



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“MODELO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA M&V CORPORATIVOS EN SERVICIOS EDUCATIVOS S.A.C. TRUJILLO 2019.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Empresarial

Autor:

Br. Chelsy Anahy Herrera Sifuentes

Asesor:

Ing. Mg. Odar Florian Castillo

Trujillo - Perú

2019



## **Tabla de contenidos**

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>121</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>125</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>127</b>

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de un modelo estratégico en la gestión de procesos de una empresa de servicios educativos en el año 2019.

El diseño de la investigación fue de prueba post prueba, la población y muestra estuvo conformada por el proceso de dirección: estratégica, psicológica, marketing y 7 colaboradores de la empresa.

Se utilizaron técnicas de entrevista y encuesta con instrumentos validados a juicio de expertos y la confiabilidad alfa de Conbranch. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la U de Manwhitney y la T-Student. Se obtuvo una variación en los objetivos logrados de 35.58%, prospectos contactados 31.88%, prospectos matriculados 9.52%, la utilización del tiempo -10.78% y la satisfacción del cliente 82.14%

La gestión de la organización antes y después del modelo estratégico son estadísticamente significativos en: prospectos contactados ( $p=0.005 < 0.05$ ), prospectos matriculados ( $p=0.022 < 0.05$ ). Los indicadores de solicitudes atendidas y la satisfacción de los clientes ( $p=0.026 < 0.05$ ). En cuanto a la gestión de procesos de obtuvo una diferencia significativa en la dimensión eficiencia y efectividad ( $p=0.026 < 0.05$ ).

Se obtuvo un VAN de S/. 13,008.79, TIR de 53.47% y el B/C de 1.38.

**Palabras clave:** Modelo estratégico, planificación, servicios educativos, control, gestión de procesos, prospectos matriculados.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Abascal, F. (2004). *Cómo se hace un plan estratégico*. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [https://books.google.com.pe/books?id=i5-ZFyik1COC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=i5-ZFyik1COC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la Calidad*. España. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Estado de México. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAOBAJ&hl=es\\_419&pg=GBS.PT2.w.1.0.0](https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAOBAJ&hl=es_419&pg=GBS.PT2.w.1.0.0)
- D' Alessio, F. (2012). *El Proceso Estratégico: Un enfoque de gerencia*. Lima, Perú: Pearson Educación de México – Lima S.A.
- D' Alessio, F. (2014). *Planeamiento Estratégico Razonado: Aspectos conceptuales y aplicados*. Lima, Perú: Pearson Educación de Perú S.A.
- Fernández A. y Ramírez L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B. (Tesis de Ingeniería Industrial)*, Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M. (2010). *Gestión por Procesos*. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2010/05/01/economia/1272691263\\_850215.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2010/05/01/economia/1272691263_850215.html)
- Gestión Pública (2015). *PCM capacita a más de 200 funcionarios del Gobierno Regional de La Libertad en gestión por procesos*. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://sgp.pcm.gob.pe/tag/trujillo/>
- Guadalupe, N. (2014). *Plan estratégico para el restaurante “luna bruja” en La paz, B.C.S. (Tesis en Administración)*, Instituto Tecnológico de La Paz. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://posgrado.itlp.edu.mx/uploads/55f1e400465ef.pdf>
- IT CIO.es (2011). *Recursos e información tecnológica empresarial para CIOs*. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://www.itcio.es/gestion-procesos-negocio-bpm/noticias/1007934011102/afrentar-business-process-management.1.html>
- ISOTools (2019). *Gestión por procesos*. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- La voz del Interior (2011). *La gestión por procesos*. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <https://www.lavoz.com.ar/suplementos/negocios/gestion-procesos>
- Lugo, W. (2011). *Modelo de gestión para la redistribución y ordenamiento organizativo del almacén central de la empresa Hidrofalcón (Tesis Ingeniería Industrial)*, Universidad Nacional Abierta. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t37518.pdf>
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAOBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAOBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Mallar, M. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

- Nauheimer, M. (2007). *Study of The Strategic Planning Process in Large Companies: Theoretical Perspectives and Evidence* (Tesis para el Título de Doctor Oeconomiae), University of St. Gallen. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [http://www1.unisg.ch/www/edis.nsf/SysLkpByIdentifier/3429/\\$FILE/dis3429.pdf](http://www1.unisg.ch/www/edis.nsf/SysLkpByIdentifier/3429/$FILE/dis3429.pdf)
- Pebe K. (2018). *La gestión de procesos y la formalización de las MYPES en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.* (Tesis de Licenciatura en Administración), Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24789/Pebe\\_GKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24789/Pebe_GKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos.* Madrid. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Pérez, J. (2010). *Gestión por Procesos.* Madrid. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=herramientas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=herramientas&f=false)
- Pimentel, S. (2016). *Desarrollando un plan estratégico para tu negocio.* Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://info.netcommerce.mx/blog/desarrollando-un-plan-estrategico-para-tu-negocio/>
- Ponce, K. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil.* (Tesis de Ingeniería Empresarial), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/620981/1/Tesis+Textil+S.A.C.+Katherine+Ponce+Herrera.pdf>
- Ramos L., Sequeiros D. y Solano R. (2016). *Plan Estratégico Para Alesa Business S.A.C.* (Tesis para el grado de Magister en Administración Estratégica de empresas), Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9627/RAMOS\\_SEQUEIRO\\_S\\_PLANEAMIENTO\\_ALESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9627/RAMOS_SEQUEIRO_S_PLANEAMIENTO_ALESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sainz, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica.* Madrid, España. Recuperado el 03 de julio del 2019, de [https://books.google.com.pe/books?id=HsMAOWIPO4oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=HsMAOWIPO4oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Sánchez, E.; Medina, M. y Moreno J. (2016). *La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente.* Recuperado el 03 de julio del 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445188005>
- Vergara J. y Jarro C. (2010). *Elaboración del Plan Estratégico y Sistema de Gestión de Procesos para la Cooperativa de Taxis Esmeralda.* (Tesis para Ingeniería Industrial), Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7091/1/UPS-CT003848.pdf>