

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Gestión por procesos y la gestión organizacional en la  
empresa “Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autor:**

Jaime Arnaldo Balvin Casas

**Asesor:**

Mag. Ruth Edelmira Pilloca Moyna

Lima, abril de 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna de Ortiz, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **Gestión por Procesos y la Gestión organizacional en la empresa “Consultoria, gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021”** constituye la memoria que presenta el Bachiller Jaime Arnaldo Balvin Casas, para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de abril del año 2022.



---

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna de Ortiz

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 05 días del mes de abril del año 2022 siendo las 15:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva el secretario: Mtro. Santos Victor Burgos Chavez como miembro: Ing. Efrén Sarmiento Ajalla y el asesor Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *Gestión por procesos y la gestión organizacional en la empresa "Consultoría, gestión y Proyectos S.A . Lima – 2021"* del Bachiller:

a. Jaime Arnaldo Balvin Casas

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Jaime Arnaldo Balvin Casas

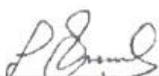
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

  
\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

  
\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo incondicional.  
A mi esposa, por ser mi apoyo y soporte.  
A mi hija, por ser mi motivo e inspiración.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por darme sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A mi asesora.

Por su apoyo, su tiempo y su paciencia

# Gestión por procesos y la gestión organizacional en la empresa “Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021”.

*Management by processes and organizational management in the company “Consultoria, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021”.*

## Resumen

---

El actual estudio tiene por propósito fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión organizacional en la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021. El método aplicado fue descriptivo no experimental, correlacional y transversal, aplicado a una población de 60 trabajadores. El instrumento utilizado para medir, la variable gestión por procesos está basada en el modelo de ciclo de Deming (1989) cuenta con cuatro dimensiones: planificación (11 ítems), medición y seguimiento (7 ítems), actuar (4 ítems). La variable gestión organizacional, basada en el modelo de Makon (2000) y Schumpeter (2010) está conformado por cuatro dimensiones las cuales son: visión (3 ítems), dirección (6 ítems), liderazgo (4 ítems) y cultura organizacional (3 ítems). El resultado obtenido por el coeficiente Rho de Spearman, fue igual a 0.879, y un p valor = 0.00, evidenciando una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la gestión organizacional en la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima. Concluyendo: que, a una mayor gestión por procesos, mayor será la gestión organizacional que logrará la empresa. Por lo que se concluye, que la optimización de los procesos en la compañía mejorará la gestión organizacional, la misma que se evidenciará en el cumplimiento de la visión, dirección, liderazgo y la cultura de la empresa.

## Abstract

The purpose of the current study was to determine the relationship between process management and organizational management in the company Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima - 2021. The applied method was descriptive, non-experimental, correlational and cross-sectional, applied to a population of 60 workers. The instrument used to measure the process management variable is based on the Deming cycle model (1989) and has four dimensions: planning (11 items), measurement and monitoring (7 items), acting (4 items). The organizational management variable, based on the Makon (2000) and Schumpeter (2010) model, is made up of four dimensions: vision (3 items), direction (6 items), leadership (4 items) and organizational culture (3 items). items). The result obtained by Spearman's Rho coefficient was equal to 0.879, and a p value = 0.00, evidencing a direct and significant relationship between process management and organizational management in the company Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima. Concluding: that, to a greater management by processes, the greater the organizational management that the company will achieve. Therefore, it is concluded that the optimization of the processes in the company will improve organizational management, which will be evidenced in the fulfillment of the vision, direction, leadership and culture of the company.

## Palabras clave

---

Gestión por procesos, gestión organizacional, planificación, medición, seguimiento, actuar

## Keywords

---

Process management, organizational management, planning, measurement, monitoring, acting.

## 1. Introducción

La globalización, los avances tecnológicos y de manera especial, la actual coyuntura que se vive el mundo ha obligado a las compañías a transformar su sistema de gestión, con el propósito de buscar mayor rentabilidad; sin que esto ponga en peligro la calidad de los productos o servicios que ofrece la compañía. Las organizaciones no pueden darse el lujo de solo ser espectadores, y quedarse rezagados, al contrario, deben ser protagonistas, y para eso, necesitan gestionar por procesos, para garantizar la calidad de su producto o servicio, la satisfacción de los usuarios internos, externos y los proveedores.

Al implementar los procesos en las compañías les permite analizar y evaluar la gestión de la calidad, la estandarización de actividades y la mejora continua. Así mismo contribuye para la coordinación de las diferentes tareas con el propósito de permitir que los procesos se desenvuelvan óptimamente. Debido a esto, la gestión por procesos es un factor relevante en la gestión organizacional. Asimismo, éste es el mejor sistema dentro de la organización empresarial, pues determina los índices de calidad, productividad y excelencia, pues su enfoque está basado para todo tipo de organizaciones, muy al margen del tamaño o tipo de actividad que maneje, es así que Barretón, (2020) menciona que la gestión por procesos es la predictora de la gestión organizacional.

Pues, organizacionalmente las empresas se enfrentan a los cambios y muchas caen en el error de realizar procesos no actualizados, basados en una visión tradicional, de manera vertical y funcional, donde no se aplican procesos organizacionales relacionados con la actualidad, es así que, al momento de tener la gestión organizacional deben considerarse primero los procesos actualizados para tener mejores resultados (Aguillera 2019).

Sobre la importancia de la gestión por procesos y organizacional existe el sustento teórico y práctico, que delimita el tiempo y lugar donde se aplicaron estudios relacionados con las variables.

Bagua, (2020) en su investigación, determinó la incidencia de la gestión por procesos en la administración del GADPR. Santiago de Quito - Cantón Colta. La metodología aplicada fue descriptiva, documental, no experimental. Los resultados mostraron que, con respecto a la gestión por procesos de la institución, de acuerdo con los resultados, que el 67% de los sujetos de la encuesta consideraron que es buena, y el 33% indicó que es muy buena, debido al eficiente direccionamiento por parte de los funcionarios encargados, en cada uno de los procesos y departamentos. El 75% de los sujetos de la encuesta manifiesta que los procedimientos actuales que se manejan en cada uno de los departamentos, no cumplen con los objetivos propuestos por la institución, y el 25% indica que, sí cumple, la mayoría de los empleados señala que esta problemática se genera porque no cuentan con un modelo de gestión por procesos, que dirija a cada uno de los procesos. Del total de las personas encuestadas, el 58% se señala que la institución, sí facilita los medios requeridos para su consecución de los procesos a desarrollarse, ya que existe un presupuesto para dotar de los recursos necesarios a los funcionarios de la entidad, para el desarrollo de sus labores, mientras que el 42% manifiesta que no. Concluyó en que la gestión por procesos repercute en la administración del Gobierno Autónomo "Santiago de Quito", lo cual puede fortalecer mediante el rediseño de sus procesos, con el fin de que se optimicen los recursos para alcanzar mayor eficiencia estando sujetos al perfeccionamiento continuo y así, ofrecer un servicio de calidad a los consumidores logrando mejores resultados económicos y administrativos.

Apolinario (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar la gestión por procesos en el aprendizaje organizacional de los trabajadores en la Municipalidad distrital de San Luis, 2020. Su metodología fue de tipo transversal, correlacional. Llegó a concluir, respecto al objetivo general de la disertación, que la gestión por procesos influye en el aprendizaje organizacional de la entidad. Lo cual se evidencia en los resultados estadísticos registrados cuyo nivel de influencia es inferior al valor de  $\alpha=0.05$  y el 46.9% que resulta producto de la variable dependiente.

Sánchez (2021) en su investigación, tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020. Su

metodología fue correlacional, explicativa. Concluyó que, se evidencia una relación positiva moderada y relevante entre las variables objeto de la disertación, con un coeficiente de correlación  $\rho = 0,442$ , y grado de significancia  $p = 0,011$ . En base de ello, se determinó que ambas variables muestran una relación directa; mejor dicho, si la variable independiente opera apropiadamente, la variable dependiente funcionará eficientemente.

Barretón, (2020) señala que el objeto primordial fue determinar la relación del sistema integrado de gestión administrativa con la gestión organizacional en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2019” Abancay – Perú. La metodología aplicada fue práctica, correlacional, no experimental. Los resultados mostraron que el 53.85% estuvo medianamente de acuerdo con el sistema integrado de gestión administrativa, las dimensiones logísticas en la gestión organizacional de la institución mostraron un 56.92% totalmente de acuerdo; en referencia a la dimensión patrimonio mostraron un 45.64% totalmente de acuerdo; también, respecto a la dimensión de tesorería mostraron uno 54.87% medianamente de acuerdo. Tuvo por conclusión que, se evidencia una relación moderada entre las variables objetos de estudio.

### **1.1 Gestión por procesos**

Es un enfoque de disciplinas que se ejecuta porque existe un diseño, y también se elaboran los documentos, los mismos que son monitoreados para mejorar el proceso del negocio, así mismo, la gestión por procesos. Es un programa que implica la implementación, el cual lleva la planificación, estructuración y evaluación de los procesos, de forma radical (reingeniería) o incremental (mejora continua). (Aguillera 2019) menciona que ayuda a mejorar la organización de las empresas y a través del mismo genera valor para dar un buen servicio al cliente o a las personas que se encuentran interesadas en el servicio que se les ofrece (Gómez, 2009). Es la manera cómo se enfoca el proceso de las tareas y las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, gestión de la documentación para la mejora continua de los procesos (Bergholz, 2011).

Por este argumento se concluyó que la gestión por procesos obedece al cumplimiento de una visión organizacional, y para alcanzarla necesitamos una estructura como también, estrategias para medir los procesos, las mismas que ayudarán a generar valor en el corto tiempo con el fin de lograr las mejoras para la organización.

#### **1.1.1 Dimensiones**

Las dimensiones de estudio para esta investigación se basan en el ciclo de Deming que son: planificar, ejecutar, medición, seguimiento y actuar, lo que se corrobora con el modelo de E, Deming, como sigue:

El modelo de proceso del ciclo de Deming (Edwards Deming), también conocido como ciclo PDCA o PHVA el cual lleva su significado de planificar-hacer-verificar-actuar), se considera una estrategia de mejoras en forma continua y de calidad, y al que se llama además el *ciclo Deming-Shewhart* (López, 2001).

**Figura 1.**

## Modelo de proceso del ciclo de Deming.



Fuente: Ciclo Deming-Shewhart. (López, 2001).

## 1.2 Gestión organizacional

Respecto a la variable gestión organizacional. Es la responsable de definir procesos y promover el control y la asignación adecuada de recursos, ya sean financieros, materiales, tecnológicos o humanos. (Narváez, Gutiérrez, and Senior 2011).

Los conocimientos actualizados ayudan en el proceso de la gestión y la relación con la sociedad (Fajardo, 2005). Así mismo, gestiona los objetivos, creación de estrategias y en los resultados (Rodríguez, 2015). Se complementa el talento humano con las condiciones de trabajo, productividad, desempeño, considerando el término de calidad, cantidad y tiempo, para actuar con un producto de gestión definido.

Por este argumento se concluyó que la gestión organizacional, es un proceso de acciones que se inicia con una planificación, para el cumplimiento de objetivos, la misma que se ve reflejada a través del control, integrando a los colaboradores de la organización, las finanzas y las actividades.

### 1.2.1 Dimensiones

Las dimensiones para el presente trabajo están basadas en los modelos de Makon (2000) y Schumpeter (2010), siendo las dimensiones para esta variable: visión organizacional, dirección organizacional, liderazgo organizacional y cultura organizacional.

Makón (2000) señala que el modelo de gestión por resultados, busca implicar a los gerentes y capital humano de la organización para la consecución de los objetivos y la visión de la misma, e incluso, se cumplan con los resultados previamente establecidos. Siendo que los resultados son más importantes que el método que se ha utilizado. Los objetivos, que son el centro de la gestión por resultados, se determinan para los diversos niveles organizacionales. El modelo recomienda el control permanente. Cada período, el desenvolvimiento de los equipos es sometido a un examen, que consiste en comparar el resultante conseguido y lo planifica. Sobre la base de ello, se realizaron las correcciones requeridas para su optimización.

Schumpeter (2010) con el modelo de la gestión democrática, los trabajadores intervienen en la toma de decisiones y activamente en la determinación de estrategias, para el mismo consideran personas con técnicas y juicio. El modelo de gestión valora el capital intelectual de la compañía, tratando de crear un vínculo más cercano con los colaboradores y el líder. Este modelo se aplica en empresas cooperativas, o las que cuenten con un elevado desarrollo humano, que buscan soluciones creativas. La comunicación y la transparencia son factores primordiales del modelo, que busca un mayor incentivo en los colaboradores y destaca la identidad hacia la compañía.

Es así, que estas variables aplicadas a la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos, que se dedica a asesorar a las Pymes y darles los alcances necesarios, evidencia la importancia de la

gestión por procesos y cómo se relaciona con la gestión organizacional en otras empresas; como investigador se relacionaron los elementos en el contexto de la empresa, para dar un aporte a la entidad, es por ello, se propuso analizar el tema gestión por procesos y la gestión organizacional en la Consultoría, Gestión y Proyectos S.A. Lima – 2021.

En la investigación se ha pretendido ampliar la difusión del conocimiento de las variables, tal como gestión por procesos y organizacional, y que al mismo tiempo ayudará a utilizar técnicas necesarias cuantitativas para el proceso de la investigación. Así mismo, con sus dimensiones se contribuirá a la planificación, ejecución, medición y seguimiento, y el proceso económico de las empresas, a fin de que se tomen las decisiones pertinentes y en forma natural, logrando la máxima satisfacción del cliente, mediante un buen servicio.

Por otro lado, permitirá a la consultora apoyar, confeccionar y funcionalizar los procedimientos administrativos, por los cuales será primordial que la consultora debe identificar los procesos más relevantes.

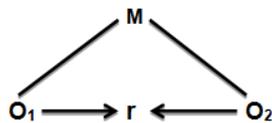
La población beneficiaria fueron todos los colaboradores de la Empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A.

Por consiguiente, los beneficios que traerían, serían mejorar en la eficacia, la orientación al cliente, contribuir al empoderamiento de los colaboradores y el trabajo en equipo.

## 2. Materiales y método

El trabajo de investigación corresponde a un estudio de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal; en función de haber y no haber manipulado las variables, solo describir a las variables en su estado natural, medir la relación de las variables involucradas en el estudio y la información se recopiló en un solo momento. (Hernández et al., 2010). Es transversal porque corresponde a un determinado momento de investigación.

Se trabajó bajo el siguiente modelo:



Dónde:

M: Los trabajadores de la empresa

O1: Variable 1: gestión por procesos

O2: Variable 2: gestión organizacional

r: Relación gestión por procesos y gestión organizacional en la empresa "Consultoría, Gestión y Proyectos S.A.

Tamayo y Tamayo (2004) Refieren que es el universo del fenómeno a investigar donde las unidades de la población cuenta con una cualidad ordinaria, la cual se evalúa y da como resultado la información objeto de la investigación", en esta disertación, la población la integro 60 trabajadores.

La técnica de muestreo de este trabajo de investigación se determinó mediante el método de muestreo no probabilístico censal. El total de la población corresponde a la muestra del trabajo de investigación, es decir a los 60 trabajadores.

Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, la cual señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información del campo, es decir, conseguir esos datos de un número significativo de personas.(Duque, 2005). El instrumento empleado fue el cuestionario. Es

un documento que reúne de forma organizada los indicadores de las variables involucradas con el propósito de la encuesta (Casas, et. al. 2003). La variable gestión por procesos está basada en el modelo de ciclo de Deming (1989) el cual cuenta de cuatro dimensiones que son: planificación (11 ítems) ejecución (8 ítems), medición y seguimiento (7 ítems) y actuar (4 ítems), los cuales se ubican en la escala de Likert en: nunca (0), casi nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4). El cuestionario gestión organizacional, está basado en el modelo de Makon (2000) y Schumpeter (2010) el cual consta de cuatro dimensiones como sigue: visión (3 ítems), dirección (ítems), liderazgo (4 ítems) y cultura organizacional (3 ítems).

La validez del instrumento se hizo mediante la técnica de juicio de expertos (3), emitiendo su valuación a través la rúbrica en las constancias correspondientes. La confiabilidad de los instrumentos se efectuó a través del Alpha de Cronbach mediante el software de SPSS v24.

Se empleó el estudio cuantitativo concluyente con el soporte de la estadística descriptiva y tablas de frecuencias con la finalidad de optimizar la precisión y análisis de la información conseguida. Posterior a la prueba correspondiente, se utilizó la estadística no paramétrica, lo cual incluye las pruebas de hipótesis y el coeficiente de correlación de Spearman.

### 3. Resultados

La tabla 1 expone la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, que corrobora la distribución de la información conseguida, el resultado del p valor, para las variables y sus dimensiones fueron inferiores al 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo cual evidencia que la distribución no es normal, en consecuencia, es idóneo para estimar la relación entre las variables estudiadas, emplear el coeficiente de correlación rho de Spearman, como pruebas no paramétricas.

**Tabla 1.**  
*Prueba de normalidad de la variable gestión por procesos y gestión organizacional*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	G1	p valor
Planificación	.233	60	.000
Ejecución	.327	60	.000
Medición y seguimiento	.266	60	.000
Actuación	.318	60	.000
Gestión organizacional	.362	60	.000

La tabla 2, expone la relación entre la gestión por procesos y la gestión organizacional en la compañía, ambas variables cuentan con un coeficiente rho de Spearman de 0.879, evidenciando una relación directa y significativa, y un p valor equivalente a 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo cual refleja una alta significancia. Concluyéndose que la gestión por procesos y la gestión organizacional de la compañía, al reflejar una relación lineal y positiva se considera que, si la gestión por procesos aumenta a la vez aumentará la gestión organizacional o viceversa.

**Tabla 2.**  
*Correlación entre las variables gestión por procesos y gestión organizacional*

	Gestión por procesos		
	Coeficiente Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Gestión Organizacional	.879	0.000	100

La tabla 3, expone la relación entre la planificación y la gestión organizacional de la compañía, ambas variables cuentan con un coeficiente rho de Spearman de 0.808, evidenciando una relación directa y significativa, y un p valor equivalente a 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo cual refleja una alta significancia. Concluyéndose que la planificación y la gestión organizacional de la compañía, al reflejar una relación lineal y positiva se considera que, si la planificación aumenta a la vez aumentará la gestión organizacional o viceversa.

**Tabla 3.**  
*Correlación entre la planificación y la gestión organizacional*

	Gestión organizacional		
	Coeficiente Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Planificación	,808	0.000	100

La tabla 4, expone la relación entre la ejecución y la gestión organizacional de la compañía, ambas variables cuentan con un coeficiente rho de Spearman de 0.904, evidenciando una relación directa y significativa, y un p valor equivalente a 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo cual refleja una alta significancia. Concluyéndose que la ejecución y la gestión organizacional de la compañía, al reflejar una relación lineal y positiva se considera que, si la ejecución aumenta a la vez aumentará la gestión organizacional o viceversa.

**Tabla 4.**  
*Correlación entre la ejecución y la gestión organizacional*

	Gestión organizacional		
	Coeficiente Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Ejecución	,904	0.000	100

La tabla 5, expone la relación entre la medición y el seguimiento con la gestión organizacional de la compañía, ambas variables cuentan con un coeficiente rho de Spearman de 0.825, evidenciando una relación directa y significativa, y un p valor equivalente a 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo cual refleja una alta significancia. Concluyéndose que la medición y seguimiento con la gestión organizacional de la compañía, al reflejar una relación lineal y positiva se considera que, si la medición y el seguimiento aumenta a la vez aumentará la gestión organizacional o viceversa.

**Tabla 5.**  
*Correlación entre la medición y seguimiento con la gestión organizacional*

	Gestión organizacional		
	Coeficiente Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Medición y Seguimiento	,825	0.000	100

La tabla 6, expone la relación entre la actuación y la gestión organizacional de la organización, ambas variables cuentan con un coeficiente rho de Spearman de 0.955, evidenciando una relación directa y significativa, y un p valor equivalente a 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo cual refleja una alta significancia. Concluyéndose que tanto la actuación y la gestión organizacional de la compañía, al reflejar una relación lineal y positiva se considera que, si la actuación aumenta a la vez aumentará la gestión organizacional o viceversa.

**Tabla 6.**

### *Correlación entre la actuación y la gestión organizacional*

	Gestión organizacional		
	Coeficiente Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
La actuación	,955	0.000	100

## **4. Discusión y conclusiones**

### **4.1. Discusión**

A partir de lo hallado en este estudio, se determinó que existe una relación significativa entre las variables: gestión por procesos y gestión organizacional. Lo cual concuerda con Medina (2018) quien obtuvo también el resultado de una relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión organizacional. Además, Aguilera (2019) menciona que la gestión de procesos es un programa que implica la constitución, el cual lleva planificación, estructuración y evaluación de los procesos, de forma radical (reingeniería) o incremental (mejora continua). Lo que evidencia que, a mejor gestión por procesos, ampliaría las mejoras en la gestión organizacional.

Respecto al primer objetivo específico, se evidencia una relación significativa entre la planificación y la gestión organizacional en los colaboradores de la organización en referencia. Lo cual coincide con lo manifestado por (Fernández, 2018) quien explica que el modelo FQM, está orientado a los resultados y para lograr esto, fue necesario un buen liderazgo y utilice estrategias adecuadas, integrar personas con capacidades y experiencias y la mejora de los procesos, para que exista un buen rendimiento en la organización, y por ende, se reconozca la excelencia.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se confirma que existe una relación significativa entre la ejecución y la gestión organizacional en los trabajadores de la empresa en referencia. De manera similar Walton, (2009) explica la orientación basada en procesos en la norma ISO 9001: 2000. Por lo que conviene hacer un análisis de cómo abordar las normas ISO dentro de las organizaciones de tal manera que se pueda incrementar la satisfacción al cliente, acatando con los requerimientos de la norma.

En cuanto al tercer objetivo específico, se halló que existe una relación significativa entre la medición y el seguimiento y la gestión organizacional en los trabajadores de la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021. Lo cual concuerda con Tamayo (2014) quien menciona que la gestión organizacional basada en la capacidad del logro de objetivos, se visualiza en un esquema en el que la empresa comparte una posición complementaria con el talento humano, entendida como la administración del personal en términos de planeación, organización, desarrollo y coordinación de actividades, que tienen inmersas las dimensiones de desarrollo humano, condiciones de trabajo y productividad, y que, a partir de cada intersección generan características con respecto al desempeño del colaborador en términos de calidad, cantidad y tiempo, para realizar una labor con un entregable determinado.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico se determinó que existe una relación significativa entre la actuación y la gestión organizacional en los trabajadores de la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021. coincidiendo con Apolinario, (2021) y Sánchez(2021) siendo dos de los respaldos teóricos del resultado, mostrando la existencia de la relación entre ambas variables.

Por lo tanto, se pudo apreciar que según Bagua, (2020) y Apolinario, (2021) ambos coinciden que la gestión por procesos incide en la gestión administrativa y organizacional, además concuerdan con Barretón, (2020) y Sánchez, (2021) que ambos deberían ser parte de un sistema integrado dentro de la organización. En consecuencia, se llega a concluir que se evidencia una relación entre las variables objeto de la disertación y que debe de haber reducción en la gestión por procesos, buscando las mejoras para darle una mejor atención a los usuarios, y además que el presente estudio aportará con sus resultados, para que otras empresas del rubro de consultoría en gestión, tengan en cuenta y les sirvan para la toma de decisiones.

## 4.2. Conclusiones

En concordancia con el objetivo general, se concluyó que existe una relación significativa entre las variables gestión por procesos y gestión organizacional en los trabajadores de la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021. Puesto que los colaboradores realizaron el mejoramiento de los procesos en la empresa, lo cual repercutió en la mejora de la gestión organizacional, coadyuvando en el cumplimiento de la visión, dirección, liderazgo y la cultura de la empresa.

En concordancia con el primer objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa entre la planificación y la gestión organizacional en los trabajadores de la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021. Debido a la implementación de un sistema de control permanente lo cual asegura una planificación organizada que favorece a la organización.

En concordancia con el segundo objetivo específico, se llegó a concluir que hay una relación significativa entre la ejecución y la gestión organizacional en los trabajadores de la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021. Porque los trabajadores ejecutan tareas y actividades dentro de los plazos establecidos en los procesos.

En concordancia con el objetivo específico 3, se concluyó que hay una relación significativa entre la medición y el seguimiento y la gestión organizacional en los trabajadores de la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021. Dado que se realiza la medición y el acompañamiento de las acciones para supervisar los resultados conseguidos.

En concordancia con el objetivo específico 4, se concluyó que hay una relación significativa entre la actuación y la gestión organizacional en los trabajadores de la empresa Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021. A causa de que se realizan acciones correctivas, producto de lo observado por los clientes.

Para finalizar, se sugiere investigar la Influencia de la gestión por procesos en la visión organizacional, de modo que la compañía conozca la forma, el diseño, la estructura, la documentación, las estrategias, así como el monitoreo, de la forma más adecuada para lograr el fin o los fines máximos de la entidad. Lo cual les dará decisión oportuna, motivación y compromiso a los trabajadores.

## Referencias

- Aguillera (2019). *Propuesta de reestructuración administrativa basada en la gestión por procesos caso sistemas automáticos de identificación S.A de CV.*
- Apolinario (2021). Gestión por procesos su incidencia en el aprendizaje organizacional de los colaboradores de La Municipalidad Distrital de San Luis, Lima 2020. *Universidad Cesar Vallejo*, no. October 2013: 133.
- Coaguila, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. *Universidad Católica San Pablo*, 358.
- Duque (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (*Prueba*) *Innovar (Prueba)* 15 (25): 64–80.
- Hernandez, R. C., Fernández y Baptista (2010). *Metodología de La Investigación*. Quita edic. México.
- Medina (2018). Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas - 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Narváez, M., Gutiérrez, C., y Senior, A. (2011). Gestión organizacional. Una Aproximación a su estudio desde el paradigma de la complejidad. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura* XVII (2): 27–48.
- Rodríguez, D. (2009). La creación y gestión del conocimiento en las organizaciones educativas: barreras y facilitadores. Un Estudio Multicaso. *Universidad Autónoma de Barcelona*, 632.
- Sánchez (2021). Gestión por procesos y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Universidad Cesar Vallejo*, no. October 2013: 133.
- Sescam (2002). La gestión por procesos. *Servicio de Calidad y Atención Sanitaria*.
- Sotelo (2016). La Gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva

- aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: Caso Peruano. *Universidad Politécnic de Catalunya*, 136.
- Tamayo y Tamayo (2004). *El Proceso de la investigación científica 2002*. pdf.
- Aguillera (2019). *Propuesta de reestructuración administrativa basada en la gestión por procesos caso Sistemas Automáticos de Identificación S.A de CV*.
- Apolinario (2021). Gestión por procesos su incidencia en el aprendizaje organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Luis, Lima 2020. *Universidad Cesar Vallejo*, no. October 2013: 133.
- Coaguila, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. *Universidad Católica San Pablo*, 358.
- Duque (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (*Prueba*) *Innovar (Prueba)* 15 (25): 64–80.
- Hernandez, R., Fernández, C. y M Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Quita edic. México.
- Medina (2018). Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas - 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Narváez, M., Gutiérrez, C. y Senior, A. (2011). Gestión organizacional. Una aproximación a su estudio desde el paradigma de la complejidad. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura* XVII (2): 27–48.
- Rodríguez, D. (2009). La creación y gestión del conocimiento en las organizaciones educativas: barreras y facilitadores. Un Estudio Multicaso. *Universidad Autónoma de Barcelona*, 632.
- Sánchez (2021). Gestión por procesos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. *Universidad Cesar Vallejo*, no. October 2013: 133.
- Sescam (2002). La gestión por procesos. *Servicio de Calidad y Atención Sanitaria*.
- Sotelo (2016). La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: Caso Peruano. *Universidad Politécnic de Catalunya*, 136.
- Tamayo y Tamayo (2004). *El Proceso de La Investigación Científica 2002*. Pdf.