posicionarse como muy posiblemente de la mejor organización en su campo, convirtiéndose posteriormente en una organización ampliamente percibida y una sólida competencia para sus rivales, manteniendo continuamente la naturaleza de su creación.	- Número de ajustes y mejoras implementadas tras los controles.

Fuente: propia del autor



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 09/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JOSE ALBERTO QUISPE CALAPUJA

Dirección: Urb. Juana María Mz. A-3 LT. 9

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73004793

Teléfono: 926 792 030 email: josealbertoq187@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LOS ÁNGELES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión por procesos, productividad, Transportes, empresa Ángeles

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

1

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS P-25**


Firma de Autor



huella digital

09 de diciembre del 2024

Fecha