

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMATICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Gestión por procesos y mejora de la eficiencia organizacional en
empresas del Perú

AUTOR

Bach. Arana Colonia Miguel Angel

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Dr. Vegas Gallo, Edwin Agustín

ID ORCID: 0000-0002-2566-0115

DNI: 02771235

LIMA-PERÚ

2026

INFORME DE SIMILITUD



INFORME DE SIMILITUD

N°041-2026-UPCI-FCEYN-REHO-T

A : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Trabajo de Suficiencia Profesional:
BACHILLER ARANA COLONIA, MIGUEL ANGEL

FECHA : Lima, 17 de julio de 2026.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulada: **"GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA DE LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DEL PERÚ"**, presentado por el Bachiller **ARANA COLONIA, MIGUEL ANGEL**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 9%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,


.....
MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

**Resultado de similitud*

DEDICATORIA

Dedicamos este Trabajo de Suficiencia Profesional a nuestras familias, por su amor, apoyo incondicional y constante motivación durante nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, a nuestras familias y a nuestros docentes por el apoyo, orientación y conocimientos brindados durante nuestra formación académica.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nombres : MIGUEL ANGEL

Apellidos : ARANA COLONIA

Código : 1304000008

DNI : 44557062

Declaro que, soy el autor del trabajo realizado y que es la versión final que he entregado a la oficina del Decanato de la Facultad de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaro que he citado debidamente las palabras o ideas de otros autores, refiriendo expresamente el nombre de la obra y página o páginas que me sirvieron de fuente.

INDICE

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	5
INDICE.....	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I.- Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional	12
1.1. Título y descripción del trabajo.....	12
1.2. Objetivos específicos.....	12
1.3. Justificación	14
CAPITULO II.- Marco Teórico.....	16
2.1. Que entendemos por gestión por procesos	16
2.2. Importancia de la gestión por procesos en las organizaciones	17
2.3. Contribución al crecimiento sostenible de la organización	24
CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas	30
3.1. Identificación y análisis del tema de investigación	30
CAPITULO IV.- Resultados Obtenidos	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	48
Anexo 1.- Evidencia de similitud digital	48
Anexo 2.- Autorización de publicación en repositorio.....	51

INTRODUCCIÓN

En el escenario empresarial actual, las organizaciones desarrollan sus actividades dentro de un ambiente marcado por una fuerte competencia, transformaciones constantes en el comportamiento de los consumidores, evolución tecnológica y una mayor demanda por brindar productos y servicios con mejores niveles de calidad, eficiencia y rapidez. Esta realidad ha impulsado a las empresas a implementar nuevas estrategias de gestión que les permitan fortalecer su desempeño, administrar adecuadamente sus recursos y alcanzar mejores niveles de eficiencia organizacional. En este contexto, la gestión por procesos se posiciona como una metodología estratégica que contribuye al fortalecimiento administrativo, ya que facilita la identificación, evaluación y optimización de las actividades internas de una organización con la finalidad de incrementar el valor entregado al cliente y mejorar los resultados empresariales. La gestión basada en procesos constituye una evolución frente a los modelos administrativos tradicionales, los cuales generalmente se enfocan en estructuras jerárquicas y funciones divididas por áreas independientes. A diferencia de este enfoque, la gestión por procesos plantea una visión integral de la organización, donde las diferentes actividades se encuentran conectadas y orientadas hacia el logro de objetivos comunes. Este modelo permite que las empresas comprendan la relación existente entre sus procesos internos, detecten deficiencias operativas, reduzcan actividades que no generan valor, optimicen los tiempos de ejecución y mejoren la comunicación y coordinación entre las distintas áreas organizacionales.

En el contexto peruano, la aplicación de la gestión por procesos representa una alternativa importante para enfrentar los desafíos que presentan muchas empresas, principalmente las pequeñas y medianas empresas (MYPES), debido al papel fundamental que cumplen dentro de la economía nacional. Diversas organizaciones en el Perú presentan limitaciones relacionadas con una planificación deficiente, ausencia de procedimientos establecidos, problemas en la comunicación interna, falta de organización en las funciones laborales y escasa aplicación de herramientas modernas de administración. Estas situaciones pueden generar disminución de la productividad, problemas en la calidad del servicio, insatisfacción de los clientes y dificultades para competir tanto en el mercado nacional como internacional.

La implementación de una gestión orientada a procesos permite que las empresas administren de manera más eficiente sus recursos humanos, económicos, tecnológicos y materiales. Mediante el análisis detallado de las actividades principales, las organizaciones pueden establecer procedimientos más ordenados, asignar responsabilidades específicas y desarrollar indicadores que permitan evaluar el rendimiento de cada proceso. Esto favorece una toma de decisiones más adecuada, basada en información objetiva, y promueve una cultura empresarial enfocada en la mejora constante y la búsqueda de mejores resultados.

Actualmente, dentro del entorno empresarial peruano, la eficiencia organizacional se considera un elemento esencial para garantizar la permanencia y crecimiento de las empresas. Las organizaciones no solamente deben enfocarse en aumentar sus niveles de ventas, sino también en mejorar la

forma en que gestionan sus operaciones internas. Una empresa eficiente tiene mayor capacidad para adaptarse a los cambios del mercado, disminuir costos innecesarios, mejorar la atención al cliente y desarrollar ventajas competitivas que le permitan diferenciarse frente a sus competidores.

Asimismo, la gestión por procesos mantiene una relación directa con los procesos de innovación y transformación digital que vienen desarrollándose en diferentes organizaciones. La incorporación de herramientas tecnológicas, plataformas digitales y sistemas automatizados permite mejorar el seguimiento de las actividades empresariales, incrementar el control interno y disminuir la posibilidad de errores en los procedimientos. En el Perú, diversas empresas están adoptando tecnologías aplicadas a áreas como logística, administración, ventas, servicio al cliente y gestión financiera con el propósito de elevar su productividad y responder de manera más eficiente a las nuevas exigencias del mercado.

Uno de los aportes principales de la gestión por procesos consiste en permitir la identificación de oportunidades de mejora dentro de las organizaciones. En muchas empresas existen actividades que se mantienen por costumbre, pero que no aportan valor significativo debido a procesos antiguos, falta de evaluación o una inadecuada distribución de recursos. A través del estudio y análisis de procesos es posible reconocer retrasos, actividades repetitivas, problemas de coordinación y desperdicios operativos. La aplicación de estrategias de mejora continua permite realizar cambios progresivos que optimizan el funcionamiento empresarial y generan resultados más favorables.

Dentro del ámbito empresarial peruano, la gestión por procesos puede implementarse en diversos sectores económicos, incluyendo empresas comerciales, industriales y organizaciones dedicadas a la prestación de servicios. Por ejemplo, en una empresa dedicada a la importación de productos, esta metodología puede contribuir a mejorar procesos relacionados con la selección de proveedores internacionales, compras, almacenamiento, distribución y control de inventarios. En empresas de servicios, puede aplicarse para optimizar la atención al cliente, gestión de solicitudes, administración de pedidos y solución de reclamos. En ambos casos, el propósito principal es lograr que todas las actividades estén alineadas con las necesidades del cliente y los objetivos estratégicos de la organización.

Además, la gestión por procesos permite que las empresas adopten una orientación más centrada en el cliente. En los mercados actuales, los consumidores buscan no solo productos adecuados, sino también experiencias positivas relacionadas con rapidez, calidad, confianza y personalización del servicio. Por ello, cada actividad desarrollada dentro de una organización influye directamente en la percepción del cliente. Un problema en cualquier etapa del proceso, como producción, distribución, comunicación o atención, puede afectar la imagen empresarial y reducir la capacidad competitiva de la organización.

En el Perú, donde existe una importante presencia de empresas familiares y MYPES, la mejora de la gestión administrativa representa un desafío relevante. Muchas organizaciones han logrado desarrollarse gracias a la experiencia y conocimiento de sus propietarios; sin embargo, para mantener un crecimiento sostenible necesitan adoptar sistemas de administración más estructurados y

eficientes. La gestión por procesos proporciona una metodología que ayuda a organizar las actividades, establecer procedimientos documentados, definir controles internos y mejorar la estabilidad operativa de las empresas.

Por esta razón, la gestión por procesos se convierte en una herramienta estratégica para las organizaciones peruanas que buscan mejorar su eficiencia, fortalecer su competitividad y adaptarse a las nuevas condiciones del mercado.

Su aplicación permite pasar de una administración basada únicamente en funciones individuales hacia un modelo integrado donde cada actividad contribuye al cumplimiento de los objetivos empresariales. De esta manera, las empresas pueden lograr una mejor utilización de sus recursos, incrementar la satisfacción del cliente y desarrollar capacidades que favorezcan su crecimiento a largo plazo.

CAPITULO I.- Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional

1.1. Título y descripción del trabajo

Título del Trabajo

El presente trabajo de suficiencia profesional lo he titulado: Gestión por procesos y mejora de la eficiencia organizacional en empresas del Perú

Objetivos del presente trabajo

Analizar la importancia de la gestión por procesos como herramienta administrativa para mejorar la eficiencia organizacional en las empresas del Perú, identificando cómo la optimización, organización y control de los procesos internos contribuyen al incremento de la productividad, mejora del desempeño empresarial y fortalecimiento de la competitividad dentro del mercado nacional e internacional.

1.2. Objetivos específicos

- Analizar los fundamentos de la gestión por procesos y su aplicación dentro de las organizaciones modernas, considerando su importancia para mejorar la planificación, coordinación y ejecución de las actividades empresariales.
- Identificar los principales problemas que afectan la eficiencia organizacional en las empresas peruanas, tales como la falta de procedimientos definidos, deficiente comunicación interna, duplicidad de funciones y limitada gestión administrativa.
- Determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la mejora del desempeño empresarial, considerando aspectos como reducción de

costos, optimización de recursos, productividad laboral y calidad del servicio ofrecido a los clientes.

- Describir la importancia de establecer procesos organizacionales estructurados que permitan mejorar la toma de decisiones, facilitar el control interno y orientar las actividades empresariales hacia el cumplimiento de objetivos estratégicos.
- Analizar el impacto de la transformación digital y el uso de herramientas tecnológicas en la optimización de procesos empresariales, destacando su aporte para incrementar la eficiencia y competitividad de las organizaciones peruanas.
- Proponer la aplicación de estrategias basadas en la gestión por procesos que permitan fortalecer la administración empresarial, mejorar la organización interna y generar ventajas competitivas sostenibles.
- Resaltar la importancia de la mejora continua como elemento fundamental para que las empresas peruanas puedan adaptarse a los cambios del mercado, responder a las necesidades de los clientes y mantener un crecimiento sostenible.

1.3. Justificación

En el contexto actual empresarial, las organizaciones enfrentan un entorno cada vez más competitivo, caracterizado por cambios constantes en las necesidades de los clientes, avances tecnológicos, mayor exigencia en la calidad de los productos y servicios, así como la necesidad de optimizar los recursos disponibles. En este escenario, la gestión por procesos se convierte en una herramienta estratégica que permite a las empresas mejorar su funcionamiento interno mediante la identificación, organización y mejora continua de sus actividades, orientándolas al cumplimiento de objetivos institucionales.

En las empresas del Perú, especialmente en aquellas que buscan fortalecer su competitividad y sostenibilidad, existen desafíos relacionados con la falta de integración entre áreas, procesos administrativos poco eficientes, duplicidad de actividades, tiempos elevados de respuesta y una limitada capacidad de adaptación a los cambios del mercado. Estas situaciones pueden afectar directamente la productividad, la calidad del servicio y el desempeño organizacional. Por ello, implementar una adecuada gestión por procesos permite establecer una visión más ordenada de las operaciones, facilitando la coordinación entre departamentos y promoviendo una cultura orientada a la mejora continua.

La presente investigación se justifica porque analiza la importancia de la gestión por procesos como un enfoque administrativo que contribuye a incrementar la eficiencia organizacional en las empresas peruanas. A través de la optimización de procesos, las organizaciones pueden reducir costos operativos, mejorar el

uso de recursos humanos y tecnológicos, disminuir errores y fortalecer la toma de decisiones basada en información organizada y medible.

Asimismo, este estudio posee relevancia práctica debido a que proporciona conocimientos que pueden ser aplicados por las empresas para identificar oportunidades de mejora en sus actividades internas. La aplicación de herramientas relacionadas con la gestión por procesos permite generar mayor productividad, mejorar la satisfacción del cliente y alcanzar mejores niveles de competitividad dentro del mercado nacional e internacional.

Desde una perspectiva académica, el desarrollo de este trabajo contribuye al análisis de la relación existente entre la gestión por procesos y la eficiencia organizacional, permitiendo comprender cómo los modelos de gestión moderna pueden influir en el desempeño empresarial. Además, representa un aporte para futuros estudios relacionados con administración, gestión empresarial, calidad y mejora continua en el contexto peruano.

CAPITULO II.- Marco Teórico

2.1. Que entendemos por gestión por procesos

La gestión por procesos es un enfoque administrativo que permite organizar, analizar y mejorar las actividades que realiza una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente. A diferencia de la administración tradicional, donde las empresas suelen dividirse en áreas o departamentos independientes, la gestión por procesos considera a la organización como un conjunto de procesos relacionados entre sí que trabajan de manera coordinada para generar valor al cliente y mejorar el desempeño empresarial.

Este enfoque busca identificar cómo se realizan las actividades dentro de una empresa, determinar qué recursos intervienen, quiénes participan, cuáles son los resultados esperados y qué aspectos pueden ser optimizados. En otras palabras, la gestión por procesos permite pasar de una visión centrada en funciones individuales a una visión integral orientada a resultados.

Un proceso puede entenderse como un conjunto de actividades ordenadas y relacionadas que transforman determinados elementos de entrada (recursos, información, materiales o necesidades del cliente) en resultados o productos finales que generan valor. Por ejemplo, en una empresa comercial, el proceso de venta inicia cuando un cliente solicita un producto, continúa con la atención, registro del pedido, verificación del stock, emisión de comprobante, entrega del producto y finaliza con la satisfacción del cliente.

La gestión por procesos busca que cada actividad dentro de la organización tenga un propósito claro y contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Para ello, se utilizan herramientas de planificación, medición,

control y mejora continua que permiten detectar problemas, eliminar actividades innecesarias y aumentar la eficiencia.

2.2. Importancia de la gestión por procesos en las organizaciones

La gestión por procesos es importante porque permite que las empresas tengan un mejor control sobre sus operaciones y puedan responder de manera más rápida a las necesidades del mercado. En un entorno empresarial competitivo, no basta con contar con buenos productos o servicios; también es necesario que los procesos internos sean eficientes para reducir costos, mejorar tiempos de respuesta y ofrecer una experiencia positiva al cliente.

Cuando una organización trabaja bajo un enfoque basado en procesos, cada área deja de funcionar como una unidad aislada y empieza a comprender cómo sus actividades afectan al resto de la empresa. Esto favorece la comunicación interna, la cooperación entre equipos y la eliminación de problemas ocasionados por una mala coordinación.

Por ejemplo, en una empresa de fabricación de alimentos, el área de compras no solamente debe preocuparse por adquirir insumos, sino entender que sus decisiones afectan directamente a producción, calidad, logística y satisfacción del cliente. Si compras adquiere materiales de baja calidad o fuera de plazo, todo el proceso productivo puede verse afectado.

La gestión por procesos se ha convertido en un elemento fundamental dentro de las organizaciones modernas debido a la necesidad de mejorar la eficiencia, optimizar recursos y responder de manera adecuada a los cambios constantes del entorno empresarial. En un mercado caracterizado por la alta competencia, la transformación digital, las nuevas exigencias de los clientes y la búsqueda

permanente de calidad, las empresas requieren modelos de gestión que les permitan organizar sus actividades de manera eficiente y orientarlas hacia resultados concretos.

La importancia de la gestión por procesos radica en que permite comprender a la organización como un sistema integrado donde cada actividad, área y trabajador cumple una función relacionada con el logro de los objetivos institucionales. Este enfoque facilita la identificación de problemas, la eliminación de actividades innecesarias y la implementación de mejoras que generan mayor valor para los clientes y para la propia organización.

A diferencia de los modelos tradicionales basados únicamente en estructuras jerárquicas y funciones departamentales, la gestión por procesos promueve una visión transversal de la empresa. Esto significa que las áreas dejan de trabajar de manera aislada y comienzan a coordinar sus actividades para lograr resultados comunes. De esta manera, la organización puede mejorar la comunicación interna, reducir errores y aumentar su capacidad de adaptación frente a los cambios del mercado.

En las empresas actuales, no basta con tener buenos productos o servicios; también es necesario contar con procesos internos eficientes que permitan entregar resultados con calidad, rapidez y menor costo. Por esta razón, la gestión por procesos representa una herramienta estratégica que contribuye al fortalecimiento de la competitividad empresarial.

Mejora de la eficiencia organizacional

Uno de los principales aportes de la gestión por procesos es la mejora de la eficiencia organizacional. La eficiencia implica lograr los objetivos utilizando

adecuadamente los recursos disponibles, evitando desperdicios de tiempo, dinero y esfuerzo. Cuando una empresa conoce claramente sus procesos, puede identificar cuáles actividades generan valor y cuáles representan retrasos o costos innecesarios.

Por ejemplo, una empresa dedicada a la distribución de productos puede presentar problemas debido a retrasos en la entrega, falta de coordinación entre almacén y ventas, o errores en los pedidos. Mediante la gestión por procesos, la organización puede analizar cada etapa del proceso de distribución, identificar las causas de los problemas y aplicar acciones correctivas.

Entre las mejoras que puede obtener se encuentran:

- Reducción de tiempos de atención.
- Disminución de errores operativos.
- Mejor utilización de recursos.
- Mayor productividad del personal.
- Reducción de costos administrativos.
- Incremento de la satisfacción del cliente.

De esta manera, la gestión por procesos permite que las organizaciones trabajen de forma más ordenada y eficiente, generando mejores resultados económicos y operativos.

Permite una mejor organización interna

La gestión por procesos tiene gran importancia porque ayuda a definir claramente cómo deben realizarse las actividades dentro de una organización. Muchas empresas presentan dificultades debido a la falta de procedimientos

establecidos, responsabilidades poco claras o duplicidad de funciones entre trabajadores y áreas.

Al implementar una gestión basada en procesos, cada actividad queda definida considerando aspectos como:

- Objetivo del proceso.
- Responsable de ejecución.
- Recursos necesarios.
- Actividades involucradas.
- Resultados esperados.
- Indicadores de evaluación.

Por ejemplo, en una empresa de servicios, el proceso de atención al cliente debe establecer claramente quién recibe la solicitud, cómo se registra la información, qué área brinda la solución y cómo se evalúa la satisfacción del usuario.

Esto permite evitar confusiones, mejorar la coordinación y lograr que todos los colaboradores comprendan cómo sus funciones contribuyen al funcionamiento general de la empresa.

Orientación hacia la satisfacción del cliente

La gestión por procesos tiene como uno de sus principales objetivos generar valor para el cliente. Actualmente, los consumidores no solo buscan productos o servicios de calidad, sino también rapidez en la atención, soluciones eficientes y experiencias positivas.

Por ello, las empresas deben diseñar sus procesos considerando las necesidades y expectativas del cliente.

Por ejemplo, una empresa de ventas en línea puede analizar el proceso completo desde que el cliente realiza una compra hasta que recibe el producto. Si identifica que la mayor cantidad de reclamos ocurre durante la entrega, puede mejorar la coordinación logística, implementar sistemas de seguimiento y reducir los tiempos de espera.

La orientación al cliente permite que la organización no solo mejore sus operaciones internas, sino que también fortalezca su imagen y fidelice a sus consumidores.

Facilita la toma de decisiones

Otra importancia de la gestión por procesos es que proporciona información organizada para la toma de decisiones. Cuando los procesos están definidos y cuentan con indicadores de medición, los responsables pueden conocer el desempeño real de la organización.

Los indicadores permiten evaluar aspectos como:

- Productividad.
- Calidad del servicio.
- Costos.
- Cumplimiento de objetivos.
- Tiempo de respuesta.
- Nivel de satisfacción.

La gestión por procesos está estrechamente relacionada con la mejora continua, ya que busca que las organizaciones evalúen constantemente sus actividades para encontrar oportunidades de optimización.

La mejora continua implica revisar los procesos, identificar fallas, implementar cambios y evaluar nuevamente los resultados obtenidos. Este ciclo permite que la empresa evolucione constantemente y pueda adaptarse a nuevas condiciones.

Optimización de recursos empresariales

La adecuada gestión de procesos permite utilizar mejor los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales de una organización. Muchas empresas pierden eficiencia debido a procesos mal diseñados donde existen actividades repetidas, exceso de controles o falta de coordinación.

Al optimizar los procesos, las organizaciones pueden:

- Aprovechar mejor el tiempo del personal.
- Reducir costos operativos.
- Evitar desperdicios.
- Mejorar el uso de tecnología.
- Incrementar la productividad.

Fortalecimiento de la competitividad empresarial

En un entorno empresarial altamente competitivo, las organizaciones necesitan diferenciarse mediante eficiencia, calidad e innovación. La gestión por procesos contribuye a desarrollar ventajas competitivas porque permite mejorar continuamente la forma en que se realizan las actividades.

Una empresa con procesos eficientes puede responder más rápidamente a los cambios del mercado, atender mejor a sus clientes y reducir costos frente a sus competidores.

En el contexto peruano, donde muchas empresas enfrentan desafíos relacionados con productividad, informalidad, transformación digital y crecimiento sostenible, la gestión por procesos representa una alternativa importante para mejorar su desempeño.

Por ejemplo, una empresa peruana del sector agroexportador puede mejorar sus procesos de producción, control de calidad y distribución internacional para cumplir con estándares exigidos por mercados extranjeros.

Importancia en la gestión empresarial peruana

En las empresas del Perú, la gestión por procesos adquiere especial relevancia debido a la necesidad de mejorar la productividad y fortalecer la competitividad nacional. Muchas organizaciones todavía presentan estructuras tradicionales donde las áreas funcionan separadamente y los procesos no están claramente definidos.

La aplicación de este enfoque permite superar problemas frecuentes como:

- Falta de coordinación entre departamentos.
- Procesos administrativos lentos.
- Baja productividad.
- Problemas de comunicación.
- Falta de medición del desempeño.
- Mediante la gestión por procesos, las empresas pueden establecer modelos de trabajo más organizados y orientados a resultados.

2.3. Contribución al crecimiento sostenible de la organización

El crecimiento sostenible de una organización representa la capacidad que tiene una empresa para desarrollarse y mantenerse en el tiempo mediante una adecuada administración de sus recursos, la generación constante de valor y la adaptación frente a los cambios del entorno. En este contexto, la gestión por procesos cumple un papel fundamental porque permite que las organizaciones estructuren sus actividades de manera eficiente, mejoren continuamente su desempeño y establezcan una forma de trabajo orientada a resultados.

La sostenibilidad empresarial no se limita únicamente al crecimiento económico, sino que implica alcanzar un equilibrio entre la eficiencia operativa, la satisfacción de los clientes, el bienestar de los trabajadores, el uso responsable de los recursos y la capacidad de adaptación ante nuevos desafíos. Por ello, las empresas que aplican una gestión basada en procesos tienen mayores posibilidades de consolidarse en mercados competitivos, debido a que cuentan con sistemas organizados que facilitan la mejora continua y la toma de decisiones estratégicas.

La gestión por procesos contribuye al crecimiento sostenible porque permite identificar cómo funciona realmente una organización, cuáles son sus actividades principales, qué recursos utiliza y cómo cada proceso aporta al cumplimiento de los objetivos empresariales. Al tener una visión completa de sus operaciones, la empresa puede detectar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias que fortalezcan su desempeño a largo plazo.

Optimización de recursos para un crecimiento sostenible

Uno de los principales aportes de la gestión por procesos al crecimiento sostenible es la optimización de los recursos disponibles. Toda organización cuenta con recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que deben ser utilizados de manera eficiente para evitar pérdidas y mejorar la productividad. Cuando una empresa administra sus actividades mediante procesos claramente definidos, puede conocer dónde se generan desperdicios, retrasos o costos innecesarios. Esto permite establecer acciones de mejora orientadas a utilizar los recursos de forma más inteligente.

Por ejemplo, una empresa manufacturera puede identificar que durante su proceso de producción existe un alto consumo de materia prima debido a errores operativos. Mediante el análisis del proceso, puede implementar controles de calidad, capacitación al personal y mejoras en los procedimientos, logrando reducir desperdicios y aumentar la rentabilidad.

La optimización de recursos contribuye a la sostenibilidad porque permite que la empresa obtenga mejores resultados sin aumentar excesivamente sus costos, manteniendo una operación eficiente y competitiva.

Mejora continua como base del desarrollo organizacional

El crecimiento sostenible requiere que las organizaciones tengan la capacidad de mejorar constantemente. La gestión por procesos fomenta una cultura de mejora continua donde los procesos son evaluados periódicamente para identificar problemas y aplicar soluciones.

Las empresas que trabajan bajo este enfoque no consideran sus procesos como elementos estáticos, sino como actividades que pueden perfeccionarse mediante el análisis, la innovación y la incorporación de nuevas herramientas.

Por ejemplo, una empresa de servicios puede evaluar constantemente su proceso de atención al cliente y descubrir que existen tiempos prolongados de espera. A partir de esta información, puede implementar plataformas digitales, automatización de respuestas o nuevos métodos de atención que mejoren la experiencia del usuario.

La mejora continua permite que la organización evolucione con el paso del tiempo, mantenga niveles adecuados de calidad y responda a las nuevas exigencias del mercado.

Fortalecimiento de la competitividad empresarial

La competitividad es un factor esencial para la permanencia de una empresa. En mercados donde existen múltiples competidores, las organizaciones necesitan diferenciarse mediante mejores productos, servicios eficientes y una adecuada capacidad de respuesta.

La gestión por procesos fortalece la competitividad porque permite reducir tiempos, mejorar la calidad y generar procesos más ágiles. Una empresa con procesos organizados puede adaptarse con mayor facilidad a los cambios del mercado y satisfacer mejor las necesidades de sus clientes.

Por ejemplo, una empresa peruana dedicada a la exportación de productos agrícolas necesita cumplir estándares internacionales de calidad y tiempos de entrega. Mediante una adecuada gestión de procesos puede controlar actividades como producción, selección, almacenamiento y transporte, garantizando productos competitivos en mercados internacionales.

De esta manera, la gestión por procesos se convierte en un elemento estratégico que permite mantener una posición favorable frente a la competencia.

Adaptación al cambio y capacidad de innovación

Las organizaciones actuales operan en entornos donde los cambios tecnológicos, económicos y sociales ocurren constantemente. Por esta razón, una empresa sostenible debe tener la capacidad de adaptarse rápidamente.

La gestión por procesos facilita esta adaptación porque permite comprender cómo funcionan las actividades internas y qué modificaciones pueden realizarse para responder a nuevas situaciones.

Por ejemplo, una empresa comercial que tradicionalmente realiza sus ventas de manera presencial puede analizar su proceso comercial e implementar canales digitales, comercio electrónico y sistemas automatizados de seguimiento de clientes.

La innovación aplicada a los procesos permite mejorar la eficiencia y crear nuevas formas de generar valor para los consumidores.

Generación de valor para clientes y grupos de interés

El crecimiento sostenible de una organización depende en gran medida de la capacidad de generar valor para sus diferentes grupos de interés. La gestión por procesos permite que todas las actividades estén orientadas a ofrecer mejores resultados para clientes, trabajadores, proveedores y la sociedad.

Cuando una empresa diseña sus procesos considerando las necesidades de sus clientes, puede ofrecer productos y servicios con mayor calidad y generar relaciones de confianza.

Por ejemplo, una empresa bancaria puede mejorar sus procesos digitales para ofrecer servicios más rápidos y seguros, beneficiando a sus clientes mediante una mejor experiencia de uso.

Además, una gestión eficiente de procesos favorece la relación con proveedores y trabajadores, creando un entorno organizacional más estable y colaborativo.

Importancia de la gestión del conocimiento organizacional

La gestión por procesos también contribuye al crecimiento sostenible mediante la conservación y transferencia del conocimiento dentro de la organización. Cuando los procesos están documentados y definidos, el conocimiento deja de depender únicamente de personas específicas y pasa a formar parte del sistema empresarial.

Esto permite que nuevos trabajadores puedan integrarse con mayor facilidad y que la organización mantenga continuidad en sus operaciones.

Por ejemplo, una empresa que documenta sus procedimientos de producción puede mantener los mismos estándares de calidad aunque existan cambios de personal.

La gestión del conocimiento fortalece la estabilidad organizacional y permite que la empresa siga creciendo sin perder eficiencia.

Reducción de riesgos y mejora del control empresarial

Otra contribución importante de la gestión por procesos es la reducción de riesgos operativos. Al establecer procedimientos claros, indicadores y controles, la empresa puede identificar posibles fallas antes de que generen impactos negativos.

Los procesos permiten establecer puntos de control donde se evalúan resultados y se aplican medidas preventivas.

Por ejemplo, una empresa logística puede monitorear indicadores relacionados con entregas, pérdidas de productos o tiempos de transporte. Si identifica desviaciones, puede actuar rápidamente para evitar mayores problemas.

Este control favorece la sostenibilidad porque permite mantener operaciones estables y reducir situaciones que puedan afectar la continuidad del negocio.

CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas

3.1. Identificación y análisis del tema de investigación

La primera actividad programada para el desarrollo del presente Trabajo de Suficiencia Profesional estuvo orientada a la identificación y análisis del tema relacionado con la gestión por procesos y su influencia en la mejora de la eficiencia organizacional en las empresas del Perú. Esta etapa permitió comprender la importancia que tiene la administración moderna dentro de las organizaciones y cómo la adecuada estructuración de los procesos internos puede contribuir al logro de mejores resultados empresariales.

Durante esta fase se realizó una revisión del contexto actual de las empresas peruanas, considerando los principales desafíos que enfrentan como la alta competencia, la necesidad de optimizar recursos, la transformación digital, la mejora de la calidad del servicio y la búsqueda de mayor productividad. Se identificó que muchas organizaciones presentan dificultades debido a procesos poco definidos, falta de coordinación entre áreas, actividades repetitivas y ausencia de mecanismos adecuados de evaluación.

El análisis del tema permitió establecer que la gestión por procesos representa una alternativa estratégica para mejorar el desempeño organizacional, debido a que permite analizar cada actividad de la empresa desde una perspectiva integral, identificando entradas, recursos utilizados, responsables, actividades desarrolladas y resultados obtenidos.

Asimismo, se determinó que la eficiencia organizacional depende en gran medida de la capacidad de una empresa para administrar correctamente sus

procesos internos. Una organización que cuenta con procesos claros puede responder con mayor rapidez a los cambios del mercado, reducir costos operativos y ofrecer productos o servicios con mayor valor para sus clientes.

2. Revisión y recopilación de información teórica

Como segunda actividad programada se realizó la búsqueda, selección y análisis de información relacionada con los conceptos principales del estudio: gestión por procesos, eficiencia organizacional, mejora continua, productividad y competitividad empresarial.

La recopilación de información permitió conocer diferentes enfoques administrativos relacionados con la gestión moderna de organizaciones. Se analizaron conceptos que explican cómo los procesos empresariales influyen directamente en el desempeño de una empresa y cómo su adecuada administración permite alcanzar mejores niveles de eficiencia.

Durante esta actividad se revisaron fundamentos relacionados con la importancia de visualizar a la organización como un sistema integrado, donde cada área cumple una función conectada con las demás. Bajo este enfoque, los resultados empresariales no dependen únicamente del desempeño individual de cada departamento, sino de la correcta interacción entre todos los procesos.

También se analizó la diferencia entre una administración tradicional basada en funciones y una administración orientada a procesos. Mientras que el modelo tradicional suele generar divisiones entre áreas, la gestión por procesos busca la colaboración, coordinación y orientación hacia objetivos comunes.

La información recopilada permitió establecer que los procesos deben ser diseñados, controlados y mejorados continuamente para garantizar que la organización alcance sus metas de manera eficiente.

3. Análisis de la situación actual de la gestión por procesos en empresas del Perú

La tercera actividad consistió en analizar la situación actual de la gestión por procesos dentro del contexto empresarial peruano. Para ello, se consideraron las características de las empresas nacionales y los principales problemas relacionados con la eficiencia operativa.

Se identificó que muchas empresas peruanas, especialmente pequeñas y medianas organizaciones, desarrollan sus actividades sin contar con procesos formalmente establecidos. Esto genera dificultades como falta de organización, dependencia del conocimiento individual de algunos trabajadores, problemas de comunicación interna y demora en la ejecución de actividades.

En diversos sectores empresariales se observa la necesidad de implementar modelos de gestión que permitan mejorar la productividad y fortalecer la competitividad. Sectores como comercio, servicios, manufactura y logística requieren procesos más eficientes debido a la creciente exigencia de los consumidores y la presión del mercado.

Por ejemplo, una empresa comercial puede presentar problemas cuando el área de ventas desconoce la disponibilidad real de productos en almacén, generando retrasos en las entregas y reclamos de clientes. Mediante una gestión por procesos se puede integrar la información entre áreas, establecer procedimientos claros y mejorar la coordinación interna.

Este análisis permitió comprender que la gestión por procesos constituye una herramienta necesaria para que las empresas peruanas puedan mejorar su funcionamiento y adaptarse a las nuevas condiciones del entorno empresarial.

4. Identificación de los principales procesos organizacionales

Otra actividad desarrollada fue la identificación de los principales procesos que forman parte de una organización y la importancia que tienen dentro del funcionamiento empresarial.

Se analizaron los tres principales tipos de procesos:

Procesos estratégicos

Son aquellos relacionados con la dirección y planificación empresarial. Permiten establecer objetivos, estrategias y políticas que orientan el crecimiento de la organización.

- Planeamiento estratégico.
- Gestión empresarial.
- Control de objetivos.
- Gestión de calidad.

Estos procesos permiten que la empresa tenga una dirección clara y pueda tomar decisiones alineadas con sus metas.

Procesos operativos

Son los procesos principales que generan valor directamente para el cliente. Representan las actividades centrales de la organización.

- Producción.
- Ventas.
- Atención al cliente.
- Distribución.

Estos procesos tienen una relación directa con la satisfacción del consumidor y con los resultados económicos de la empresa.

Procesos de apoyo

Son aquellos que proporcionan los recursos necesarios para que las operaciones puedan desarrollarse correctamente.

- Recursos humanos.
- Contabilidad.
- Tecnología de información.
- Mantenimiento.

La identificación de estos procesos permitió comprender que todas las actividades dentro de una organización tienen importancia y deben estar coordinadas para alcanzar eficiencia.

5. Evaluación de la relación entre gestión por procesos y eficiencia organizacional

Durante esta actividad se analizó la relación existente entre la gestión por procesos y la mejora de la eficiencia organizacional.

Se determinó que una adecuada gestión de procesos influye positivamente en la eficiencia porque permite eliminar actividades innecesarias, reducir errores y mejorar el uso de los recursos disponibles.

La eficiencia organizacional se refleja en la capacidad de una empresa para alcanzar sus objetivos utilizando adecuadamente sus recursos humanos, tecnológicos y financieros.

Por ejemplo, una empresa de servicios puede mejorar su eficiencia mediante la estandarización del proceso de atención al cliente. Si todos los trabajadores siguen procedimientos definidos, se reducen los tiempos de respuesta y aumenta la calidad del servicio.

Asimismo, la gestión por procesos permite establecer indicadores que facilitan la medición del desempeño empresarial. Estos indicadores ayudan a conocer si los procesos están funcionando correctamente y qué aspectos requieren mejoras.

6. Análisis de herramientas de mejora de procesos

Como parte del desarrollo de actividades se realizó el análisis de herramientas utilizadas para mejorar procesos organizacionales.

Entre las herramientas estudiadas se encuentran:

Diagramas de procesos

Permiten representar gráficamente las actividades que forman parte de un proceso, facilitando la identificación de problemas y oportunidades de mejora.

Indicadores de gestión

Permiten medir resultados y evaluar el desempeño de los procesos.

- Tiempo de atención.
- Nivel de satisfacción del cliente.
- Costos operativos.
- Productividad.

Mejora continua

Consiste en realizar evaluaciones permanentes para implementar cambios que permitan mejorar los resultados.

Estas herramientas permiten que las empresas tengan mayor control sobre sus operaciones y puedan desarrollar procesos más eficientes.

7. Propuesta de aplicación de la gestión por procesos para mejorar la eficiencia organizacional

Como parte del desarrollo del trabajo se planteó la importancia de aplicar un modelo de gestión por procesos orientado a mejorar la eficiencia organizacional.

La propuesta considera las siguientes etapas:

Primero, realizar un diagnóstico de los procesos actuales para identificar problemas, retrasos y actividades que no generan valor.

Segundo, establecer claramente los objetivos de cada proceso y definir responsables encargados de su ejecución.

Tercero, implementar indicadores que permitan medir el desempeño y evaluar los resultados obtenidos.

Cuarto, desarrollar acciones de mejora continua orientadas a optimizar recursos y aumentar la productividad.

Por ejemplo, una empresa peruana dedicada a la distribución puede mejorar su eficiencia mediante la reorganización del proceso logístico, integrando información entre ventas, almacén y transporte.

8. Evaluación de beneficios esperados

Finalmente, se analizaron los beneficios que genera la implementación de la gestión por procesos en las organizaciones.

Entre los principales beneficios se encuentran:

- Mayor eficiencia operativa.
- Reducción de costos.
- Mejor organización interna.
- Mayor satisfacción del cliente.
- Incremento de productividad.
- Mejor comunicación entre áreas.
- Mayor capacidad de adaptación al cambio.

La gestión por procesos permite que las empresas tengan una visión más clara de sus actividades y puedan desarrollar estrategias orientadas al crecimiento sostenible.

CAPITULO IV.- Resultados Obtenidos

- Se logró identificar la importancia de la gestión por procesos como una herramienta estratégica para mejorar el desempeño organizacional, debido a que permite ordenar las actividades internas, establecer responsabilidades claras y orientar los esfuerzos de la empresa hacia el cumplimiento de objetivos institucionales.
- Se determinó que la gestión por procesos contribuye directamente al incremento de la eficiencia organizacional, ya que facilita la optimización de recursos, reducción de tiempos operativos, disminución de errores y mejora en la productividad de las diferentes áreas de una empresa.
- Se identificó que muchas empresas peruanas presentan dificultades relacionadas con procesos poco estructurados, como falta de coordinación entre departamentos, duplicidad de funciones, procedimientos no estandarizados y problemas de comunicación interna, lo cual afecta su capacidad competitiva.
- Se evidenció que la implementación de procesos claramente definidos permite mejorar la organización interna, debido a que cada trabajador comprende mejor sus funciones, responsabilidades y la relación que tiene su trabajo con los objetivos generales de la empresa.
- Se determinó que la orientación hacia procesos permite mejorar la satisfacción del cliente, porque las organizaciones pueden analizar sus actividades desde la perspectiva del usuario final, identificando oportunidades para mejorar la calidad de productos y servicios.

- Se comprobó que el uso de indicadores de gestión facilita el control y evaluación del desempeño empresarial, permitiendo medir aspectos importantes como tiempos de atención, productividad, costos operativos y nivel de cumplimiento de objetivos.
- Se identificó que la mejora continua es un elemento fundamental dentro de la gestión por procesos, ya que permite que las empresas evalúen constantemente sus actividades, detecten oportunidades de mejora e implementen soluciones para adaptarse a los cambios del mercado.
- Se determinó que la gestión por procesos fortalece la competitividad de las empresas peruanas, debido a que permite desarrollar operaciones más eficientes, reducir desperdicios y responder con mayor rapidez a las exigencias de los consumidores.
- Se evidenció que la aplicación de una gestión basada en procesos favorece el crecimiento sostenible de las organizaciones, porque permite mantener un equilibrio entre eficiencia económica, calidad del servicio, optimización de recursos y capacidad de adaptación.
- Se concluyó que la gestión por procesos representa una estrategia administrativa necesaria para las empresas del Perú, ya que facilita la transformación organizacional, mejora la toma de decisiones y permite construir modelos empresariales más eficientes, ordenados y orientados a resultados.

CONCLUSIONES

- La gestión por procesos representa una herramienta fundamental para mejorar el funcionamiento de las organizaciones, debido a que permite estructurar las actividades empresariales de manera ordenada, estableciendo una relación clara entre los recursos utilizados, las actividades desarrolladas y los resultados esperados.
- Se concluye que la aplicación de la gestión por procesos permite incrementar la eficiencia organizacional al optimizar el uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, reduciendo actividades innecesarias y mejorando la productividad empresarial.
- La gestión por procesos facilita que las organizaciones tengan una visión integral de sus operaciones, permitiendo que las diferentes áreas trabajen de manera coordinada y orientada hacia objetivos comunes, evitando el aislamiento entre departamentos.
- Se determinó que muchas empresas del Perú requieren fortalecer la administración de sus procesos internos, debido a que problemas como la falta de planificación, procedimientos no definidos y deficiencias en la comunicación afectan su desempeño y competitividad.
- La implementación de procesos claramente establecidos permite mejorar la organización interna, ya que define responsabilidades, funciones y procedimientos que ayudan a los colaboradores a desarrollar sus actividades con mayor eficiencia.
- Se concluye que la gestión por procesos tiene una relación directa con la satisfacción del cliente, porque permite identificar y mejorar aquellas

actividades que influyen en la calidad del producto o servicio ofrecido por la empresa.

- La medición de los procesos mediante indicadores de desempeño permite a las organizaciones tomar mejores decisiones, debido a que proporciona información objetiva sobre el funcionamiento de las actividades y facilita la identificación de oportunidades de mejora.
- La mejora continua constituye un elemento esencial dentro de la gestión por procesos, ya que permite que las empresas se adapten constantemente a los cambios del entorno, las nuevas tecnologías y las necesidades de los consumidores.
- Se concluye que una adecuada gestión de procesos contribuye a la reducción de costos operativos, debido a que permite identificar desperdicios, eliminar actividades repetitivas y utilizar los recursos de manera más eficiente.
- La gestión por procesos fortalece la competitividad empresarial porque ayuda a desarrollar operaciones más rápidas, flexibles y eficientes, permitiendo que las organizaciones respondan mejor frente a las exigencias del mercado nacional e internacional.
- Se determinó que la gestión por procesos contribuye al crecimiento sostenible de las organizaciones, debido a que promueve una administración responsable de los recursos y facilita la creación de valor a largo plazo.
- La implementación de una cultura basada en procesos permite mejorar la participación y compromiso de los trabajadores, debido a que cada

colaborador comprende la importancia de su función dentro del logro de los objetivos empresariales.

- Se concluye que la transformación de una organización tradicional hacia un modelo basado en procesos permite mejorar la capacidad de adaptación, innovación y respuesta ante los cambios económicos, tecnológicos y sociales.
- La gestión por procesos permite establecer una base sólida para la mejora organizacional, ya que facilita la planificación, control y evaluación permanente de las actividades empresariales.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las empresas peruanas implementen una gestión basada en procesos como parte de su estrategia organizacional, con el objetivo de mejorar la planificación, organización y control de sus actividades internas, logrando un mejor desempeño empresarial.
- Se recomienda realizar un diagnóstico periódico de los procesos existentes dentro de la organización, con la finalidad de identificar deficiencias, actividades innecesarias, retrasos y oportunidades de mejora que permitan optimizar el funcionamiento empresarial.
- Se recomienda establecer y documentar claramente los procesos internos, definiendo objetivos, responsables, procedimientos y recursos necesarios, para evitar confusiones, duplicidad de funciones y problemas de coordinación entre áreas.
- Se recomienda capacitar continuamente al personal en gestión por procesos y mejora continua, debido a que los trabajadores cumplen un papel fundamental en la correcta ejecución de las actividades y en la búsqueda de soluciones para mejorar el desempeño organizacional.
- Se recomienda implementar indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los procesos, permitiendo medir aspectos como productividad, calidad, tiempos de respuesta, costos y satisfacción del cliente, facilitando la toma de decisiones.

- Se recomienda promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua, donde todos los colaboradores participen activamente en la identificación de problemas y en la generación de propuestas para optimizar los procesos empresariales.
- Se recomienda utilizar herramientas tecnológicas que permitan automatizar y controlar los procesos internos, ya que la digitalización contribuye a reducir errores, mejorar la comunicación entre áreas y aumentar la eficiencia operativa.
- Se recomienda fortalecer la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos de la organización, debido a que la integración de las áreas permite que los procesos funcionen de manera más eficiente y orientada al logro de objetivos comunes.
- Se recomienda que las empresas enfoquen sus procesos en la satisfacción del cliente, analizando constantemente sus necesidades y expectativas para mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- Se recomienda mantener una evaluación constante de los procesos organizacionales, aplicando acciones de mejora que permitan a las empresas adaptarse a los cambios del mercado, incrementar su competitividad y garantizar un crecimiento sostenible a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agudelo Tobón, L. F., & Escobar Bolívar, J. (2010). *Gestión por procesos*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
2. Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.^a ed.). Caracas: Editorial Episteme.
3. Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de procesos: Alineados con la estrategia*. Santiago de Chile: Editorial Evolución.
4. Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.^a ed.). México: McGraw-Hill Education.
5. Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Education.
6. Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
7. Drucker, P. F. (2002). *La gerencia: Tareas, responsabilidades y prácticas*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
8. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
9. Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
10. Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y productividad*. México: McGraw-Hill Education.
11. Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.

12. Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería: Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa*. Bogotá: Norma.
13. Hammer, M. (2015). *What is Business Process Management?* Boston: Harvard Business Review.
14. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). México: McGraw-Hill Education.
15. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2009). *El cuadro de mando integral: The Balanced Scorecard*. Barcelona: Gestión 2000.
16. Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
17. Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2013). *Administración de operaciones: Procesos y cadena de suministro*. México: Pearson Educación.
18. López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
19. Maldonado, J. A. (2018). *Gestión de procesos*. Madrid: Editorial Académica Española.
20. Manganelli, R., & Klein, M. (1995). *Cómo hacer reingeniería*. Bogotá: Norma.
21. Oakland, J. S. (2014). *Administración por calidad total*. México: Grupo Editorial Patria.
22. Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
23. Porter, M. E. (2015). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Grupo Editorial Patria.

24. Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13.^a ed.). México: Pearson Educación.
25. Rummler, G., & Brache, A. (1995). *Improving Processes Performance: How to Manage the White Space on the Organization Chart*. San Francisco: Jossey-Bass.
26. Senge, P. M. (2010). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires: Granica.
27. Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
28. ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos*. Ginebra: International Organization for Standardization.
29. Pérez, J. (2014). *Gestión por procesos: Cómo utilizar ISO 9001 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC Editorial.
30. Zaratiegui, J. R. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. Madrid: Centro Superior de Estudios de Gestión.

ANEXOS

Anexo 1.- Evidencia de similitud digital



Página 1 de 52 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3595101372

MIGUEL ANGEL ARANA COLONIA

Gestión por procesos y mejora de la eficiencia organizacional en empresas del Perú



Titulos



REVISION 2026



Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3595101372

Fecha de entrega

15 jun 2026, 9:15 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

7 jul 2026, 11:27 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TSP_ARANA_COLONIA_MIGUEL_ANGEL.docx

Tamaño del archivo

96.1 KB

49 páginas

7722 palabras

48.314 caracteres



Página 1 de 52 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3595101372

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

10%		Fuentes de Internet
0%		Publicaciones
5%		Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

10%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
5%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.upci.edu.pe	4%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola	<1%
4	Internet	tesis.ucsm.edu.pe	<1%
5	Internet	www.theibfr.com	<1%
6	Trabajos del estudiante	IPChile	<1%
7	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%
8	Internet	idoc.tips	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Andrés Bello	<1%

Anexo 2.- Autorización de publicación en repositorio