



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN

TALLER DE MAPEO DE PROCESOS COMO  
ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA EL APRENDIZAJE DE  
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS EN LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS  
ÁNGELES DE CHIMBOTE FILIAL SATIPO - 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E  
INVESTIGACIÓN.

AUTORA:

Br. ALVAREZ MEZA, INGRID GISELA

Código ORCID: 0000-0002-3614-8520

ASESOR:

Dr. SALOME CONDORI, EUGENIO

Código ORCID: 0000-0001-6920-6662

SATIPO – PERÚ

2019

## **2. Equipo de trabajo**

### **EQUIPO DE TRABAJO**

#### **AUTORA**

Br. ALVAREZ MEZA, INGRID GISELA

Código ORCID: 0000-0002-3614-8520

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pos Grado, Satipo  
Perú.

#### **ASESOR**

Dr. SALOME CONDORI, EUGENIO

Código ORCID: 0000-0001-6920-6662

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Educación y  
Humanidades, Escuela Profesional de Educación, Satipo Perú.

#### **JURADO**

Dr. CASTILLO MENDOZA, HELSIDES LEANDRO

Código ORCID: 0000-0001-8366-5507

Mgtr. HUAMANLAZO CHAUPIN, JOHN WATTNER

Código ORCID: 0000-0001-5390-2794

Mgtr. RAYMUNDO OLORTEGUI, CELIA HAYDEÉ

Código ORCID: 0000-0002-5043-5542

### 3. Hoja de firma del jurado

---

Dr. CASTILLO MENDOZA HELSIDES LEANDRO

Presidente

---

Mgtr. HUAMANLAZO CHAUPIN JOHN WATTNER

Miembro

---

Mgtr. RAYMUNDO OLORTEGUI CELIA HAYDEÉ

Miembro

#### **4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria**

### **Agradecimiento**

Agradezco, primero a Dios por su bendición de poder seguir creciendo profesionalmente, segundo a mi madre por su amor y su apoyo incondicional, tercero a las personas que me ayudaron en el día a día del tiempo que duró la maestría.

La autora.

## **Dedicatoria**

Dedico la presente Tesis a mi madre y mi familia porque no hay nada más satisfactorio que vernos juntos crecer en amor, bondad, paciencia y unidad y porque sé que mi alegría es la alegría de ellos.

La autora.

## **5. Resumen y abstract**

## Resumen

El Taller de “Mapeo de Procesos” se trata de dibujar todas las actividades de la empresa como un mapa con la simbología adecuada, el fin principal de mapear es poder visualizar e identificar si hay áreas que dificultan el desarrollo o el alcance de los Objetivos Institucionales replanteando estos procesos y objetivos con la finalidad de mejorar los procesos clave o los procesos que generen valor.

La presente tiene como objetivo el Determinar la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de la APO en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

La metodología utilizada en esta investigación es del Tipo Aplicada, en el Nivel Experimental y su Diseño Pre-experimental, tiene como población y muestreo censal los 24 estudiantes del IV Ciclo de la especialidad de Administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019.

Luego del análisis comparativo de un antes y después de la aplicación de la estrategia didáctica y la contrastación de hipótesis se logró el objetivo determinar el nivel de influencia, obteniendo el resultado que el taller de Mapeo influye significativamente para el aprendizaje de Administración por Objetivos en los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019, en un porcentaje de 83.60%

*Palabras claves. Mapeo de procesos. Administración por objetivos.*

## **Abstract**

The Workshop "Mapping Process" is about drawing all the activities of the company as a map with the appropriate symbology, the purpose of its cartography is to identify the areas that hinder the development or scope of the Institutional Objectives. Rethinking these processes and objectives in order to improve key processes or processes that generate value.

The objective of the investigation is the determination of the influence of the workshop "Mapping Process" for the learning of the APO in the students of the Catholic University Los Angeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

The methodology used in this investigation is the Applied Type, in the Experimental Level and its Pre-experimental Design, it has as population and census sampling the 24 students of the IV Cycle of the Administration specialty of the Los Angeles University of Chimbote subsidiary Satipo - 2019.

Then of the comparative analysis of before and after the application of the didactic strategy and the testing of the hypotheses, was achieved the objective of determining the level of influence, obtaining the result, the Mapping workshop significantly influences the learning of Management by Objectives in the students of the IV Cycle of the Catholic University Los Angeles de Chimbote subsidiary Satipo - 2019, in a percentage of 83.60%.

*Keywords. Process mapping. Management by Objectives.*

## 6. Contenido

1. Título de la Tesis.....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de figuras y tablas .....	x
I. Introducción.....	12
II. Marco teórico .....	16
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	16
<b>2.2 Bases teóricas relacionadas con el estudio</b> .....	25
<b>2.3 Hipótesis</b> .....	51
<b>2.4 Variables</b> .....	52
<b>2.5 Confiabilidad de instrumento</b> .....	52
III. Metodología .....	53
<b>3.1 Tipo y nivel de investigación</b> .....	54
<b>3.2 Diseño de la investigación</b> .....	55
<b>3.3 Población y muestra</b> .....	56
<b>3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores</b> .....	58
<b>3.5 Técnicas e instrumentos</b> .....	61
<b>3.6 Plan de análisis</b> .....	66
<b>3.7 Matriz de consistencia</b> .....	68
<b>3.8 Principios éticos</b> .....	71
IV. Resultado .....	72
<b>4.1 Resultados</b> .....	72
<b>4.2 Análisis de resultados</b> .....	95
V. Conclusiones y recomendaciones .....	105
<b>5.1. Conclusiones</b> .....	105
<b>5.2. Recomendaciones</b> .....	107



Referencias bibliográficas.....	107
Anexos .....	111
Sesión de clase / Programa de Taller .....	113
Instrumento para recojo de datos – aplicado, validado por juicio de un experto.....	119
Fotografías .....	134

## 7. Índice de figuras y tablas

### Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Mapa de procesos basado en la Norma ISO 9001-2015 .....	26
<i>Figura 2</i> Determinación de Entradas y Salidas de un Proceso .....	27
<i>Figura 3</i> Representación gráfica del nivel jerárquico para elaboración de documentos de un proceso .....	28
<i>Figura 4</i> Delimitación de un proceso .....	30
<i>Figura 5</i> Estructura de un mapa de procesos .....	31
<i>Figura 6</i> Modelo de un mapa de procesos de una empresa .....	32
<i>Figura 7.</i> Circulación de un mapa de procesos .....	33
<i>Figura 8.</i> Modelo de un mapa de Sub proceso. ....	34
<i>Figura 9.</i> Simbología utilizada para el mapeo de procesos.....	35
<i>Figura 10.</i> Gestión de procesos en síntesis .....	41
<i>Figura 11.</i> Distribución de porcentajes de la variable estrategia de aprendizaje Administración por Objetivos .....	70
<i>Figura 12.</i> Distribución de porcentajes del aprendizaje de la Teoría de la Administración. ....	71
<i>Figura 13.</i> Distribución de porcentajes del aprendizaje de Planteamiento de Objetivos. ....	73
<i>Figura 14.</i> Distribución de porcentajes del aprendizaje de la Especificación de medios de acción de objetivos. ....	74
<i>Figura 15.</i> Distribución de porcentajes del aprendizaje de Feedback. ....	76

## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Población .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 2. Muestra .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 3. Distribución de Frecuencias del Aprendizaje de Administración Por Objetivos Según la Pre Prueba y Pos Prueba .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 4. Distribución de frecuencias del aprendizaje de Teoría de la Administración Por Objetivos según la Pre Prueba y Pos Prueba .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 5. Distribución de Frecuencias del Aprendizaje de Planteamiento de Objetivos según la Pre Prueba y Pos Prueba .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 6. Distribución de Frecuencias del aprendizaje de Especificación de Medios de Acción del Objetivo, según la Pre Prueba y Pos Prueba .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 7. Distribución de Frecuencias del Aprendizaje de Feedback según la Pre Prueba y Pos Prueba .....</b>	<b>74</b>

## **I. Introducción**

En el mundo empresarial se ha juzgado mucho la poca objetividad o baja calidad en la prestación de bienes o servicios en todos lados, niveles y rubros que se pudiera tocar, y este depende mucho del profesional que integra la empresa o institución, pudiera tener diversos factores que determinen su prestigio profesional pero uno muy considerable será su desempeño o rendimiento académico, de ahí la importancia que todo estudiante egresado de la especialidad de Administración desarrolle capacidades y como propósito único de este proyecto es que mejore su rendimiento académico en su proceso de aprendizaje en la universidad para que pueda enfrentar su mundo laboral y de paso contribuir para superar la escala de rendimiento académico que tanto nos desfavorece como sociedad, por ello la presente tesis: Mapeo de Procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de Administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019, siguiendo la línea de investigación de la universidad, Investigación y aplicación de estrategias educativas para el desarrollo de aprendizaje en los estudiantes, la presente tesis plantea como una estrategia didáctica el taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de administración por objetivos (APO), ya que este primero conforme a la clasificación de los procesos según la misión y visión de la organización, la actividad del mapeo de procesos agrupa todas las actividades de la institución en procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo, esta división facilitará visualizar los posibles talón de Aquiles que no permiten alcanzar los resultados u objetivos esperados a manera individual o institucional, específica o general que plantea la APO y/o también las posibles fortalezas escondidas o desapercibidas en una determinada institución o

empresa; algo que también busca ISO 9001 bajo el enfoque por procesos es la estandarización de los procesos claves que le permitirán alcanzar la tan deseada calidad por nuestros clientes.

En cuanto a la Administración por objetivos, éste direcciona a la administración a las respuestas de ¿Cómo, Por qué y Para qué administrar? poniendo énfasis al logro de la eficacia mediante objetivos organizacionales, para ello en el proceso de planteamiento o diseño de objetivos es muy necesario tener en claro tanto la misión como la visión de la institución de lo contrario nuestros objetivos no serían correctos, el planteamiento de objetivos también se apoyaría en el saber qué hacer o cuál es el rol de todos los que participan en la institución esto se define en la documentación como el MOF, Ficha de procesos, Ficha de Procedimientos, Listado maestro de documentos y otros que documenta una Gestión por procesos. Estos objetivos son planteados en forma conjunta, donde participan tanto la alta dirección o empleadores como subordinados o empleados, con responsabilidad colectiva y metas participativas, si bien es cierto esto podría convertirse en una desventaja por la competencia individual que podría existir pero el fin común de este tipo de administración (APO) es aprender a trabajar en equipo. Adicional a esto también es muy importante que los objetivos planteados sean objetivos SMART, es decir Específico, Medible, Asignable, Realista y Temporal por sus siglas en inglés, porque si no cómo podríamos comparar aquello que se espera con aquello que se diseñó, cómo podríamos saber si son alcanzables o no.

Lograr alcanzar los objetivos acercará a cualquier institución, empresa o negocio a una gestión de calidad que lo catalogará como competente; De aquí la importancia que los estudiantes de administración conozcan sobre de administración objetiva con formación de busca de la calidad constante.

Además este tipo de administración permitirá a la institución visualizar, predecir, controlar y explicar todo el suceso dentro del desarrollo organizativo, y de esta manera tendrá la oportunidad de reducir al máximo todos los errores de la gestión ya que luego de un control de resultados mediante un feedback podrá redireccionar hacia la dirección correcta.

Con la premisa anterior, para esta investigación se planteó el problema general: ¿Cómo influye el taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019?, el mismo modo se planteó como objetivo general, Determinar la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo – 2019 y como Objetivo Específico 1: Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo – 2019, Objetivo Específico 2: Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de planteamiento de objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo – 2019, Objetivo Específico 3: Establecer la influencia de taller de

mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de especificación de medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo – 2019 y Objetivo Específico 4: Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo – 2019. También como punto importante contiene el marco teórico relacionado con las variables en estudio y la metodología aplicada. En este último punto, la metodología que se aplicó fue la investigación cuantitativa, de tipo aplicada, nivel explicativo, experimental en su diseño pre experimental. El experimento se realizó en una población y muestreo intencional, donde el número de la población fueron los 24 estudiantes del IV Ciclo de la especialidad de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y la muestra fueron los mismos estudiantes, la técnica que se utilizó es el Cuestionario y el instrumento Prueba de conocimiento (Pre prueba / Pos Prueba), para el análisis de resultado se determinó el proceso estadístico paramétrico en el programa estadístico Statistical Package for Social Sciences SPSS – IBM SPSS 24.0, que se utilizó para la medición de resultados y el manejo de datos. Y por último se mencionan las referencias bibliográficas.

## **II. Marco teórico**

El marco teórico y conceptual se centró en la relación de influencia que guardan las variables que estamos estudiando, Taller de mapeo de procesos y Administración por Objetivos (APO) respectivamente.

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales**

Baza (2012) *“Administración por objetivos como técnica de cambio organizacional en una empresa mueblera, 2012”* Unidad Profesional Interdisciplinaria y Ciencias Sociales y Administrativas – México, para optar el grado de maestro en administración, con el Objetivo: Demostrar que la aplicación de una técnica de cambio organizacional por medio de trabajo en equipo generará un mejor desempeño en todas las áreas de la empresa, encaminándola así a cumplir con su objetivo principal, en la investigación se aplicó la técnica escala de Likert y el instrumento cuestionario, en una muestra de 30 personas, llegando a la siguiente conclusión: La administración por objetivo crea un concepto de sistema en la empresa, donde están los objetivos personales, objetivos gerenciales y el objetivo institucional, y estas interactúan entre sí persiguiendo el objetivo principal, también permite compartir el esfuerzo y los logros al alcanzar las metas, se crea un ambiente laboral con motivación.



Silva (2013) “*Aplicación de gestión por procesos como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira, 2013*” Universidad de Chile – Chile, para optar el grado de Magíster en salud pública, con el Objetivo General: Contribuir a mejorar la gestión por procesos del hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso, a través de la identificación y análisis de sus procesos, como herramienta que apoya la toma de decisiones y la optimización de recursos, con una población y una muestra en el ámbito del total de personal del Hospital Dr. Eduardo Pereira, en la investigación se aplicó la técnica de diagramación idónea para la organización y sus procesos (BPMN) y el instrumento los propios procesos, llegando a la siguiente conclusión: La toma de decisiones institucionales se convierte en óptimas desde este tipo de gestión por procesos, porque hay un desafío de reingeniería del sistema, esto debido a que es fácil visualizar en el mapa los macroprocesos y procesos clave para el logro de objetivos estratégicos, mejora la gestión por la guía y supervisión de quienes diseñan el plan estratégico.

Carrasco (2011) “*Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Bancoestado, 2011*” Universidad de Chile – Chile, para optar el grado de magíster en gestión y dirección de empresas, con el Objetivo: El objetivo del estudio es el análisis sobre los procesos de implementación de la metodología de gestión por procesos, los efectos producidos en la organización y las buenas prácticas que ésta permiten para alcanzar un mayor grado de eficiencia en sus operaciones y una mayor competitividad, en la investigación se aplicó la

técnica de confrontación de metodologías y el instrumento para la recolección de datos el Balance Score Card, en una población y muestra censal que fueron los procesos: Venta de Crédito de Consumo + Mix, Venta de Crédito Hipotecario, Pago Beneficios Seguros, Gestión de Postventa Convenios, Venta de CuentaRUT, Gestión de Reclamos, llegando a las siguientes conclusiones: 1.- Este tipo de metodología es el adecuado para la búsqueda de la calidad y aunque a veces no se haya el instrumento adecuado si permite visualizar los problemas en los procesos. 2.- La correcta ejecución de procesos evitará futuros conflictos de atención al proceso, problemas de costo y tiempo. 3.- La gerencia de planificación y estudio implementará nuevas líneas de costeo. 4.- El trabajo de riesgo operacional será más beneficioso cuando cuantifique sistemáticamente y reducir en el monto de las provisiones, por ello es importante aplicar ciertas condiciones y espacios de gestión por proceso en la recolección de información. 5.- Los objetivos no comunitarios entre las directrices de la GGP y otras áreas similares menguan el potencial al desarrollo. 6.- También se propuso la integración al Balance Score de los indicadores generados más relevantes de las gerencias involucradas Card, pues es importante el compromiso y esfuerzo de todos aquellos en que sus desempeños serán medidos, y es por tal motivo que estén alineados a los lineamientos estratégicos. 7.- La creación y desarrollo de procesos que vayan acorde con la gestión del cambio y la poca circulación de la información sistémica han sido un tópico omitido en la metodología, por lo que es esencial reducir las barreras de los integrantes de la organización al cambio. 8.- Los cambios siempre crean inestabilidad al principio pero aun así

se apuesta por los cambios transformacionales que reduzcan los cuestionamientos de los logros obtenidos que empañan la eficacia del programa. 9.- Se necesita un replanteo de las entradas para la distribución de recursos en GGP, Análisis de logros versus tiempo, identificar actividades que no generen valor y proyectarse cómo podemos rediseñar dichas actividades. 10.- La GGP deberá implementar lo más pronto posible la metodología que adopte principios de mejora continua, diseño y rediseño de procesos para no perder valor agregado en sus procesos clave. 11.- Los procesos de automatización de datos urgen que la GGP adopte metodologías más ágiles, oportuna y confiable para la correcta toma de decisiones.

### **Antecedentes Nacionales**

Francisco (2014) *“Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico – Año 2014”* Pontificia Universidad Católica del Perú – Perú, para optar el grado de Magíster en ingeniería industrial con mención en gestión de operaciones, con el Objetivo General: Los objetivos principales para el sistema de almacenaje son: Reducción de tareas administrativas, Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos, Mejora de la calidad del producto, Nivel de satisfacción del cliente, Reducción de costos, Maximización de las operaciones de manipulación y transporte, en la investigación se aplicó la técnica y muestreo censal, ya que el universo del área del almacén fueron lo mismo, los factores considerados para determinar el tamaño del almacén fueron: Productos a almacenar (cantidad y tamaño), Demanda de los mercados, Niveles de servicio

al cliente, Sistemas de manipulación y almacenaje a utilizar, Tiempos de producción y Lavout de existencias, los elementos para recojo de datos fueron: la técnica de la observación y el muestreo censal, llegando a la siguiente conclusión: Luego del replanteo enfocado en procesos para este proyecto se pudo observar algunas deficiencias por lo que se concluyó en innovar con la tecnología ya que será un cambio positivo para las operaciones de logística y distribución permitirá reducir tiempos y permitirá un mejor control desde la recepción hasta la entrega a los clientes, realizar la reingeniería de procesos de abastecimiento, mejorar en la gestión de información, reducir las roturas de stock, y por último la evaluación económica.

Chávez (2017) “*Modelo de gestión por procesos apoyado con las tecnologías de información y comunicaciones para el Help Desk en una institución Pública, 2017*” Universidad Nacional Federico Villarreal – Perú para optar el grado de doctor en Ingeniería de Sistemas, con el Objetivo General: Mejorar el Help Desk en una Institución Pública, mediante la elaboración y aplicación de un Modelo de gestión por procesos apoyados con las TICs., en una población indeterminada y una muestra de 30 atenciones de Help Desk en la Institución Pública, utilizando las técnicas de evaluación: Observación directa, Ejecución de entrevistas (estructuradas y dirigidas), Ejecución de cuestionarios (abierto y cerrado), Uso de focus groups (seguimiento al proceso de Help Desk), Revisión (artículos, tesis, internet libros) y los instrumentos Fichas de observación, Formulario de entrevistas, Cuestionarios, Ficha Benchmarking, Computador, fotocopias, impresoras y libreta de apuntes, llegando a la siguiente conclusión: Este método de mejora

de procesos desde una perspectiva sistémica siempre genera un cambio positivo, al aplicarlo se pudo observar la mejora de las incidencias por día en cuanto a tiempo y mejora de servicio.

Larico (2017) *“La gestión por resultados en pequeños empresarios de artesanías de los distritos de Puno, Juliaca, Ilave, Azángaro y Macusani de la Región de Puno – Año 2017”* Universidad Nacional Federico Villarreal – Perú, para optar el grado académico de doctor en administración, con el Objetivo General: Determinar cómo la gestión por resultados influye en los pequeños empresarios de artesanías de los distritos de Puno, Juliaca, Ilave, Azángaro y Macusani de la Región Puno - 2017, El universo o población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares, (Artesanos-Instituciones Públicas-Empresas Privadas), y según el Registro Nacional de la Micro y pequeña empresa – MEMYPE 2016, que se estima en 52,114 empresas, para esta investigación se escogió como población la Región de Puno donde existen 3,000 micro empresas registradas y el muestreo por conveniencia las micro y pequeñas empresas que llega a 50, la técnica de recolección de datos es La Revisión Bibliográfica y Documental y La Encuesta, llegando a las siguientes conclusiones: Del Objetivo General. Se halló un valor  $p < 0.05$ , concluyéndose que la gestión por resultados influye en los pequeños empresarios de artesanías de los distrito de Puno, Juliaca, Ilave, Azángaro y Macusani – 2017; De las Hipótesis Específicas, Se halló el valor  $p < 0.05$  concluyéndose que la gestión por resultados según el planeamiento estratégico influye en las MYPEs de Puno – 2017, Se halló el valor  $p < 0.05$  concluyéndose que la gestión por resultados según el desempeño influye en las MYPEs de

Puno – 2017, Se halló el valor  $p < 0.05$  concluyéndose que la gestión por resultados según la administración influye en las MYPEs de Puno – 2017, Se halló el valor  $p < 0.05$  concluyéndose que la gestión por resultados según el monitoreo y la evaluación influye en las MYPEs de Puno – 2017.

Azabache, Dávila, Landa y Rodriguez, (2018) “*Diagnóstico operativo empresarial para Transvisa E.I.R.L., 2018*” Pontificia Universidad Católica del Perú – Perú, para optar el grado de magíster en Administración estratégica de empresas, con el Objetivo General: Realizar el diagnóstico operativo de la empresa Transvisa E.I.R.L. cubriendo las áreas de operaciones, finanzas y marketing, en la investigación el tamaño de la población fue el universo de los trabajadores de la empresa Transvisa con un muestreo censal, Para obtener la información de las fuentes primarias se empleó la técnica de la observación a todas sus áreas y como herramienta de recojo de datos el software CONCAR, llegando a la siguiente conclusión: De acuerdo a la importancia de sus operaciones y siendo la principal actividad económica de la empresa Transvisa el servicio de transporte se decidió para el éxito de la empresa realizar un diagnóstico centrado en este proceso y replantearlo ya que representa al 90 % de su actividad económica y realizar propuestas de mejora.

Sánchez (2017) “*Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima, 2017*” Universidad César Vallejo – Perú, para optar el grado académico de Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información, con el Objetivo General:

Determinar en qué medida la gestión por procesos mejora el proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima, 2017, la investigación se realizó en una población de 15 al proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. y la muestra censal se estableció a la totalidad de la población es decir los 15 procesos de ventas de la empresa Brumoda S.A.C., como elementos de recojo de datos se utilizó la técnica Observación y el instrumento Fichas de Observación, dicha ficha está dirigido a los procesos de la empresa Brumoda S.A.C., llegando a las siguientes conclusiones: 1° Implementar en la gestión por proceso es favorable para el proceso comercial de la empresa. 2° El incremento de 56% en el proceso programación de pedidos denota que es favorable para el proceso comercial. 3° La reducción de costos promedios refleja que influye favorablemente en el ciclo total del proceso comercial. 4° Concluyéndose que la implementación por gestión por procesos mejoró satisfactoriamente el proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C.

Carranza, Valverde, y Vera (2016) “*Implementación de la gestión por procesos en la escuela militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB), 2016*” Universidad del Pacífico – Perú, para optar el grado de magíster en Gestión Pública, con el Objetivo General: Implementar la gestión por procesos en la EMCH CFB, La investigación se realizó en la población mediante dos grupos de análisis. El primero de ellos lo constituyeron los clientes internos de la EMCH CFB, es decir todos los estudiantes de pre grado (cadetes de la EMCH CFB) y el segundo grupo fueron los clientes externos de la EMCH CFB, es decir todos los jefes de unidad, jefes de sección de los estados mayores y jefes de compañía de las unidades militares del ejército del

Perú, la muestra para el presente trabajo fue probabilística y se determinó para cada tipo de cliente, sea externo o interno, mediante un proceso aleatorio estratificado, teniendo en cuenta los estratos correspondientes. La muestra se determinó empleando la fórmula estadística del tamaño muestral, para obtener la información de las fuentes primarias se emplearon las técnicas Análisis documentario o de contenido y La Encuesta, con los instrumentos utilizados fueron la Ficha de Observación documental para recoger la información sobre la organización funcional y la eficiencia del uso de los recursos en la gestión de la educación superior y La Encuesta para determinar los niveles de satisfacción académica y de satisfacción de los clientes, llegando a las siguientes conclusiones: Punto 1.- La normativa vigente proveniente de la SGP PCM, el MINEDU y el MINDEF, impone a las instituciones educativas de las Fuerzas Armadas dentro de ella EMCH CFB implementar el modelo de enfoques por procesos. Punto 2.- El actual enfoque tradicional presenta una serie de deficiencias significativas. Punto 3.- La implementación del nuevo enfoque plantea la gestión por procesos y el rediseño de la organización. 4.- La viabilidad política y económica para la implementación de la gestión por procesos y del rediseño organizacional de las instituciones públicas dependen fundamentalmente de los objetivos que busca dicha implementación.

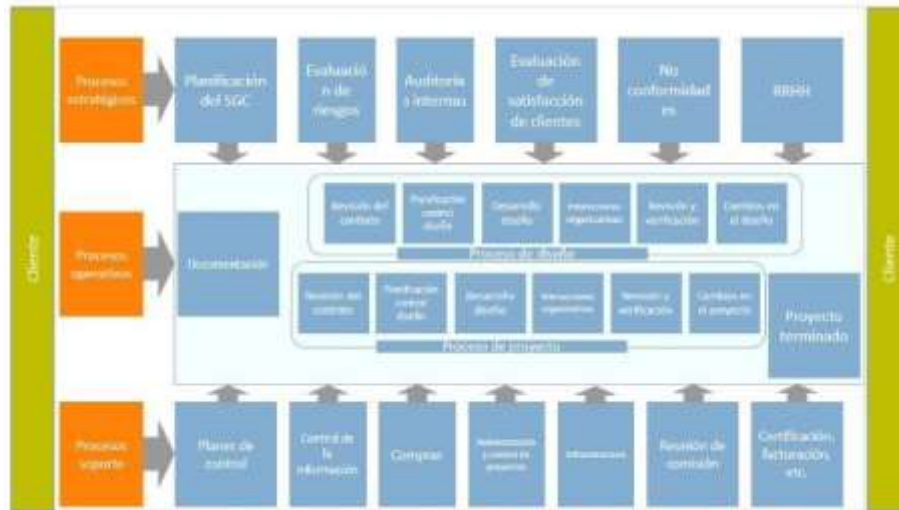


## **2.2 Bases teóricas relacionadas con el estudio**

### **Base teórica de Mapeo de Procesos.**

Primeramente mencionamos que Mapeo de procesos y Sistemas de Gestión de la Calidad: ISO 9001 están estrechamente relacionadas, ya que la finalidad primordial de un mapeo de procesos es la certificación ISO que certifica la calidad de procesos por ende la calidad de la gestión, pero ¿qué es Certificación ISO 9001?, según (Escuela Europea de excelencia, 2014, párr. 1) es una norma de estandarización del Sistema de Gestión de la Calidad más reconocida a nivel internacional, la determinación y adopción de un SGC es parte de la administración estratégica y guía a las instituciones, empresa o negocios de cualquier actividad y/o nivel económico a la mejora continua, al mejoramiento de su rendimiento económico y sobre todo a centralizarse en la búsqueda de la calidad constante en sus productos o bienes para la satisfacción de sus clientes.

En la actualidad, en el mundo empresarial se busca precisamente que los proveedores cuenten con estos certificados ISO. El simple hecho de contar con la certificación ISO 9001 en sus procesos manifiesta que es una empresa competente que tiene un sistema de gestión validado o aprobado internacionalmente, ya que significaría que cumple ciertos requisitos que estandarizan la prestación de sus servicios o productos, como por ejemplo: El tiempo o el costo de producción para un producto “X” será igual a la producción del lote siguiente. Esto facilita en gran manera a los empresarios en la planeación u organización de su logística.



*Figura 1* Mapa de procesos basado en la Norma ISO 9001-2015  
Fuente: Escuela Europea de excelencia

## Mapa de procesos

Montes (2006) “Plasmar a simple vista todas las actividades de la empresa, ver cómo se relacionan entre ellos y que objetivos persiguen” (p. 154)

ESAN (2016) “Es un plano, un esquema de valor representado en forma gráfica cada uno de las actividades de la organización” (párr. 1) **Enfoque de Gestión basado en procesos.**

“Mapear procesos es básicamente interrelacionar actividades y recursos relacionándolos a los objetivos de la empresa, en tal sentido identifica y transforma el elemento de entrada entregando un elemento de salida con un valor agregado para la satisfacción el usuario”. (ESAN, 2016, párr. 2)

El término de gestión basado en procesos aparece por primera vez en la publicación de las Normas ISO 9001 – 2008.

“Conjunto de actividades agrupadas que se relacionan e interactúan, este conjunto de actividades cuentan con elementos de entrada recursos que son procesados y transformados en resultados o salida”. (Escuela Europea de excelencia, 2014, párr. 3)

Es un principio de gestión básico para el alcance de resultados, son actividades compartidas que se interrelacionan e interactúan, es también donde se transforman entradas en salidas con un valor añadido.

Bajo este tipo de enfoque lo que se pretende es alcanzar los objetivos institucionales diseñados con la implicancia a su vez de satisfacer al cliente.

Tener el mapa de procesos en la mesa facilita ver la relación que existe entre uno y otros procesos, y cómo estos interactúan, cómo transforman entradas en salidas y que a su vez estas salidas se convierten en recursos de entradas para otros procesos. (Montes, 2006, pp. 99-106)



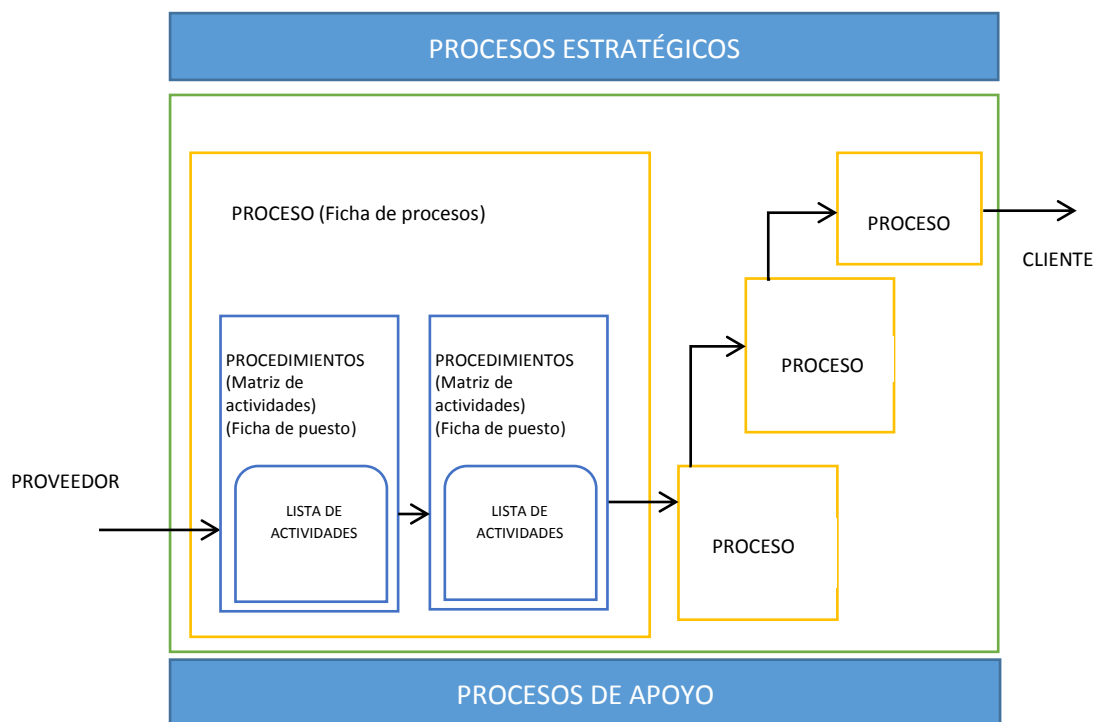
*Figura 2* Determinación de Entradas y Salidas de un Proceso  
Fuente: Montes, M. (2006). *Elabora en 4 simples pasos tu mapa de proceso*. México.

A este conjunto de procesos se le denomina macro proceso.

La optimización en sí de los procesos radica en el poder centrarse en las actividades y en los elementos de entrada y salida.

A los conjuntos de actividades se le denomina procedimiento y al conjunto de procedimientos proceso.

El nivel jerárquico de cómo se desarrolla un macro proceso es el siguiente:



*Figura 3* Representación gráfica del nivel jerárquico para elaboración de documentos de un proceso Fuente: Elaboración de la autora.

Los beneficios esperados bajo este enfoque por procesos son:

El enfoque por procesos procura alcanzar la eficiencia y eficacia de la institución o empresa alcanzando cada uno de los objetivos, entre los principales beneficios tenemos:

Alcanzar los objetivos mediante la agrupación y sistematización de los procesos.

Permite visualizar los rendimientos de cada proceso.

Brindar confiabilidad de la calidad de la organización.

Las actividades son contempladas por toda la organización facilitando conocer las responsabilidades de cada uno.

Brinda oportunidades a todos los participantes de plantear mejoras de los procesos de forma oportuna. (Escuela Europea de excelencia, 2014 párr. 2)

### **Levantamiento y mapeo de procesos.**

El levantamiento y mapeo de procesos parte del diseño de procedimientos en forma conjunta y unánime.

Es realizado por el staff directivo o estratégico de la empresa, con la participación de todo el personal. Se recomienda que se desarrolle conciencia de trabajar en equipo de toda la plana institucional para la recolección de datos e información sobre todas las actividades en sus diferentes áreas, esto hará que el desarrollo y creación del procedimiento sea lo más óptimo posible y el simple hecho de que se trabaje en conjunto en el diseño de nuevos objetivos o plan estratégico fomentará un buen clima y mejora continua.

Los procedimientos deben ser claros, concisos, comprensible, debe reflejar las características esenciales del proceso.

Para poder levantar un mapa de procesos es importante también saber delimitar los procesos, pero ¿cómo lo hacemos?.

Identificando al cliente y proveedor del proceso.

Conociendo el objetivo al que desea llegar el proceso.

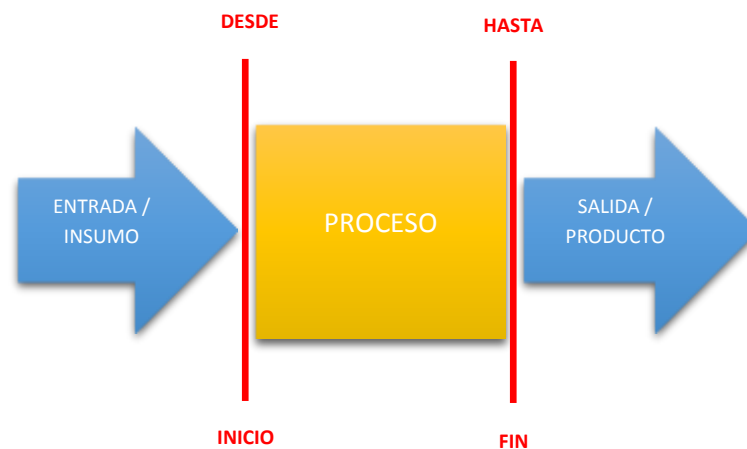
Conociendo qué es lo que impulsa al proceso.

Identificando cuáles son las tareas o actividades centrales del proceso.

Identificando cuáles son los elementos o recursos de entrada del proceso.

Identificando cuáles son los elementos de salida o producto del proceso

(Montes, 2006, pp. 143-147).



*Figura 4* Delimitación de un proceso

Fuente: Elaboración de la autora

Montes (2006). Otros aspectos a tener en cuenta para el mapeo son los siguientes: Debemos tener en cuenta que se están mapeando procesos, no personas o departamentos. Se debe tener en claro la definición de la actividad principal de los procesos.

Al mapear se debe seguir el flujo de las actividades propias de la empresa.

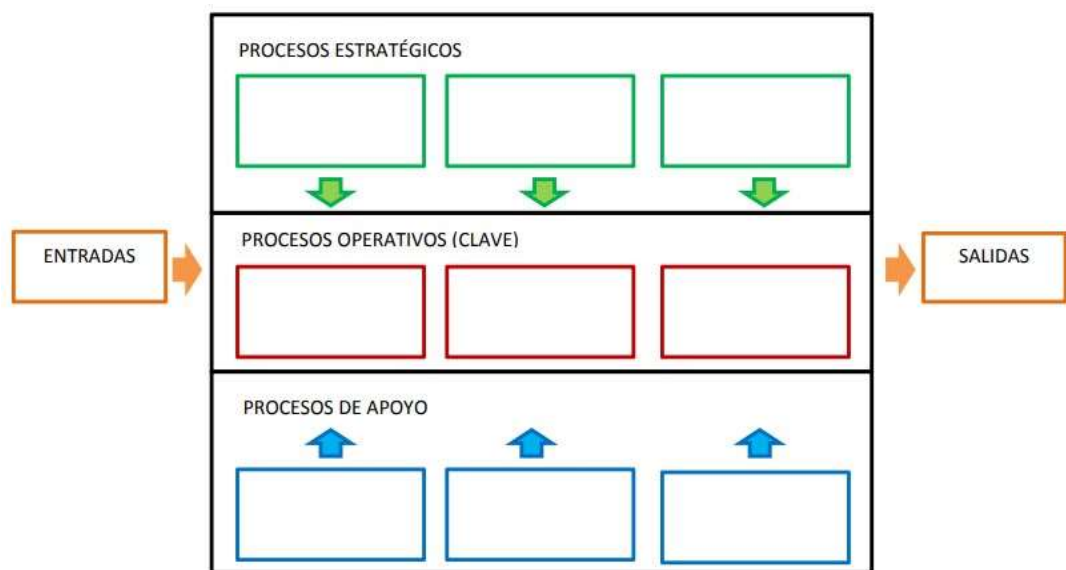
Tratar de simplificar los procesos

Se debe tener en cuenta la relación que existe entre uno y otro proceso.

**Estructura de un mapa de procesos.**

Según, Montes (2006) en su libro, para que la elaboración de un mapa de procesos sea el más adecuado se deberá primero clasificar y diferenciar uno de otro.

Un mapa de procesos conforme a la clasificación según la misión y visión de la organización, consta de tres tipos, procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.



*Figura 5* Estructura de un mapa de procesos

Fuente: Elaboración de la autora  
Montes, M. (2006) ejemplifica un  
mapa de procesos de una empresa:



Figura 6 Modelo de un mapa de procesos de una empresa

Fuente: Montes (2006). *Elabora en 4 simples pasos tu mapa de proceso*. México.

### Tipos de Procesos.

“Es necesario identificar los procesos, con el fin de inventariar y agruparlos en macro procesos, por lo que se pueden clasificar en Operativos, Apoyo y Estratégico” (Aiteco Consultores Desarrollo y Gestión, 2019 Párr. 1) Los procesos se clasifican en:

**Procesos Estratégicos.** Son aquellos procesos cuyas actividades son la creación de estrategias, políticas empresariales, lineamientos, misión visión, planeación, presupuestos y otros que como vemos están ligados a la dirección y control de la empresa.



Procesos Operativos. Son los procedimientos que justifican la razón de ser de la empresa, ya que en la interacción de estos descansa la misión empresarial y es justamente aquí donde se da el desarrollo de la actividad económica, a la prestación de bien o servicio orientado hacia los clientes.

Procesos de Apoyo. También conocidos como procesos de soporte, sin estos procesos sería casi imposible el desarrollo de los procesos operativos. Aquí están los procesos como por ejemplo, Recepción y archivo de documentos, Informática, Mantenimiento y soporte de equipos (Montes, 2006, pp. 124131)

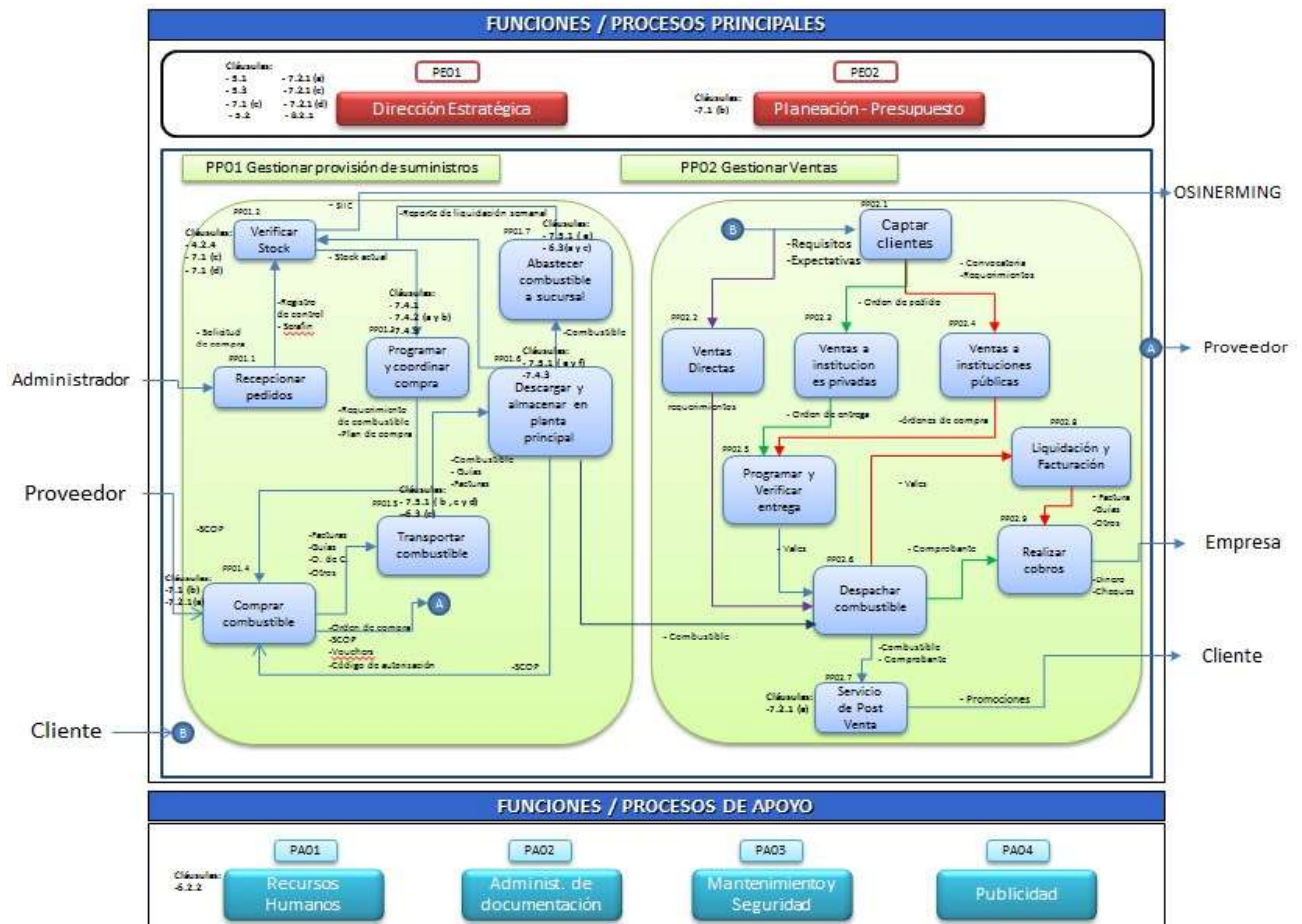
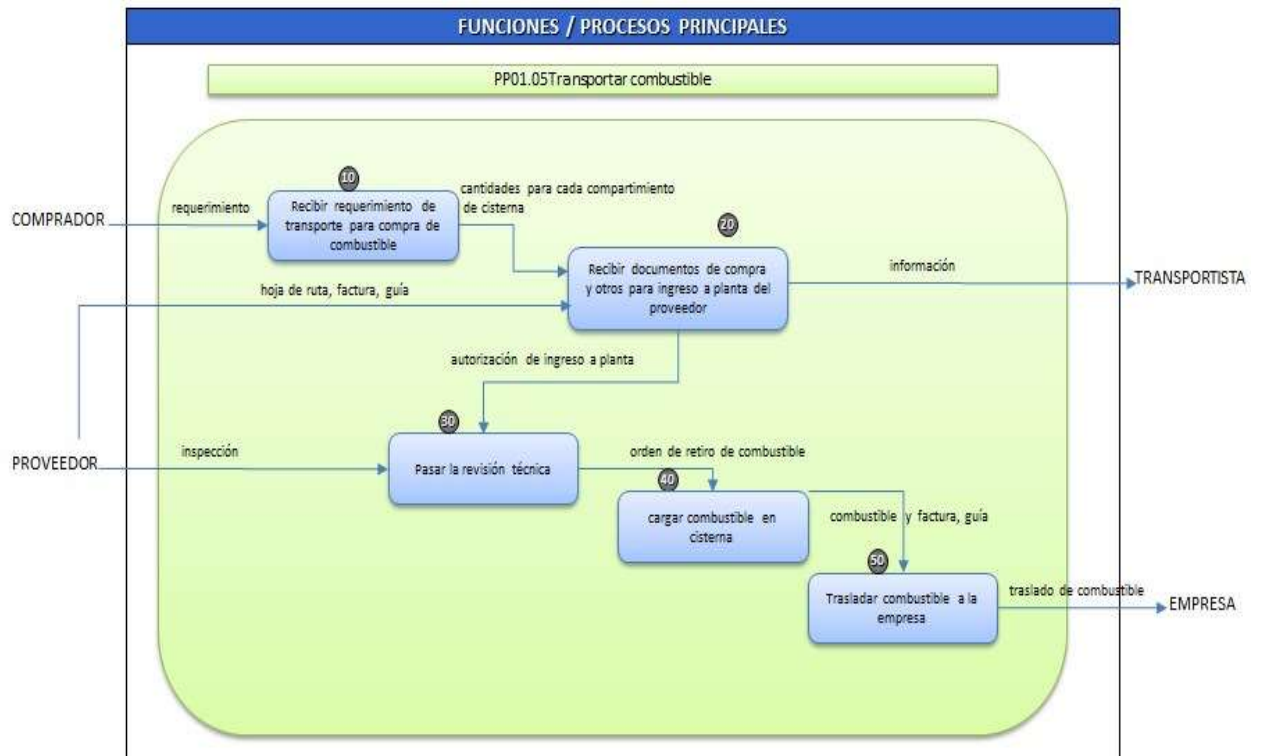


Figura 7. Circulación de un mapa de procesos

Fuente: Elaboración de la empresa.



*Figura 8. Modelo de un mapa de Sub proceso.*  
 Fuente: Elaboración de la empresa.

### **Simbología para la elaboración del mapa.**

Para poder documentar un proceso es necesario que se elabore mediante flujogramas, por lo que se necesita de símbolos unidos entre sí de esa forma podremos ver su nivel de dependencia y cómo se relacionan. La gráfica permitirá visualizar, comprender y analizar de manera general del proceso que se está elaborando. (Montes, 2006 pp. 348-363)

La simbología que se utilizará para su elaboración será:



Figura 9. Simbología utilizada para el mapeo de procesos  
Fuente: [www.formatoedu.com](http://www.formatoedu.com)

**Etapas de un mapeo de procesos.**

HEFLO (2016) Plantea las siguiente técnica para un mapeo de procesos:

Paso 1. Formación de equipos.

Es bueno primero definir los equipos que participarán en el proyecto de mapeo de los procesos de la empresa, principalmente debe ser integrada por las personas o responsables de los procesos que se pretenden mapear.

Esto debido a que se deberá redactar a detalle con amplio conocimiento sobre el proceso.

Paso 2. Identificación de procesos.

Se toma en cuenta las actividades a detalle, paso a paso, por ello es necesario que se cuente con amplio conocimiento sobre el proceso, se tiene en cuenta lo siguiente:

La estructura de la organización, las delimitaciones de cada sector y los principales gestores.

La intervención del plan estratégico para el proceso.

Procesos principales.

Indicadores de los procesos.

Procesos estratégicos.

Se toma en cuenta las actuales políticas y lineamientos por las que se rigen los procesos.

Ejemplos: Planeamiento y presupuesto, Marketing, Dirección estratégica.

Procesos operativos.

Son los procesos que están vinculados directamente con el proceso físico del producto

Ejemplos: Ventas, Compras, Empaque y embalaje.

Procesos de apoyo.

También llamados procesos de soporte ya que sin éstos sería casi imposible el desarrollo de los otros procesos.

Ejemplos: Recursos Humanos, Documentación y archivo, Mantenimiento de equipos

Paso 3. Describir todos los procesos vigentes

Es el paso donde se redactan con toda la recopilación de datos las entradas, procesos y salidas de cada proceso

Paso 4. Observar el proceso vigente y formular mejoras.

El análisis crítico de los procesos será lo mejor para la identificación de las causas u origen de los problema, dificultades de los procesos, las oportunidades de mejora, se propone que se trabaje con Diagramas Pareto, Diagrama de Ishikawa.

Paso 5. Construcción del Mapa de Procesos

Es el tiempo del diseño y rediseño de los procesos, del planteamiento de soluciones a los posibles problemas, de la evaluación de cada alternativa y el impacto que este pueda originar en el Costo/Beneficio, Tiempos, Fichas de procesos y demás.

Paso 6. Monitorear, perfeccionar y automatizar

Priorizar la automatización de los procesos clave, de los que generen valor.

Monitoreo y mejora de la automatización

Se puede realizar mediante algún software de gestión por procesos.

Paso 7. Documentar

El archivo presente de los procesos le ayudará a la empresa a tener mejores propuestas de mejora mediante un feedback.

Ejm:

#### Ficha de Procesos.

Es un documento de registro, donde se definen los elementos claves de un proceso, para López (2015) “Es el documento en el que se redacta todo lo que incluyen un proceso, como objetivos, entradas-salidas, actividades y otros, debiendo ser redactado de la manera más simple y ordenado”. (p. 401)

Los contenidos de este documento son: Nombre del proceso, Descripción, Misión/Objetivo, Responsable, Destinatario, Inicio/Fin, Entradas, Salidas, Indicadores, Registros, Procedimientos asociados, Aplicación informática; pudiendo no ser forzosamente exclusiva de esta forma.

#### Ficha de Puesto.

Es un documento de registro, donde se registran paso a paso las actividades relevantes de un proceso identificado.

Los contenidos de este documentos son: Puesto/ Cargo, Responsable, Los roles (Funciones/Responsabilidades), la Hora, Frecuencia y Hora/Mes del responsable a cargo de un proceso.

#### Matriz de Actividades.

Es el documento primero, panorámico, de manera general y delimitada incluye los procesos, procedimientos y actividades.

Los contenidos de este documento son: Unidad organizativa/Proceso/Puesto, Responsable, Finalidad.

Se detalla, el Proveedor, Entrada, Medio de entrada, Código de Actividades,

Actividades, Puesto (Responsable), Frecuencia de la actividad, Medio de Salida, Salidas y por último Cliente.

Paso 8. Monitorear y mejorar

Crear procesos para registro y tratamiento de los cambios en los procesos.

Establecer un cambio de los procesos.

Mantener el control de versión de los procesos.

Identificación de nuevos procesos para automatización y repetir el paso anterior.

### **Cadena de Valor.**

Guajardo (2013) “Describe y vincula el desarrollo de las actividades de la organización que transforman y entregan valor al usuario final, por lo que puede ser alterado o afectado por la misma organización u otro factor”. (p. 7)

Es la conceptualización de las actividades de una empresa relacionado a la gestión por procesos, distingue las actividades de producción, los distintos eslabones que se interrelacionan entre sí, separando las actividades primarias enfocándose a la elaboración física de los productos y las actividades de apoyo que no generen valor. La gestión basada en procesos tiene en cuenta toda la cadena de valor en su conjunto y de forma horizontal.

### **Identificación de Procesos Clave.**

Son los procesos que están vinculados directamente con los clientes o usuarios, atienden y responden a los procesos de estrategia.

Todo proceso identificado como proceso clave debería contribuir al logro de ventajas competitivas.

#### Análisis de procesos clave y propuesta de mejora

Esta etapa es crucial debido a la importancia que se le da en la gestión por procesos. El fin de esta etapa es desmenuzar los procesos claves del mapa de procesos, confeccionando una ficha para cada uno de ellos en los que se incluirán como elementos básicos las entradas, salidas e indicadores.

Luego de identificar los procesos, partiendo desde la prestación del servicio (fin del proceso) hacia atrás recorriendo los pasos, procedimientos, actividades, entradas, salidas, responsables de proceso, identificación de sub procesos, se realiza un estudio minucioso de éstos procesos.

El análisis de cada proceso culmina con la elaboración del flujo, la ficha del proceso, la identificación de los indicadores de control y resultados para culminar con la organización y documentación según corresponda.

#### **Gestión de los Procesos**

Este enfoque está dirigido a diseñar, ejecutar, medir, monitorear y controlar los procesos con la finalidad de mejorar la calidad del proceso, agregar mejoras, innovaciones y valor a estos procesos.



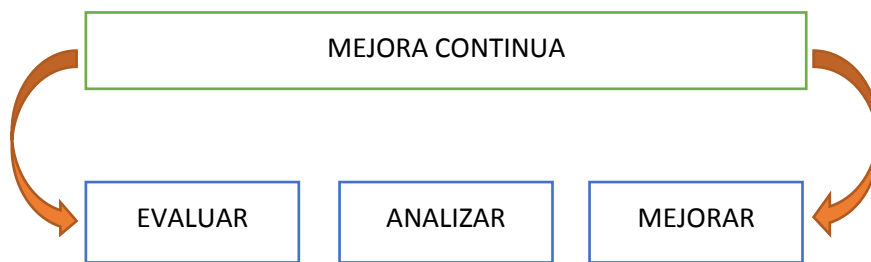


Figura 10. Gestión de procesos en síntesis

Fuente: [www.formatoedu.com](http://www.formatoedu.com)

### **Importancia de mapear procesos.**

Para Calderón (2017) “El mapeo de procesos hace visible las operaciones laborales, el fin del mapeo es entregar información teórico y técnico para que logro de objetivos sea alcanzable” (p.9).

### **Ventajas de mapear un proceso.**

KJ Henderson (s.f.) El mapeo de procesos es un análisis con fines estratégicos para visualizar de manera gráfica el flujo de los procesos de toda las áreas de la organización. Por lo tanto los beneficios o ventajas que le da a una organización es la pronta solución de problemas, entrenamiento y capacitación y mejoras de las prácticas organizacionales, entre otros:

Permite visualizar sistemáticamente las operaciones de la empresa.

Optimiza la alineación de objetivos y metas institucionales.

Disminución de recursos, tiempo y errores.

Aumento de eficiencia.

La mejora continua es parte de una gestión por procesos y éste a su vez a mapeo de procesos.

## **Base teórica de Administración por Objetivos.**

### **Teoría de la Administración Por Objetivos – APO**

La teoría de la APO nació hacia los años cincuenta con Peter Druker, surge como un modelo de dirección por resultados que resalta la premisa de establecer objetivos departamentales, su interrelación de éstos con el de los individuales haciendo énfasis en la medición de los resultados de cada uno de ellos, así como su revisión, modificación o reestructuración para adecuarlos a los planes organizacionales, logrando la participación activa de la gerencia y de la estructura organizacional.

En síntesis la Administración por Objetivos es del tipo de administración sistemática y cíclica, en tal sentido los resultados del ciclo de los periodos o ejercicios pueden ser corregidos en el siguiente mediante un feedback.

En su libro La práctica de la administración define a la APO o también conocida como Dirección por Objetivos o Objetivos por resultados como se le conoce actualmente, es el proceso en que se establecen los objetivos de la organización con la intervención de directivos y el personal de forma clara, real, consensuada y unánime de acuerdo a las prioridades de la organización y que éstos estén dispuestos a alcanzar.

Se puede decir entonces que es un proceso sistémico, es decir la identificación y diseño de objetivos va desde objetivos institucionales, objetivos gerenciales/ departamentales, hasta objetivos personales (fin de área), estos objetivos

sistémicos son los que marcan la operatividad institucional por lo que son comunes al logro de resultados esperados. (Drucker, 1954, párr. 1-2)

Según, Baza (2012). Es mucho más que normas o reglas, procedimientos o métodos, la Administración por objetivos es un sistema donde el personal en su conjunto según mutuo acuerdo diseñan, trabajan persiguiendo el logro de objetivos. Hay una revisión constante del progreso de estos objetivos, y según avance se asignan recompensas.

Es un tipo de administración que dirige esfuerzos individuales a una meta en común por medio de la planeación y control avizorando el resultado esperado.

La administración por objetivos es el proceso donde dirección, gerencia y subordinados establecen los objetivos de la organización en común acuerdo, se asigna responsabilidades a cada uno y estos objetivos vienen a ser como el mapa que guía las actividades operativas de la empresa.

Con los roles definidos se espera de cada uno su contribución al cumplimiento de las metas y qué se exige de él. (Ynfante, 2015, párr. 2)

### **Características de la Administración por Objetivos.**

Para Ynfante (2015) las características de una Administración por Objetivos son las siguientes:

Construcción conjunta de objetivos entre ejecutivos y superiores. Una característica principal de esta administración es la creación y fijación de objetivos en forma conjunta y participativa de objetivos.

Creación de objetivos por departamento. Esta administración

fundamentalmente es la creación de objetivos para las diferentes gerencias según su nivel pudiendo denominarse objetivos de alto nivel, metas, o finalidades. La finalidad de estos objetivos es la medición de los desempeños y sus resultados de las diferentes gerencias.

Interrelación de Objetivos por departamento. Los objetivos generalmente guardan correlación entre áreas o gerencias aunque no siempre sean secuenciales o se apoyen en los mismos principios básicos.

Diseño de planes estratégicos u operacionales. Estos planes son elaborados o diseñados fijándose a la medición, cuantificación y control a partir de los objetivos por departamento, de tal manera que en estos objetivos se establecen los instrumentos para alcanzarlos.

Evaluación, revisión y reciclaje de los planes. Otra de las características fundamentales de esta administración es que todos los objetivos diseñados pueden ser evaluados, revisados, a través de los objetivos ya alcanzados y de los que están por alcanzar, de esta forma se puede rediseñar estos objetivos o plantear otros nuevos para el siguiente periodo.

Participación activa de la dirección. Corresponde a la dirección establecer los objetivos, venderlos, medirlos y evaluar su progreso, pero este proceso es más un control por objetivos que administración por objetivos en sí.

La APO viene a ser una técnica de direccionar los esfuerzos por medio de la planificación y el control administrativo fundamentado por el principio que para lograr metas la organización debe conocer su estado actual y avizorar dónde desea llegar. Como primer paso la APO define los objetivos para el ejercicio en base al plan institucional comúnmente a largo plazo,

posteriormente se definen los objetivos por áreas o departamentos en base al objetivo anual. También se caracteriza por la forma participativa conjunta de definir los objetivos entre directivo, gerente y subordinados, definiendo las responsabilidades en términos de los resultados que se pretenden alcanzar.

(López, 2001, párr. 7)

### **Objetivos de Calidad.**

Para poder plantear los objetivos de la empresa es necesario que lo sean de calidad, para López (2015) los objetivos de calidad son los desafíos que se marcan para una determinada gestión, es muy necesario que esté de acuerdo a los lineamientos o política de la empresa y sobre todo deben estar orientados hacia su mejora continua, además de ello estos diseños de objetivos deben ser medibles, cuantificables, realistas y alcanzables. (p. 378)

Escuela Europea de excelencia ( s/f) para la APO es vital que se establezcan objetivos de calidad a todos los niveles, procesos y funciones de la organización para el logro de una gestión de calidad. Estos objetivos deben ser: Acordes con los lineamientos de calidad, debe ser medible, debe ser lo más atinado para dar conformidad a la oferta de la organización, debe poder ser continuo, debe ser legible y entendible a la hora de ser comunicado, debe cumplir la característica de actualizable. (párr. 1) **Jerarquía de objetivos.**

Los objetivos se pueden jerarquizar en objetivos estratégicos, tácticos y operacionales. El primero son de enunciado general a largo plazo alineado a la visión organizacional, el segundo son a mediano plazo y se dan en el área departamental, el tercero son los objetivos específicos a corto plazo y se dan en

el nivel operativo implícitamente en el desarrollo de las actividades por departamento o área. (ESAN, 2016, párr. 5), por lo que los objetivos deben ser graduados según un orden de importancia, relevancia o prioridad, en una jerarquía de objetivos, en función de su contribución relativa a lo organización como una totalidad.

La jerarquía de objetivos de una organización puede sufrir innumerables cambios, ya sea en la ubicación relativa de los objetivos o en la situación de ciertos objetivos por otros diferentes.

Los objetivos no necesitan traducir inicialmente las grandes aspiraciones fundamentales de la empresa. Deben lograr que todos los órganos y componentes de la empresa contribuyen con una parte del esfuerzo general.

Deben tener en cuenta la necesidad de varias alternativas para su ejecución, deben ser periódicamente reexaminados y reformulados, no sólo para ser actualizados de acuerdo con el cambio de las condiciones del mercado.

### **Planteamiento de Objetivos.**

Una forma sencilla de plantear los objetivos son respondiendo a las preguntas, ¿Quién?, ¿Qué quiere?, ¿Para cuándo?

Por ejemplo:

Un sistema contable moderno para ampliar nuestra cartera de clientes en un 10% para el año 2019.

### **Criterios para plantear los objetivos:**

Para Baza (2012). Hay ocho criterios para su diseño: Encontrar y definir las principales actividades; Los objetivos deben ser definidos con información real; Los objetivos deben estar centrados a la meta organizacional, Deben ser detallados; Debe utilizar un lenguaje claro y preciso; Debe delimitarse dentro de los principios de la administración; Debe de mostrarse los resultados que se pretenden alcanzar sin obstáculos o límites de formas de alcanzarlos; El logro de los objetivos deben ser reales y congruentes representando actividades durante el ejercicio fiscal teniendo estrecha relación al plan de utilidades de la organización. (p. 48)

Los objetivos deben alinearse al Planeamiento estratégico de la organización por lo que intencionalmente deben cumplir los siguientes criterios:

Legible: Debe ser preciso, claro y determinable.

Pertinente: es un guía o un medio para la política y demás disposiciones empresariales.

Mensurable: Tiene indicadores que pueden ser medibles y controlables.

Vencimiento: Los plazos determinados son coherentes

Viable: Existe capacidad empresarial de realizarlos

Aceptación: las personas a cargo están de acuerdo con los objetivos.

### **Especificación de medios de acción del objetivo**

Según, Baza (2012). Los medios de acción o alcance de los objetivos son cuatro, Objetivos generales de la organización, Objetivos por dirección, Objetivos por departamento, Objetivos por puesto.

### **Medios de evaluación, medición y verificación.**

Este tipo de administración tiene medios de evaluación en todos sus sistemas, revisando y regulando el progreso realizado a través de los objetivos logrados. Esto es lo que permite que se puedan crear alternas para el periodo siguiente.

### **Limitaciones y desventajas.**

Ynfante (2015) Como todo, la administración por objetivos también tiene algunas desventajas; Según John W. Humble, menciona las siguientes: No lograr la reciprocidad de la jerarquía más alta; Considerar que la administración por objetivos es una técnica poderosa y capaz de solucionar todas las problemáticas de la organización; Introducir la Apo dentro de una sociedad acelerada; Establecer únicamente objetivos cuantificables; Abreviar o resumir todos los procedimientos; Aplicar la administración por objetivos en áreas aisladas y no hacer que la compañía participe globalmente; Confiar todo el proyecto al personal subordinado; Centrarse en personas y no en problemas; Ignorar las metas personales de los gerentes, concentrándose sólo en los objetivos de la empresa.



## **Feedback**

Montes (2006), dice que es el acto de ofrecer información sobre el resultado de un proceso o de un proceso a todos los que intervienen en el proceso. Puede involucrar desde consejos, comentarios y evaluaciones, por ejemplo, cuando un cliente reporta algo sobre la atención que recibe al buscar determinado servicio. En el ambiente empresarial está más relacionado a ofrecer un reporte sobre el desempeño de los trabajadores. En general está relacionado al cumplimiento de metas y objetivos.

La clave en la teoría de la administración por objetivos es la comunicación, debe darse direccional o multidireccional que fortalece la eficacia de todos los involucrados, en tal sentido el feedback no termina al recibir el mensaje sino que es cuando empieza el proceso de retorno de la información o resultados.

(ESAN, 2016, párr. 1-3)

## **Teorías del Aprendizaje**

La presente investigación de acuerdo a la línea de investigación planteó como estrategia didáctica para la mejora del aprendizaje un Taller de mapeo que básicamente trata de dibujar las actividades de la empresa para poder visualizar de manera panorámica a toda la organización, con ello se busca que el aprendizaje sea significativo para el estudiante .

La teoría del aprendizaje significativo creado por David Ausubel ha marcado trascendencia en la enseñanza. Ausubel dice que esta teoría está centrado en el estudiante, en la forma como construye y percibe su nuevo conocimiento,

comprende los elementos, condiciones y tipos que prueban la adquisición, asimilación y la retención del nuevo conocimiento, facilitando de tal manera el aprendizaje que se está estudiando (Rodríguez, 2008, pp. 7-8)

Educapeques.com (2018) La Teoría cognitiva de Jean Piaget acerca del desarrollo cognitivo, de la adquisición de un nuevo conocimiento, el ser humano en su etapa de operaciones formales hasta su vida adulta puede analizar, razonar y manipular intencionalmente un nuevo esquema de conocimiento cuando se le presente.

### **Taxonomía de verbos**

Bloom (1999) citado por Araujo (s.f, p.81), manifiesta que la taxonomía de está basada en la idea de que las operaciones mentales pueden clasificarse en seis niveles de complejidad creciente, el desempeño de cada nivel depende del dominio del estudiante.

#### **Sexto Nivel: EVALUACIÓN**

Exponer y sustentar opiniones realizando juicios sobre información, validar ideas sobre trabajo de calidad en base a criterios establecidos.

#### *Palabras Claves:*

Premiar, escoger, concluir, criticar, decidir, defender, determinar, disputar, evaluar, juzgar, justificar, medir, comparar, marcar, categorizar, recomendar, reglamentar, seleccionar, aceptar, interpretar, explicar, avaluar, priorizar, opinar, dar importancia, establecer criterios, aprobar, reprobar, valorar, influenciar, percibir, significar, estimar, influenciar, deducir.

Los verbos para plantear objetivos según la taxonomía de Bloom se ordenan por niveles, para esta investigación se utilizó el Sexto Nivel y el verbo utilizado para la construcción del objetivo fue Determinar.

## **2.3 Hipótesis**

### **Hipótesis General.**

Taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica influye significativamente para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

### **Hipótesis Específicos.**

Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de planteamiento de objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de especificación de medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

## **2.4 Variables**

En la presente investigación, la Variable Independiente es Taller de Mapeo de Procesos y la Variable Dependiente es Administración por objetivos.

En la que se podrá ver si esta variable independiente influye significativamente o no en la variable dependiente.

### **Taller de Mapeo de Procesos.**

El mapeo de procesos es una actividad empírica, o sea, se basa en el conocimiento del funcionamiento general de una empresa que generalmente se dividen en las áreas, de estrategia, de operación y de apoyo o soporte.

### **Administración por Objetivos.**

La administración por objetivos (APO) es el desarrollo de los objetivos organizacionales e individuales diseñados y ejecutados con responsabilidad y logros compartidos sistemáticamente y cíclica jerárquicamente de arriba a abajo y en todos los procesos de la institución cada vez mejorado luego de un feedback.

## **2.5 Confiabilidad de instrumento**

Carrasco (2017) define Confiabilidad como, calidad o apropiado al instrumento con el que se pretende medir. Es decir al usarse este instrumento no tendrá variación en los resultados, si se hace una, dos o tres mediciones a diferentes grupos siempre se tendría el mismo resultado. De acuerdo a Córdova (2012) es confiable el instrumento, si alfa se encuentra en la categoría  $0.70 \leq \alpha \leq 0.89$

entonces tiene Confiabilidad alta, si  $0.90 \leq \alpha \leq 0.99$  tiene Confiabilidad muy alta, si  $\alpha = 1$  tiene Confiabilidad perfecta (p.117).

El instrumento utilizado para la medición de resultados de la investigación fue una Prueba de conocimiento, debido a tratarse de un solo grupo se utilizó en su primera etapa un Preprueba y segunda etapa un Posprueba, este instrumento fue medido mediante la estadística de fiabilidad en el programa IBM SPSS 24, Obteniéndose como resultado el coeficiente Alfa de Cronbach 0.897 el cual representa una confiabilidad alta.

### **Confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,896	0,897	20

### **III. Metodología**

Valderrama (2006) “Es la columna del proyecto, es decir determina la

investigación, su descripción, el tipo y nivel de su estudio, sus técnicas para la recolección de datos, el instrumento de medición, su procedimiento y las técnicas de análisis”. (p. 163)

### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

La investigación que se realizó tuvo como propósito evaluar los efectos producidos en la variable dependiente cuando se introdujo la variable independiente. Por lo que la presente investigación es de tipo aplicada, en el nivel explicativo, experimental y en su diseño pre experimental.

#### **Tipo de la investigación**

Valderrama (2006) dice que la Investigación aplicada también llamada práctica está ligada a la investigación básica por necesitar de las teorías, de los descubrimientos y aportes de éste para poder crear nuevos aportes, aplicaciones o soluciones de problemas de nuestra sociedad. (p. 164)

#### **Nivel de la investigación**

Nivel explicativo, esta investigación aborda más que el descriptivo, construye relaciones entre las variables de estudio, responde y explica por las causas y origen de éstos, busca y analiza la relación de causa y efecto del problema. Su principal aliado es la técnica de la observación que permite evaluar los resultados de los análisis de la variable dependiente realizado mediante una prueba de entrada y una prueba de salida. (Valderrama, 2006, pp. 173-174)

### 3.2 Diseño de la investigación

En esta investigación se trabajó con el Diseño Pre-experimental con un solo grupo donde se aplicó un Pre prueba y Pos prueba en diferentes momentos separados por un estímulo, con el objetivo de conocer la relación de causa y efecto del estímulo aplicado; a este tipo de diseño Pre-experimental (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014) lo describen así debido a su grado de control que es mínimo. A un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo.

En este diseño existió un punto de referencia inicial para ver qué nivel tenía el grupo en la variable dependiente antes del estímulo; es decir hubo un seguimiento del grupo.

Su diseño sería así:

G    O1   X    O2

Donde:

G= Grupo

O1= Pre Prueba

X= Variable experimental

O2= Pos Prueba

### 3.3 Población y muestra

#### Población

La población, Carrasco (2018) conceptualiza población como: “La población es la agrupación de todos los individuos que son parte de un territorio que es dueño del problema que se estudia”. (p. 238). La presente investigación tuvo como población a los 24 estudiantes de la especialidad de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Tabla 1

#### *Población*

<b>Nivel</b>	<b>Varón</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
IV Ciclo IV (Administración)	09	15	24
<b>TOTAL</b>	<b>09</b>	<b>15</b>	<b>24</b>

Fuente: Lista de matriculados de la especialidad de Administración en el IV Ciclo

#### Muestra

El muestreo para esta investigación fue intencional, que Córdova, (2012) define, este tipo de muestreo es comúnmente usado en una población homogénea, es decir no tiene estratos, cada uno de los miembros tienen la misma oportunidad de respuesta y la variable que se está estudiando no depende de ningún factor, aquí el investigador con conocimiento pleno de la población y con juicio propio o criterios como facilidad de observación, conveniencia, costo, etc., escoge la muestra que observará (p.92). En tal sentido se escogió tomar como muestra el total de los estudiantes de la población, siendo los 24



estudiantes de la especialidad de administración del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Tabla 2 *Muestra*

<b>Nivel</b>	<b>Varón</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
IV Ciclo IV (Administración)	09	15	24
TOTAL	09	15	24

Fuente: Lista de matriculados de la especialidad de Administración en el IV Ciclo

### 3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

TÍTULO: TALLER DE MAPEO DE PROCESOS COMO ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA EL APRENDIZAJE DE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FILIAL SATIPO - 2019

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente.</b> TALLER DE MAPEO DE PROCESOS	El mapeo de procesos es una actividad empírica, o sea, se basa en el conocimiento del funcionamiento general de una empresa que generalmente se dividen en las áreas, de estrategia, de operación y de apoyo o soporte.	Enfoque de gestión basado en procesos.  Montes (2006) “Es un principio de gestión que enfatiza que los resultados que se desean alcanzar se puede lograr agrupando actividades entre sí”.	- Enfoque de gestión basado en procesos	<b>Técnica:</b> - Cuestionario  <b>Instrumento:</b> -Prueba de conocimiento (Pre prueba / Pos prueba)	Intervalar
		Levantamiento y mapeo de procesos.  Montes (2006) “Es la realización del diagrama de flujo de proceso”	- Nivel de operación de mapeo de procesos		
		Análisis de procesos y propuesta de mejora.  Montes (2006) “Es la fase de medición y retroalimentación de los procesos”	- Analiza los procesos - Redacta el informe de propuestas		
<b>Variable Dependiente.</b> ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	La administración por objetivos (APO) es el desarrollo de los objetivos organizacionales e individuales diseñados y ejecutados con responsabilidad y logros compartidos sistemáticamente y cíclica	Teoría de la Administración por objetivos (APO)  De Harlez R. “Proceso centrado en objetivos financieros y en la relación empresarial”	- Menciona qué es gestión de calidad - ISO-9001 en síntesis. - Conoce sobre la teoría de la administración por objetivos (APO) en forma clara y precisa. - Conoce las características de la APO a detalle. - Identifica los criterios establecidos en la APO y los alinea al Plan Estratégico al plantear los objetivos. - Visualiza y simula el programa APO en un mapa de procesos.		

<p>jerárquicamente de arriba a abajo y en todos los procesos de la institución cada vez mejorado luego de un feedback.</p>	<p>Planteamiento de objetivos.</p> <p>De Harlez R. “Es la etapa donde se describe el resultado que se quiere alcanzar y se prevé su medio de evaluación”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantea un objetivo para un proceso en el esquema de un proceso.</li> <li>- Define actividad de valor en un proceso - Plantea objetivos diferenciando procesos estratégicos, operativos y de apoyo en forma clara y precisa.</li> <li>- Reconoce el cuerpo de un objetivo al plantear objetivos para un proceso. - Visualiza el resultado que se espera en un proceso.</li> </ul>		
	<p>Especificación de medios de acción del objetivo</p> <p>De Harlez R. “Es el límite de intervención de los objetivos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe un proceso clave con claridad. - Identifica los elementos que no generan valor.</li> <li>- Define las herramientas y soportes que los procesos necesitan para alcanzar los objetivos.</li> <li>- Menciona el medio de evaluación que verifica el cumplimiento de objetivos.</li> <li>- Reconoce la finalidad de la medición de resultados de un proceso.</li> </ul>		
	<p>Feedback</p> <p>De Harlez R. “Es el acompañante a lo largo del desarrollo de los objetivos que permite discernir su viabilidad”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menciona la utilidad de feedback en la APO con precisión.</li> <li>- Define la viabilidad de los objetivos fijados en los procesos en forma clara y precisa.</li> <li>- Plantea la mejora continua de los procesos objetivamente.</li> <li>- Reconoce que la APO requiere de un feedback que permitirá las correcciones de un periodo.</li> <li>- Se identifica con la experiencia piloto de mejora de proceso mediante el programa APO.</li> </ul>		



### **3.5 Técnicas e instrumentos**

#### **Técnicas.**

Valderrama (2006) dice, “Básicamente son las pautas o estrategias a utilizar para recolectar los datos necesarios sobre la variable de análisis o estudio”. (Pág. 194)

Para la presente investigación se utilizó la técnica para la recolección de datos Cuestionario de preguntas abiertas, que Córdova (2012) dice, “El cuestionario es una técnica de recolección de datos para dar a conocer sobre la variable en estudio por medio de interrogantes enunciadas a partir de los indicadores, y por medio de éstos se puede conocer variables como desempeño y otros”. (Pág. 108)

Para esta investigación básicamente se escogió esta técnica para poder conocer si hubo o no mejora del aprendizaje en la muestra.

#### **Instrumentos.**

Valderrama (2006), “Son medios físicos que son usados para la recolección y almacenamiento de datos pudiendo ser pruebas de conocimiento, cuaderno de campo y otros que servirán para la medición de la variable dependiente en caso de esta investigación” (p 195)

Para esta investigación se redactó el instrumento Prueba de conocimiento, que Córdova (2012) dice, “Por medio de este instrumento el investigador podrá percibir el nivel de conocimiento que posee cada estudiante que conforma la muestra” (p. 109)

Dicho instrumento utilizado fue calificado de acuerdo a los criterios siguientes:

### Criterios de evaluación

Criterios	Pesos
Excelente	5
Muy bien	4
Bien	3
Regular	2
Malo	1

### Baremo aplicado al instrumento Prueba de conocimiento

Niveles de		Intervalo	
Peso	Aprendizaje		
4	Logro destacado	83-100	3
	Logro esperado	62-82	
2	En proceso	41-61	
1	En Inicio	20-40	

Validez.

El instrumento aplicado tiene validez si es que mide la variable que desea medir, por lo que se necesita al menos tres expertos para la evaluación. Se requiere que estos expertos conozcan muy bien la variable a medir y que tenga experiencia construyendo instrumentos. (Córdova, 2012, pp. 115- 116).

### Validez por contenido

Para (Hernández, Fernandez & Baptista Lucio, 2014) la validez por contenido se obtiene por las opiniones de los expertos, es el nivel en el que el instrumento refleja el dominio de contenido que se está midiendo, determina el nivel en que esta medición representa a los elementos de un constructo (p.201)

### **Validación de instrumento por contenido**

<b>Experto</b>	<b>Grado</b>	<b>Valoración</b>
Salomé Condori Eugenio	Doctor	Suficiente.
Ventura Hurtado Tolomeo	Magíster	Suficiente.
Ureta Medrano Juan Carlos	Magíster	Suficiente.

En tal sentido se ha determinado la validez por contenido obteniendo la valoración Suficiente.

### **Validez de constructo**

Para (Hernández, Fernandez & Baptista, 2014), la validez de constructo está vinculado plenamente a la teoría de la variable, se refiere a qué tan bien el instrumento mide un concepto teórico de la variable en estudio, de qué manera se vinculan y de qué manera está correlacionada a los otros conceptos teóricos (p.203).

### **Correlaciones**

		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Variable
Dimensión 1	Correlación de Pearson					
	Sig. (bilateral)					
	N					
Dimensión 2	Correlación de Pearson					
	Sig. (bilateral)					
	N					
Dimensión 3	Correlación de Pearson					
	Sig. (bilateral)					
	N					
Dimensión 4	Correlación de Pearson					
	Sig. (bilateral)					
	N					

Variable	Correlación de Pearson	1	,807**	0.350	,489*	,855**
			0.000	0.093	0.015	0.000
		24	24	24	24	24
		,807**	1	,439*	0.361	,835**
		0.000		0.032	0.083	0.000
		24	24	24	24	24
		0.350	,439*	1	,677**	,734**
		0.093	0.032		0.000	0.000
		24	24	24	24	24
		,489*	0.361	,677**	1	,772**
		0.015	0.083	0.000		0.000
		24	24	24	24	24
		,855**	,835**	,734**	,772**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000 24	0.000 24	0.000	
	N	24			24	
						24

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0.812</b>	<b>4</b>

Analizando los datos estadísticos obtenidos con el software IBM SPSS 24.0, se pudo verificar el nivel de correlación entre los ítems para cada dimensión, verificándose de tal forma que los ítems tienen altas correlaciones con cada uno de las dimensiones, considerándose que el índice de correlación varía entre 0 y 1, del tal forma se demostró que existe una correlación de 1 con dominio total con el resultado global del instrumento.



Del mismo modo se analizó el dominio con el alfa de cronbach para las correlaciones dominio total, donde se obtuvo el índice global del instrumento como resultado  $\alpha$ =el 0.812, considerándose en tal sentido Válido para aplicar.

### **Validez por criterio o juicio de expertos**

El instrumento de medición de la presente investigación ha sido validado mediante criterio o juicio de experto, como dice (Hernández, Fernandez & Baptista, 2014), la validez de criterio se obtiene al comparar los resultados obtenidos con algún criterio externo que pretende medir lo mismo, estos criterios son estándares o pautas que tendrá que cumplir el instrumento para lograr su validez, de tener validez de criterio este instrumento deberá tener similares puntuaciones en los otros criterios (p.202).

<b>Validación de instrumento por criterio de jueces</b>			
<b>Experto</b>	<b>Grado</b>	<b>Puntaje Porcentual</b>	<b>Valoración</b>
Salomé Condori Eugenio	Doctor	1.00	Válido, aplicar.
Seas Menendez Amelia Flora	Magíster	1.00	Válido, aplicar.
Vilchez Casas Geovany	Magíster	0.98	Válido, aplicar.
Maraví Castro Alex	Magíster	1.00	Válido, aplicar.

El instrumento Prueba de conocimiento, se ha validado por criterio o juicio de expertos, obteniendo el promedio de 0.995 del tal forma se calificó como Válido, aplicar.

### **3.6 Plan de análisis**

El fin de esta investigación fue determinar la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el desarrollo de aprendizaje de administración por objetivos, por ello el plan de análisis se desarrolló como sigue:

En noviembre se solicitó autorización para el desarrollo del taller y la aplicación de instrumento de investigación en los estudiantes de la especialidad Administración y se recibió la autorización para dar inicio a la aplicación del instrumento de investigación

Se realizó la definición y operacionalización de variables respectivamente, como variable independiente Taller de Mapeo de Procesos y variable dependiente Aprendizaje de Administración por Objetivos.

Se ha construido los baremos según los niveles de aprendizaje.

En el proceso de construcción del instrumento se ha logrado la validez de contenido, la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento se midió mediante la estadística de fiabilidad en el programa IBM SPSS 24, Obteniendo como resultado se obtuvo el coeficiente Alfa de Cronbach 0.896 y validez por criterio o juicio de expertos.

La aplicación de instrumento (Pre prueba) y desarrollo de (Taller - 1º Etapa) fueron el 13 de mayo.

El desarrollo del Taller (Taller - 2º Etapa) fueron el, 20 de mayo.

El desarrollo del Taller (Taller - 3º Etapa) y la aplicación de instrumento (Pos prueba) fueron el 27 de mayo.

Se ha construido las tablas de frecuencias, gráficos, con la herramienta Excel.

Hemos evaluado el cumplimiento de los supuestos de los datos proceso estadístico, se ha calculado la prueba de normalidad y se ha realizado el análisis de la Prueba de Levene de igualdad de varianzas con programa IBM SPSS 24.

Se determinó para el análisis de resultado el proceso estadístico paramétrico, se ha calculado el análisis de la Prueba T para la comparación de medias con el programa IBM SPSS 24, el análisis se hizo para la Pre Prueba y Pos Prueba.

Se ha tomado la decisión bajo los supuestos, se rechazó la Hipótesis Nula y se aceptó la hipótesis Alterna.

Por último se determinó el nivel de influencia de la variable independiente.

### 3.7 Matriz de consistencia

TÍTULO: TALLER DE MAPEO DE PROCESOS COMO ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA EL APRENDIZAJE DE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FILIAL SATIPO - 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
¿Cómo influye el taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019?	Determinar la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Los Católica Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.	Taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica influye significativamente para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.	<b>Variable Independiente.</b> Taller de mapeo de procesos	<b>CUANTITATIVO</b>  <b>Nivel:</b> - Explicativo  <b>Tipo:</b> - Aplicada  <b>Diseño:</b> EXPERIMENTAL (Pre Experimental)  <b>G O I X O2</b>	<b>Fuente:</b> - Primaria  <b>Técnica:</b> - Cuestionario  <b>Instrumento:</b> Prueba de conocimiento - Pre Prueba - Pos Prueba  <b>Escala de medición:</b> - Intervalar  <b>Población:</b> Los 24 estudiantes del IV Ciclo de la especialidad de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.  <b>Muestreo:</b>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			
¿Cómo influye el taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos en los estudiantes de la	Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos en	Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos en los estudiantes de la	<b>Variable Dependiente.</b> Administración por objetivos		

<p>Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019?</p> <p>¿Cómo influye el taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje del planteamiento de objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019?</p> <p>¿Cómo influye el taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de la especificación de medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019?</p> <p>¿Cómo influye el taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019?</p>	<p>los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p> <p>Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de planteamiento de objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p> <p>Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de especificación de medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p> <p>Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p>	<p>Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p> <p>Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de planteamiento de objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p> <p>Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de especificación de medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p> <p>Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p>			<p>Intencional</p> <p>Los 24 estudiantes del IV Ciclo de la especialidad de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p>
--	---	--	--	--	---



### 3.8 Principios éticos

Dominguez (2016) “Los principios éticos son los que rigen la elaboración de proyectos de investigación en la universidad para los distintos niveles de estudio”  
(p. 2)

En la presente investigación se trabajó conforme a las buenas prácticas de los investigadores cumpliéndose los principios éticos que rigen la actividad investigadora.

En el principio Protección a las personas, esta investigación consideró lo más importante, el respeto a cada estudiante, docente y a todas las personas vinculadas para su desarrollo.

En el principio Beneficencia y no maleficencia, se buscó no perjudicar en lo absoluto a las personas que participaron en todo el ámbito de la investigación.

En el principio Justicia, se trabajó con juicio razonable en todo momento de la investigación, no se dio lugar a nada injusto o intolerable a las personas que participaron.

En el principio Integridad científica, la integridad nos acompañó en todo tiempo.

Y en el principio Consentimiento informado y expreso, se expresó voluntad de consentimiento del uso de la información para cualquier fin estimado en el proyecto.

## IV. Resultado

### 4.1 Resultados

En la investigación se aplicó taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para lo cual se utilizó como instrumento de medición una Prueba de conocimiento de la siguiente manera:

Primera etapa de la investigación; Antes del estímulo o desarrollo del taller se utilizó un pre prueba para conocer el nivel de conocimiento de la variable dependiente Administración por Objetivos.

Segunda etapa de la investigación, Se aplicó la estrategia didáctica Taller Mapeo de Procesos para el aprendizaje de Administración por Objetivos.

Tercera etapa de la investigación; Después del estímulo o uso de la estrategia didáctica se utilizó como instrumento de medición un Pos Prueba.

Obteniendo como resultado:

Tabla 3

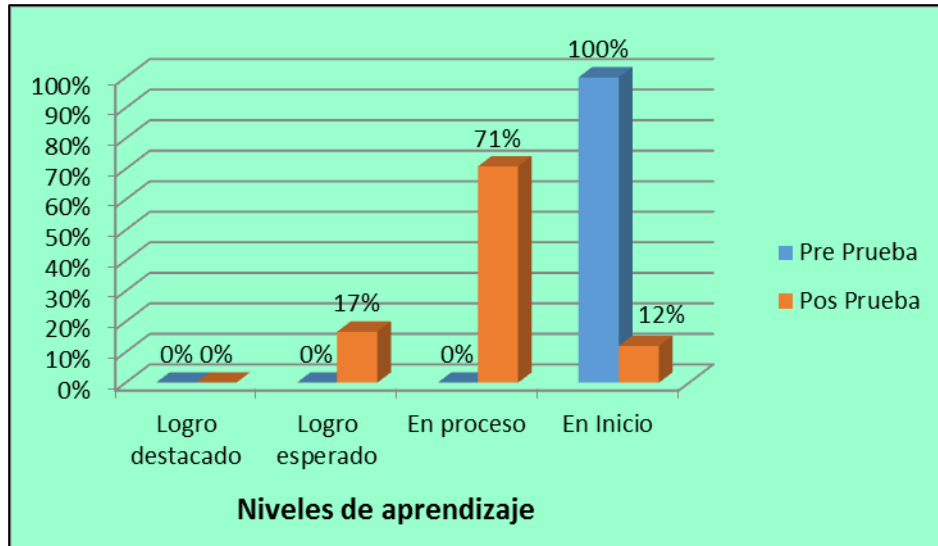
*Distribución de Frecuencias del Aprendizaje de Administración Por Objetivos según la Pre Prueba y la Pos Prueba de los Estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*

Niveles de aprendizaje	Intervalo	Antes		Después	
		f <sub>i</sub>	%	f <sub>1</sub>	%
Logro destacado	83 a 100	0	0%	0	0%
Logro esperado	62 a 82	0	0%	4	17%
En proceso	41 a 61	0	0%	17	71%
En Inicio	20 a 40	24	100%	3	12%
Total		24	100%	24	100%

Fuente: Elaboración de la autora.



*Distribución de frecuencias del aprendizaje de la Administración por Objetivos según la Pre Prueba y la Pos Prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*



*Figura 11.* Distribución de porcentajes de la variable estrategia de aprendizaje Administración por Objetivos

Interpretación:

En la Tabla 3 y Figura 11, Respecto a la Variable Aprendizaje de la Administración por Objetivos, se tuvo como resultado, el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en este nivel de aprendizaje solo el 12% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller se ubicaron el 0% y después del taller 71% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro esperado antes del Taller ningún estudiante se encontró en este nivel y después del taller 17% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes y después del ningún estudiante se ubicó en este nivel.

Tabla 4

*Distribución de Frecuencias del aprendizaje de Teoría de la Administración Por Objetivos según la Pre Prueba y la Pos Prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*

Niveles de aprendizaje	Intervalo	Antes		Después	
		fi	%	f1	%
Logro destacado	23 a 25	0	0%	1	4%
Logro esperado	17 a 22	0	0%	10	42%
En proceso	11 a 16	0	0%	12	50%
En Inicio	5 a 10	24	100%	1	4%
Total		24	100%	24	100%

Fuente: Elaboración de la autora

*Distribución de frecuencias del aprendizaje de la Teoría de la Administración por objetivos según la pre prueba y la pos prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*

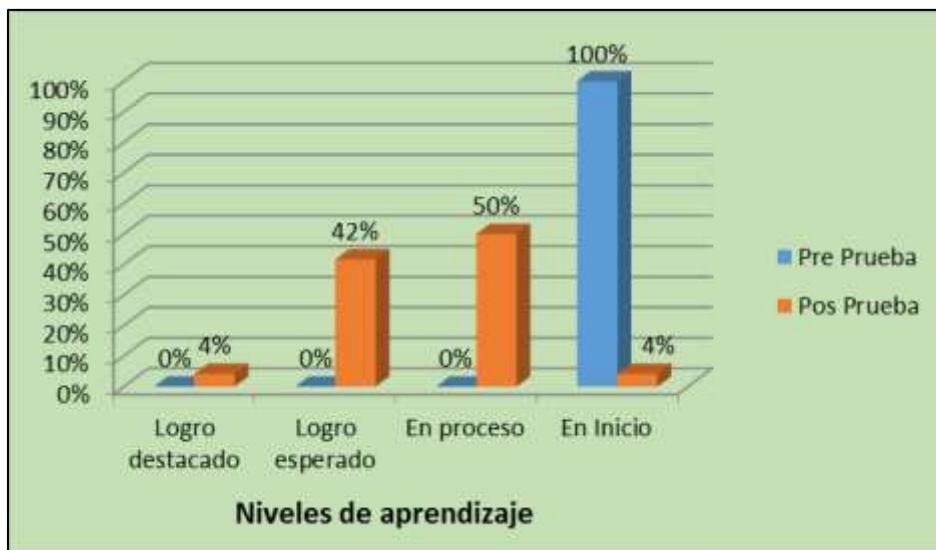


Figura 12. Distribución de porcentajes del aprendizaje de la Teoría de la Administración.

Interpretación:

En la Tabla 4 y Figura 12, Respecto a la Dimensión Teoría de la Administración por Objetivos, se tuvo como resultado, el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en este nivel de aprendizaje solo el 4% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller se ubicaron el 0% y después del taller 50% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro esperado antes del Taller 0% de los estudiantes se encontró en este nivel y después del taller 42% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes del Taller el 0% se ubicaron en este nivel y luego del Taller el 4% se ubicó en este nivel.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias del Aprendizaje de Planteamiento de Objetivos según la Pre Prueba y Pos Prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*

Niveles de aprendizaje	Intervalo	Antes		Después	
		f <sub>i</sub>	%	f <sub>1</sub>	%
Logro destacado	23 a 25	0	0%	0	0%
Logro esperado	17 a 22	0	0%	11	46%
En proceso	11 a 16	0	0%	11	46%
En Inicio	5 a 10	24	100%	2	8%
Total		24	100%	24	100%

Fuente: Elaboración de la autora.

*Distribución de frecuencias del aprendizaje de Planteamiento de Objetivos según la Pre Prueba y la Pos Prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la*

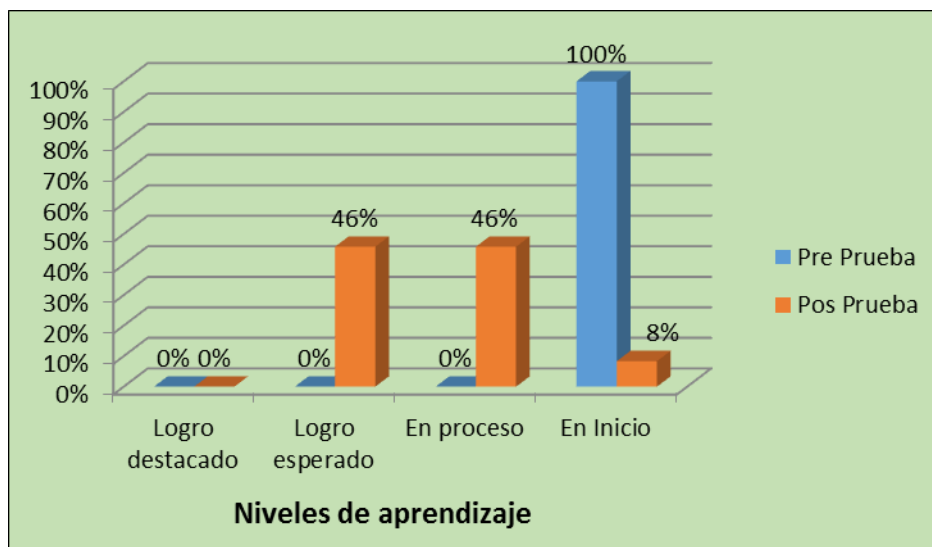


Figura 13. Distribución de porcentajes del aprendizaje de Planteamiento de Objetivos.

Interpretación:

En la Tabla 5 y Figura 13, Respecto a la dimensión Planteamiento de Objetivos, se tuvo como resultado, el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en este nivel de aprendizaje solo el 8% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller se ubicaron el 0% y después del taller 46% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro esperado antes del Taller 0% de los estudiantes se encontró en este nivel y después del taller 46% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes y después del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel.

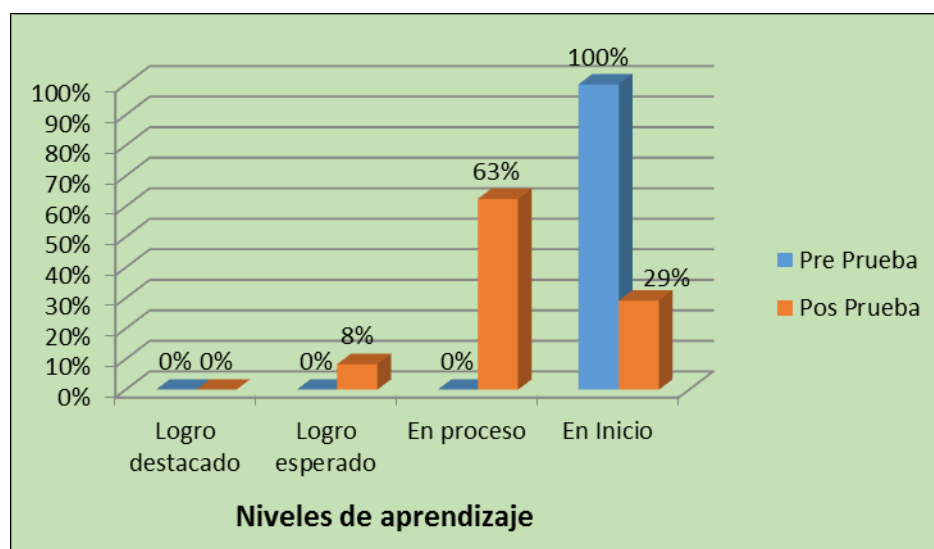
Tabla 6

*Distribución de frecuencias del aprendizaje de Especificación de Medios de Acción de los Objetivos según la Pre Prueba y Pos Prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*

Niveles de aprendizaje	Intervalo	Antes		Después	
		f <sub>i</sub>	%	f <sub>1</sub>	%
Logro destacado	23 a 25	0	0%	0	0%
Logro esperado	17 a 22	0	0%	2	8%
En proceso	11 a 16	0	0%	15	63%
En Inicio	5 a 10	24	100%	7	29%
Total		24	100%	24	100%

Fuente: Elaboración de la autora.

*Distribución de frecuencias del aprendizaje de Especificación de medios de acción del Objetivos según la Pre Prueba y la Pos Prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*



*Figura 14.* Distribución de porcentajes del aprendizaje de la Especificación de medios de acción de objetivos.

Interpretación:

En la Tabla 6 y Figura 14, Respecto a la dimensión Especificación de medios de acción del objetivo, se tuvo como resultado, el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en este nivel de aprendizaje solo el 29% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel y después del taller 63% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro esperado antes del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel y después del taller 8% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes y después del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel.

Tabla 7

*Distribución de Frecuencias del Aprendizaje de Feedback, según la Pre Prueba y Pos Prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*

Niveles de aprendizaje	Intervalo	Antes		Después	
		fi	%	f1	%
Logro destacado	23 a 25	0	0%	0	0%
Logro esperado	17 a 22	0	0%	1	4%
En proceso	11 a 16	0	0%	16	67%
En Inicio	5 a 10	24	100%	7	29%
Total		24	100%	24	100%

Fuente: Elaboración propia

*Distribución de frecuencias del aprendizaje de Feedback según la Pre Prueba y la Pos Prueba de los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*

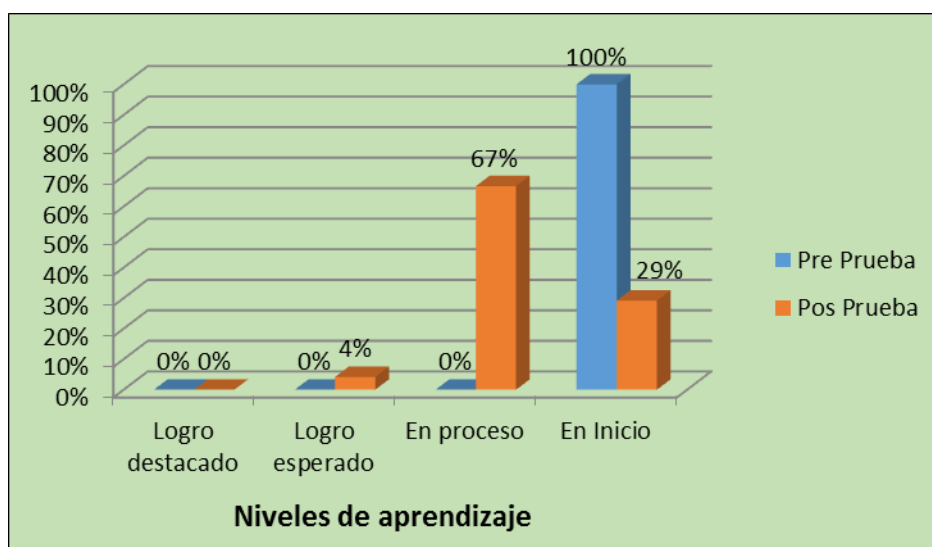


Figura 15. Distribución de porcentajes del aprendizaje de Feedback.

#### Interpretación:

En la Tabla 7 y Figura 15, Respecto a la dimensión Feedback, se tuvo como resultado, el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en este nivel de aprendizaje solo el 29% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller se ubicaron el 0% y después del taller 67% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro esperado antes del Taller 0% de los estudiantes se encontró en este nivel y después del taller 4% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes y después del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel.

#### Contrastación de Hipótesis. A.

#### Hipótesis General:

Taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica influye significativamente para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

Paso 1. Redacción de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ . No existe una diferencia significativa entre la media de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$H_1$ . Existe una diferencia significativa entre la media de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Paso 2. Especificación de Nivel de significación (Determinar Alfa)

Alfa = 5% = 0.05; es decir  $\alpha = 0.05$

Paso 3. T de Student para muestras relacionadas (Elección de la Prueba estadística)

Paso 4. Lectura del P Valor. Como la variable de estudio es cuantitativa es necesario para realizar los cálculos con los estadísticos cumplir con las condiciones o el supuesto de Normalidad, Igualdad de Varianza e Igualdad de muestras.



a) Normalidad. Como las muestras en el trabajo de investigación que se está realizando son menores que 50 se recurre a la Prueba de Shapiro Wilk. El criterio para determinar si la variable se distribuye normalmente es:

Si P-Valor  $\geq \alpha$  Aceptar  $H_0$  = Los datos provienen de una distribución normal.

Si P-Valor  $< \alpha$  Aceptar  $H_1$  = Los datos no provienen de una distribución normal.

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Pre prueba	0.133	24	,200*	0.918	24	0.052
Pos prueba	0.145	24	,200*	0.921	24	0.061

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

<b>Normalidad de Niveles de Aprendizaje</b>		
P Valor (Pre Prueba) = 0.052	>	$\alpha=0.05$
P Valor (Pos Prueba) = 0.061	>	$\alpha=0.05$

**CONCLUSIÓN:** Los datos provienen de una distribución normal. Ambos grupos se comportan normalmente, por lo tanto la variable se trabaja con normas paramétricas.

b) Igualdad de Varianza (Prueba de Levene) se debe corroborar la igualdad de varianza de la variable dependiente entre la Pre Prueba y la Pos Prueba

Si P-Valor  $\geq \alpha$  Aceptar  $H_0$  = Las Varianzas son homogéneas.

Si P-Valor  $< \alpha$  Aceptar  $H_1$  = Las Varianzas no son homogéneas.

#### **Prueba de homogeneidad de varianzas**

Nivel de Aprendizaje

Estadístico de Levene	g1	g2	Sig.
2.744	6	16	0.050

**Igualdad de Varianza de Niveles de Aprendizaje**

P-Valor=0.050	≥	α= 0.05
---------------	---	---------

CONCLUSIÓN. Se acepta la H<sub>1</sub>, Las varianzas son homogéneas

c) Calcular P-Valor de la Prueba: T de Student de la Pre Prueba y de Salida

P-Valor=0.000

**Prueba de muestras emparejadas**

		Diferencias emparejadas							
		95% de intervalo de							
		Media	Desviación de error	Media	confianza de la diferencia		t		
		gl	estándar	gl	(bilateral Sig.)				
		estándar			Inferior	Superior			
Par 1	Pos prueba - Pre prueba	32,042	9,530	1,945	36,066	28,017	16,471	23	,000

**T de Student Pre Prueba y Pos Prueba**

P-Valor=0.000	<	α= 0.05
---------------	---	---------

CONCLUSIÓN. Existe una diferencia significativa entre la media de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba

El criterio para decidir es:

Si la probabilidad obtenida P-Valor ≤ α, se rechaza H<sub>0</sub> (Se acepta H<sub>1</sub>)

Si la probabilidad obtenida P-Valor  $> \alpha$ , no se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_0$ )

Paso 5. Toma de Decisiones

Bajo los supuestos se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis

Alternativa ( $H_1$ )

<b>Estadísticas de muestras emparejadas</b>					
		Media	N	Desviación error estándar	Media de error estándar
Par 1	Pos prueba	55.04	24	11.483	2.344
	Pre prueba	23.00	24	2.449	0.500

<b>Correlaciones de muestras emparejadas</b>				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pos prueba & Pre prueba	24	0.836	0.000

Conclusión:

Observándose los resultados obtenidos se concluye, en cuanto al logro del Objetivo General, determinar la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Los Católicos Ángeles de Chimbote Filial Satipo – 2019, se pudo determinar mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 23.00 y Pos Prueba 55.04, que sí existe influencia significativa entre ambos de 32.04, de tal forma se determinó que el nivel de influencia es de 83.6%.

**B. Hipótesis Específico 1:**

Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la dimensión Teoría de la administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

Paso 1. Redacción de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ . No existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$H_1$ . Existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Paso 2. Especificación de Nivel de significación (Determinar Alfa)

Alfa = 5% = 0.05; es decir  $\alpha = 0.05$

Paso 3. T de Student para muestras relacionadas (Elección de la Prueba estadística)

Paso 4. Calcular el P Valor de la Pre Prueba y la Pos Prueba. Como la dimensión de estudio es cuantitativo es necesario para realizar los cálculos con los estadísticos cumplir con los supuestos

**Prueba de muestras emparejadas**

		Diferencias emparejadas							
		95% de intervalo de							
		Media	Desviación de error	Media	Media	Media	Media	Media	Media
		gl	(bilateral	Sig.	) estándar	estándar	Inferior	Superior	t
Par 1	Pos prueba Dimensión 1 - Pre prueba Dimensión 1	9.000	3.297	0.673	10.392	7.608	13.373	23	0.000

**T de Student Pre Prueba y Pos Prueba**

P-Valor=0.000 <  $\alpha = 0.05$

CONCLUSIÓN. Existe una diferencia significativa entre la media de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba

El criterio para decidir es:

Si la probabilidad obtenida  $P\text{-Valor} \leq \alpha$ , se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_1$ )

Si la probabilidad obtenida  $P\text{-Valor} > \alpha$ , no se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_0$ )

Paso 5. Toma de Decisiones

Bajo los supuestos se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis Alternativa,

Taller de Mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la

Teoría de la administración por Objetivos en los estudiantes de la Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019

### Estadísticas de muestras emparejadas

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 Pos prueba Dimensión 1	15.54	24	3.967	0.810
Pre prueba Dimensión 1	6.54	24	1.285	0.262

### Correlaciones de muestras emparejadas

	N	Correlación	Sig.
Par 1 Pos prueba Dimensión 1 & Pre prueba Dimensión 1	24	0.639	0.001

#### Conclusión:

Observándose los resultados obtenidos se concluye, en cuanto al logro del Objetivo Específico 1, Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019, se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 6.54 y Pos Prueba 15.54, que sí existe influencia significativa entre ambos de 09, de tal forma se determinó que el nivel de influencia es de 63.09%.

#### C. Hipótesis Específico 2:

Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la dimensión Planteamiento de Objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

Paso 1. Redacción de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ . No existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$H_1$ . Existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Paso 2. Especificación de Nivel de significación (Determinar Alfa)

Alfa = 5%=0.05; es decir  $\alpha = 0.05$

Paso 3. T de Student para muestras relacionadas (Elección de la Prueba estadística)

Paso 4. Calcular el P Valor de la Pre Prueba y la Pos Prueba. Como la dimensión de estudio es cuantitativo es necesario para realizar los cálculos con los estadísticos cumplir con los supuestos

---

### **Prueba de muestras emparejadas**

---

Diferencias emparejadas

95% de intervalo de

gl	Media Desviación estándar de error	Media confianza de la diferencia t (bilateral Sig. )	estándar		Inferior		Superior		
Par 1	Pos Prueba Dimensión 2 - Pre prueba Dimensión 2	9,125	3,097	,632	10,433	7,817	14,434	23	,000

### T de Student Pre Prueba y Pos Prueba

P-Valor=0.000 <  $\alpha = 0.05$

**CONCLUSIÓN.** Existe una diferencia significativa entre la media de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba

El criterio para decidir es:

Si la probabilidad obtenida  $P\text{-Valor} \leq \alpha$ , se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_1$ )

Si la probabilidad obtenida  $P\text{-Valor} > \alpha$ , no se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_0$ )

Paso 5. Toma de Decisiones

Bajo los supuestos se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis Alternativa,

Taller de Mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la dimensión Planteamiento de Objetivos en los estudiantes de la Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo - 2019

### Estadísticas de muestras emparejadas

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 Pos prueba Dimensión 2	15.42	24	3.810	0.778



Pre prueba Dimensión 2	6.29	24	1.233	0.252
---------------------------	------	----	-------	-------

### **Correlaciones de muestras emparejadas**

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pos prueba Dimensión 2 & Pre prueba Dimensión 2	24	0.686	0.000

#### **Conclusión:**

Observándose los resultados obtenidos se concluye, en cuanto al logro del Objetivo Específico 2, Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de planteamiento de objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019, se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 6.29 y Pos Prueba 15.42, que sí existe influencia significativa entre ambos de 09.13, de tal forma se determinó que el nivel de influencia es de 68.60%.

#### **D. Hipótesis Específico 3:**

Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la dimensión Especificación de los medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

Paso 1. Redacción de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alterna ( $H_1$ )

H<sub>0</sub>. No existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

H<sub>1</sub>. Existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Paso 2. Especificación de Nivel de significación (Determinar Alfa)

Alfa = 5%=0.05; es decir  $\alpha = 0.05$

Paso 3. T de Student para muestras relacionadas (Elección de la Prueba estadística)

Paso 4. Calcular el P Valor de la Pre Prueba y la Pos Prueba. Como la dimensión de estudio es cuantitativo es necesario para realizar los cálculos con los estadísticos cumplir con los supuestos

### **Prueba de muestras emparejadas**

---

Diferencias emparejadas			
95% de intervalo de			
	Media		Sig.
Media Desviación	confianza de la diferencia	t	(bilateral)
	de error estándar		
	estándar _____		
	Inferior    Superior		

Par 1	Pos prueba Dimensión 3 - Pre prueba Dimensión 3	6.667	2.914	0.595	7.897	5.436	11.207	23	0.000
-------	--	-------	-------	-------	-------	-------	--------	----	-------

### T de Student Pre Prueba y Pos Prueba

P-Valor=0.000

<

$\alpha = 0.05$

CONCLUSIÓN. Existe una diferencia significativa entre la media de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba

El criterio para decidir es:

Si la probabilidad obtenida  $P\text{-Valor} \leq \alpha$ , se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_1$ )

Si la probabilidad obtenida  $P\text{-Valor} > \alpha$ , no se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_0$ )

Paso 5. Toma de Decisiones

Bajo los supuestos se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis Alternativa, Taller de Mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la dimensión Especificación de los medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo - 2019

### Estadísticas de muestras emparejadas

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 Pos prueba Dimensión 3	11.79	24	2.963	0.605
Par 1 Pre prueba Dimensión 3	5.13	24	0.338	0.069

### Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pos prueba Dimensión 3 & Pre prueba Dimensión 3	24	0.201	0.347

#### Conclusión:

Observándose los resultados obtenidos se concluye, en cuanto al logro del Objetivo Específico 3, Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de especificación de medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo – 2019, se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 5.13 y Pos Prueba 11.79, que sí existe influencia significativa entre ambos de 06.66, de tal forma se determinó que el nivel de influencia es de 20.10%.

#### **E. Hipótesis Específico 4:**

Taller de mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la dimensión Feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.

Paso 1. Redacción de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ . No existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

H<sub>1</sub>. Existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Paso 2. Especificación de Nivel de significación (Determinar Alfa)

Alfa = 5%=0.05; es decir  $\alpha = 0.05$

Paso 3. T de Student para muestras relacionadas (Elección de la Prueba estadística)

Paso 4. Calcular el P Valor de la Pre Prueba y la Pos Prueba. Como la dimensión de estudio es cuantitativo es necesario para realizar los cálculos con los estadísticos cumplir con los supuestos

### Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas							
		95% de intervalo de							
		Media	Desviación de error	Media	confianza de la diferencia		t		
		gl	estándar	estándar	Inferior	Superior	Sig.	(bilateral)	
Par 1	Pos prueba Dimensión 4 - Pre prueba Dimensión 4	7.250	3.517	0.718	8.735	5.765	10.099	23	0.000

<b>T de Student Pre Prueba y Pos Prueba</b>		
P-Valor=0.000	<	$\alpha = 0.05$
<p>CONCLUSIÓN. Existe una diferencia significativa entre la media de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba</p>		

El criterio para decidir es:

Si la probabilidad obtenida  $P\text{-Valor} \leq \alpha$ , se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_1$ )

Si la probabilidad obtenida  $P\text{-Valor} > \alpha$ , no se rechaza  $H_0$  (Se acepta  $H_0$ )

Paso 5. Toma de Decisiones

Bajo los supuestos se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis Alterna, Taller de Mapeo de procesos influye significativamente para el aprendizaje de la dimensión Feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019

#### Estadísticas de muestras emparejadas

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Pos prueba Dimensión 4 Par 1	12.29	24	3.544	0.724

Pre prueba Dimensión 4	5.04	24	0.204	0.042
---------------------------	------	----	-------	-------

### **Correlaciones de muestras emparejadas**

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pos prueba Dimensión 4 & Pre prueba Dimensión 4	24	0.163	0.447

#### **Conclusión:**

Observándose los resultados obtenidos se concluye, en cuanto al logro del Objetivo Específico 4, Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019, se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 12.29 y Pos Prueba 05.04, que sí existe influencia significativa entre ambos de 07.25, de tal forma se determinó que el nivel de influencia es de 16.30%.

#### **4.2 Análisis de resultados**

La investigación realizada fue deductiva, experimental con estadística inferencial para un solo grupo, el objetivo general fue “Determinar la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Los Católica

Ángeles de Chimbote Filial Satipo – 2019”, por lo que en la búsqueda de antecedentes relacionados a este objetivo en esta investigación se tomó como antecedente a Baza (2012) que en su investigación pudo concluir que la administración por objetivo crear un concepto de sistema en la empresa, donde están los objetivos personales, objetivos gerenciales y el objetivo institucional, y estas interactúan entre sí persiguiendo el objetivo principal, del mismo modo el mapeo de procesos tiende a estructurar sistemáticamente la gestión empresarial por lo que se usó este concepto en la aplicación del taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de administración por objetivos. Recogidos los datos y procesados inferencialmente se hizo la contrastación de hipótesis y se obtuvo como resultado para el objetivo general, se pudo determinar mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 23.00 y Pos Prueba 55.04, determinándose que sí existió influencia significativa entre ambos de 32.04, de tal forma se determinó y concluyó que el nivel de influencia es de 83.6% para el aprendizaje de Administración por objetivos. En cuanto a la distribución de frecuencias se obtuvo como resultado que el 100% en la Pre Prueba se ubicó en el nivel de aprendizaje En Inicio y con un Pos Prueba luego de la aplicación del Taller disminuyó significativamente a 13% de los estudiantes; para el nivel de aprendizaje En Proceso antes del Taller ningún estudiante se encontró en este nivel, después del taller se encontraron el 17% de los estudiantes; para el nivel de aprendizaje Logro Esperado antes del Taller ningún estudiante se encontró en este nivel, después del taller incrementó a 17% de los estudiantes; para el nivel de aprendizaje Logro destacado tanto como antes y después del Taller ningún



estudiante se ubicó en este nivel; por lo que se logró determinar la influencia del taller de mapeo de procesos en el aprendizaje de APO en los estudiantes de la Uladech observándose con influencia significativa.

Para el primer objetivo específico Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019, en la búsqueda de antecedentes relacionados a este objetivo en esta investigación se tomó como antecedente a Azabache, Dávila, Landa y Rodríguez, (2018) de acuerdo a sus operaciones la empresa pudo realizar un diagnóstico centrado en procesos y replantearlo para alcanzar el éxito, por lo que se usó este concepto en la aplicación del taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos. Recogidos los datos y procesados inferencialmente se hizo la contrastación de hipótesis y se obtuvo como resultado para el primer objetivo específico, se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 6.54 y Pos Prueba 15.54, estableciéndose que sí existió influencia significativa entre ambos de 09, de tal forma se estableció que el nivel de influencia es de 63.09%. En cuanto a la distribución de frecuencias se obtuvo como resultado que el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en este nivel de aprendizaje solo el 4% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller se ubicaron el 0% y después del taller 50% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel

Logro esperado antes del Taller 0% de los estudiantes se encontró en este nivel y después del taller 42% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes del Taller el 0% se ubicaron en este nivel y luego del Taller el 4% se ubicó en este nivel; por lo que se pudo establecer la influencia del taller de mapeo de procesos en el aprendizaje de APO en los estudiantes de la Uladech observándose con influencia significativa.

Para el segundo objetivo específico Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de planteamiento de objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019, en la búsqueda de antecedentes relacionados a este objetivo en esta investigación se tomó como antecedente a Francisco (2014) pudo observar algunas deficiencias en sus procesos por lo que concluyó en replantear sus operaciones en sus áreas débiles optando por la innovación que le permitió mejorar sus procesos, por lo que se usó este concepto en la aplicación del taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de planteamiento de objetivos. Recogidos los datos y procesados inferencialmente se hizo la contrastación de hipótesis y se obtuvo como resultado para el segundo objetivo específico Se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 6.29 y Pos Prueba 15.42, estableciéndose que sí existió influencia significativa entre ambos de 09.13, de tal forma se pudo concluir que el nivel de influencia es de 68.60%. En cuanto a la distribución de frecuencias se obtuvo el resultado, el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en

este nivel de aprendizaje solo el 8% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller se ubicaron el 0% y después del taller 46% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro esperado antes del Taller 0% de los estudiantes se encontró en este nivel y después del taller 46% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes y después del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel; por lo que se pudo establecer la influencia del taller de mapeo de procesos en el aprendizaje de APO en los estudiantes de la Uladech concluyéndose con influencia significativa.

Para el tercer objetivo específico Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de especificación de medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019, en la búsqueda de antecedentes relacionados a este objetivo en esta investigación se tomó como antecedente a Sánchez (2017) pudo observar que la gestión por procesos facilitó en el rediseño de su gestión en áreas estratégicas que permitió el logro de su objetivo institucional, por lo que se usó este concepto en la aplicación del taller de mapeo de procesos para el aprendizaje Especificación de medios de acción del objetivo. Recogidos los datos y procesados inferencialmente se hizo la contrastación de hipótesis y se obtuvo como resultado para el tercer objetivo específico se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 5.13 y Pos Prueba 11.79, estableciéndose que sí existió influencia significativa entre ambos de 06.66, de tal forma se estableció que el nivel de influencia es de 20.10%. En cuanto a la distribución de frecuencias, el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel

de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en este nivel de aprendizaje solo el 29% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel y después del taller 63% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro esperado antes del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel y después del taller 8% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes y después del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel; por lo que se pudo establecer la influencia del taller de mapeo de procesos en el aprendizaje de APO en los estudiantes de la Uladech observándose con influencia significativa.

Para el último objetivo específico Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019, en la búsqueda de antecedentes relacionados a este objetivo en esta investigación se tomó como antecedente a Silva (2013) pudo concluir que la toma de decisiones institucionales pueden optimizar la gestión a través de la reingeniería del sistema, esto debido a la facilidad de visualizarlas en un mapa de procesos, por lo que se usó este concepto en la aplicación del taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de Feedback. Recogidos los datos y procesados inferencialmente se hizo la contrastación de hipótesis y se obtuvo como resultado para el cuarto objetivo específico se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 12.29 y Pos Prueba 05.04, estableciéndose que sí existió influencia significativa entre ambos de 07.25, de tal forma se estableció

que el nivel de influencia es de 16.30%. En cuanto a la distribución de frecuencias, el 100% en la Pre Prueba estuvo en el nivel de aprendizaje Inicio y luego de la aplicación del Taller de Mapeo como estrategia didáctica disminuyó significativamente ubicándose en este nivel de aprendizaje solo el 29% de los estudiantes; para el nivel En proceso antes del Taller se ubicaron el 0% y después del taller 67% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro esperado antes del Taller 0% de los estudiantes se encontró en este nivel y después del taller 4% de los estudiantes se encontraron en este nivel; para el nivel Logro destacado antes y después del Taller ningún estudiante se ubicó en este nivel; por lo que se pudo establecer la influencia del taller de mapeo de procesos en el aprendizaje de APO en los estudiantes de la Uladech observándose con influencia significativa. En tal sentido se pudo observar el grado de influencia para la variable y cada uno de sus dimensiones.

## Análisis de resultado

OBJETIVOS	RESULTADOS	ANTECEDENTES	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	APORTES Y PREDICCIONES
Determinar la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Los Católicos Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.	Se pudo determinar mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 23.00 y Pos Prueba 55.04, que sí existe influencia significativa entre ambos de 32.04, de tal forma se determina que el nivel de influencia es de 83.6%.	Baza (2012) “Administración por objetivos como técnica de cambio organizacional en una empresa mueblera, 2012” llegando a la siguiente conclusión: La administración por objetivo crea un concepto de sistema en la empresa, donde están los objetivos personales, objetivos gerenciales y el objetivo institucional, y estas interactúan entre sí persiguiendo el objetivo principal, también permite compartir el esfuerzo y los logros al alcanzar las metas, se crea un ambiente laboral con motivación.	Se basó al estudio en el nivel pre experimental y la estadística inferencial, es decir en el proceso estratégico deductivo en un muestreo intencional, siendo uno de los aspectos principales la observación y el análisis del resultado de la estadística paramétrica para muestras relacionadas para un mismo grupo.	El aporte científico es que se pudo determinar el grado de influencia significativa de un taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de administración por objetivos y en las predicciones para el futuro se invita a los docentes desarrollar un taller de mapeo para la enseñanza de administración por objetivos.
Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de la teoría de la administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.	Se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 6.54 y Pos Prueba 15.54, que sí existe influencia significativa entre ambos de 09, de tal forma se determina que el nivel de influencia es de 63.09%.	Silva (2013) “Aplicación de gestión por procesos como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira, 2013” llegando a la siguiente conclusión: La toma de decisiones institucionales se convierte en óptimas desde este tipo de gestión por procesos, porque hay un desafío de reingeniería del sistema, esto debido a que es fácil visualizar en el mapa los macroprocesos y procesos clave para el logro de objetivos estratégicos, mejora la gestión por la guía y supervisión de quienes diseñan el pan estratégico.	Se basó al estudio en el nivel pre experimental y la estadística inferencial, es decir en el proceso estratégico deductivo en un muestreo intencional, siendo uno de los aspectos principales la observación y el análisis del resultado de la estadística paramétrica para muestras relacionadas para un mismo grupo.	El aporte científico es que se pudo determinar el grado de influencia significativa de un taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de administración por objetivos y en las predicciones para el futuro se invita a los docentes desarrollar un taller de mapeo para la enseñanza de la teoría de la administración por objetivos.

<p>Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de planteamiento de objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019.</p>	<p>Se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 6.29 y Pos Prueba 15.42, que sí existe influencia significativa entre ambos de 09.13, de tal forma se determina que el nivel de influencia es de 68.60%.</p>	<p>Francisco (2014) “Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico – Año 2014” llegando a la siguiente conclusión: Luego del replanteo enfocado en procesos para este proyecto se pudo observar algunas deficiencias por lo que se concluyó en innovar con la tecnología ya que será un cambio positivo para las operaciones de logística y distribución permitirá reducir tiempos y permitirá un mejor control desde la recepción hasta la entrega a los clientes, realizar la reingeniería de procesos de abastecimiento, mejorar en la gestión de información, reducir las roturas de stock, y por último la evaluación económica.</p>	<p>Se basó al estudio en el nivel pre experimental y la estadística inferencial, es decir en el proceso estratégico deductivo en un muestreo intencional, siendo uno de los aspectos principales la observación y el análisis del resultado de la estadística paramétrica para muestras relacionadas para un mismo grupo.</p>	<p>El aporte científico es que se pudo determinar el grado de influencia significativa de un taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de administración por objetivos y en las predicciones para el futuro se invita a los docentes desarrollar un taller de mapeo para la enseñanza de planteamientos de objetivos.</p>
<p>Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de especificación de medios de acción del objetivo en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019</p>	<p>Se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 5.13 y Pos Prueba 11.79, que sí existe influencia significativa entre ambos de 06.66, de tal forma se determina que el nivel de influencia es de 20.10%.</p>	<p>Sánchez (2017) “Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima, 2017” llegando a las siguientes conclusiones: 1º Implementar en la gestión por proceso es favorable para el proceso comercial de la empresa. 2º El incremento de 56% en el proceso programación de pedidos denota que es favorable para el proceso comercial. 3º La reducción de costos promedios refleja que influye favorablemente en el ciclo total del proceso comercial. 4º Concluyéndose que la implementación por gestión por procesos mejoró satisfactoriamente el proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C.</p>	<p>Se basó al estudio en el nivel pre experimental y la estadística inferencial, es decir en el proceso estratégico deductivo en un muestreo intencional, siendo uno de los aspectos principales la observación y el análisis del resultado de la estadística paramétrica para muestras relacionadas para un mismo grupo.</p>	<p>El aporte científico es que se pudo determinar el grado de influencia significativa de un taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de administración por objetivos y en las predicciones para el futuro se invita a los docentes desarrollar un taller de mapeo para la enseñanza de la especificación de los medios de acción de los objetivos.</p>
<p>Establecer la influencia de taller de mapeo de procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de feedback en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Satipo - 2019</p>	<p>Se pudo establecer mediante la comparación de medias, para la Pre Prueba fue 12.29 y Pos Prueba 05.04, que sí existe influencia significativa entre ambos de 07.25, de tal forma se determina que el nivel de influencia es de 16.30%</p>	<p>Azabache, Dávila, Landa y Rodríguez, (2018) “Diagnóstico operativo empresarial para Tranvisa E.I.R.L., 2018” llegando a la siguiente conclusión: De acuerdo a la importancia de sus operaciones y siendo la principal actividad económica de la empresa Transvisa el servicio de transporte se decidió para el éxito de la empresa realizar un diagnóstico centrado en este proceso y replantearlo ya que representa al 90 % de su actividad económica y realizar propuestas de mejora.</p>	<p>Se basó al estudio en el nivel pre experimental y la estadística inferencial, es decir en el proceso estratégico deductivo en un muestreo intencional, siendo uno de los aspectos principales la observación y el análisis del resultado de la estadística paramétrica para muestras relacionadas para un mismo grupo.</p>	<p>El aporte científico es que se pudo determinar el grado de influencia significativa de un taller de mapeo de procesos para el aprendizaje de administración por objetivos y en las predicciones para el futuro se invita a los docentes desarrollar un taller de mapeo para la enseñanza de un feedback de un objetivo.</p>





## **V. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

Después de haber procesado estadísticamente los datos recogidos y analizado los resultados, en la presente investigación se logró determinar el grado de influencia de la estrategia aplicada Taller de mapeo de procesos, concluyéndose que existió una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba, es decir el taller de Mapeo influyó significativamente para el aprendizaje de Administración por Objetivos en los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019, con un 83.60%

Del mismo modo para cada uno de los objetivos específicos, para el primer objetivo específico, se determinó que existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba, es decir el taller de Mapeo influyó significativamente para el aprendizaje de la dimensión Teoría de la Administración por Objetivos en los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019, en un 63.09%

Para el segundo objetivo específico, se determinó que existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba, es decir el taller de Mapeo influyó significativamente para el aprendizaje de la dimensión Planteamiento de Objetivos en los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019, en un 68.60%

Para el tercer objetivo específico, se determinó que existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba, es decir el taller de Mapeo influyó significativamente para el aprendizaje de la dimensión Especificación de los medios de acción del objetivo en los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019, en un 20.10%.

Y para el último objetivo específico, se determinó que existe una diferencia significativa entre las medias de los niveles de aprendizaje de la Pre Prueba y la media de los niveles de aprendizaje de la Pos Prueba, es decir el taller de Mapeo influyó significativamente para el aprendizaje de la dimensión Feedback en los estudiantes del IV Ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2019, en un 16.03%

Observándose los índices de influencia tanto para mi variable en estudio y sus dimensiones se concluye que el Taller de mapeo de procesos sí influye significativamente para el aprendizaje de Administración por Objetivos con una correlación de 83.60.

### **Aportes del investigador**

En la presente investigación se ha podido determinar la influencia de un taller de mapeo de procesos, que a través de una adecuada secuencia en el desarrollo del taller vinculando cada etapa del mapeo a la Administración por Objetivos se hizo más sencillo la comprensión del tema para los estudiantes.

El desglose de la búsqueda de logro de objetivos direccionales, departamentales y personales de la Teoría de Administración por Objetivos los estudiantes pudieron asemejar a la estructura de un mapa de procesos (estratégicos, operativos y de apoyo).

En la etapa de medición de indicadores de los procesos en un mapeo y un posterior resultado de la medición se pudo observar los coeficientes favorables o no favorables al cumplimiento del plan u objetivo estratégico institucional, en caso de resultar no favorable se pudo rediseñar procesos y objetivos mediante un feedback, como se pudo observar una vez más el uso del taller de mapeo de procesos hace más comprensible la Administración por Objetivos.

## **5.2. Recomendaciones**

Considerar en el sílabo para la carrera de administración mapeo de procesos como parte del programa de estudios.

La perspectiva acerca de liderazgo en una empresa o institución en nuestro contexto actual ha venido a ser el de aprender a trabajar en equipo, en plena comunicación y motivación, algo que una APO busca y un mapeo de procesos facilita, por tal motivo se recomienda considerarlo en el sílabo al taller de mapeo de procesos como programa completo, incluyendo las mediciones de resultados de indicadores.

## **Referencias bibliográficas**

(2006). En M. M. Luna, *Elabora en 4 simples pasos tu mapa de procesos*. España.

- Aiteco Consultores Desarrollo y Gestión. (2019). *Aiteco Consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/origen-del-mapa-de-procesos/>
- Azabache Cavero, D. E., Dávila Cáceres, B. E., Landa Arévalo, L. K., & Rodríguez Lezama, R. N. (2018). *Disgnóstico operativo empresarial para Transvisa E.I.R.L.* Surco.
- Baza Pérez, E. (2012). *Aplicación de Administración por Objetivos como técnica de cambio organizacional en una empresa mueblera*. México D.F.
- Calderón, O. V. (2017). *Metodología para la implementación de mapeo de procesos*. Cd. México.
- Carranza Vilahur, L., Valverde Virhuez, J., & Vera Ipenza, J. (2016). *Implementación dela gestión por procesos en la escuela militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)*.
- Carrasco Díaz, S. (2018). *Metodología de la Investigación Científica (Vol. Décimo octava reimpresión)*. Lima, Perú: Editorial San Marcos EIRL.
- Carrasco Zanocco, F. J. (2011). *Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Bancoestado*. Santiago de Chile.
- Chávez Guillén, R. M. (2017). *Modelo de gestión por procesos apoyado con las tecnologías de información y comunicaciones para el Help Desk en una institución pública*. Lima.
- Coneval. (s.f.). Obtenido de [https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Ficha\\_Monitoreo\\_Evaluaci%C3%B3n.aspx](https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Ficha_Monitoreo_Evaluaci%C3%B3n.aspx)
- Coneval. (s.f.). Obtenido de [https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Ficha\\_Monitoreo\\_Evaluaci%C3%B3n.aspx](https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Ficha_Monitoreo_Evaluaci%C3%B3n.aspx)
- Córdova Baldeón, I. (2012). *El proyecto de investigación cuantitativa con Minitab, SPSS y Excel*. Lima: Editorial San Marcos.
- Dominguez Granda, J. (2016). *Código de ética para la investigación*. Chimbote.
- Educapeques.com. (2018). Obtenido de [https://www.educapeques.com/biografia/jeanpiaget.html#Etapa\\_de\\_operaciones\\_fo rmales\\_De\\_los\\_12\\_antildeos\\_hasta\\_su\\_vida\\_adulta](https://www.educapeques.com/biografia/jeanpiaget.html#Etapa_de_operaciones_fo rmales_De_los_12_antildeos_hasta_su_vida_adulta)
- ESAN. (2016). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>
- Escuela Europea de excelencia. (s/f). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-de-procesos-basado-norma-iso-9001-2015/>

- Excelencia, E. E. (24 de Noviembre de 2014). *ISO 9001: Entendiendo el enfoque basado en procesos*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/category/iso90012015/>
- Francisco Marcelo, L. (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico*. San Miguel.
- Guajardo Meneses, A. (2013). *Los impactos de la sostenibilidad en la cadena de valor de la organización*. España.
- Guerrero Lozano, F. (2017). *Propuesta para mejorar los procesos de la DGGRP del MEF y recomendaciones para su implementación*. Lima.
- Hayes E., B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios* (Vol. 2da Edición: Gestión). España.
- HEFLO. (2016). Obtenido de <https://www.hrflo.com/es/blog/mapeo-procesos/mapeo-deprocesos-bpm/>
- Hernández Champieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta Edición*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- KJ Henderson. (s.f.). *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/cuales-son-los-beneficios-del-mapeo-de-procesos-de-negocio-11848.html>
- Larico Vera, H. (2018). *La gestión por resultados en pequeños empresarios de artesanías de los distritos de Puno, Juliaca, Ilave, Azángaro y Macuzani de la Región de Puno - Año 2017*. Lima.
- López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Rodríguez Palmero, M. (2008). *La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva*. Barcelona: Ediciones Octaedro S.L.
- Saavedra Villar, P. (2017). *Metodología de Investigación científica*. Huancayo - Junín.
- Sanchez Atúncar, G. (2017). *Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa brumoda S.A.C. - Lima, 2017*. Lima.
- Sergio, C. D. (2017). *Metodología de la Investigación Científica - Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Silva Escobar, V. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira*. Santiago.
- Valderrama Mendoza, S. R. (2006). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Vol. Décima reimpresión: Febrero 2019). Lima: Editorial San Marcos EIRL.

**Ynfante T., R. E. (19 de Abril de 2015). *Administración por objetivos*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos73/administracion-objetivo/administracionobjetivo2.shtml>**

## **Anexos**

### **Base**

**d  
e  
d  
a  
t  
o  
s**

**Base de Datos - PRE-av [CorporativoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos**

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	TOTAL
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
6	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
7	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
8	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
9	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
13	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
14	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
17	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22
19	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
20	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
21	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
22	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
23	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
24	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
25																					
26																					
27																					
28																					

**Base de Datos - POS-av [CorporativoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos**

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	TOTAL
1	2	4	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	48
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	1	1	4	2	2	3	68
3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	56
4	3	3	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	3	1	3	3	1	1	2	58
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
6	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	1	1	4	5	4	3	2	2	5	61
7	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	68
8	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	58
9	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	74
10	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	48
11	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	1	1	4	1	1	1	1	3	49
12	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	51
13	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	63
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	58
15	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	1	1	4	3	2	3	2	3	51
16	1	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	54
17	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	5	75
18	2	4	4	2	1	4	4	3	4	1	3	2	2	1	3	4	3	2	3	3	55
19	4	5	5	2	2	2	4	5	5	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	1	69
20	4	5	5	4	3	4	5	4	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	69
21	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	66
22	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	4	5	3	3	2	2	3	3	3	3	57
23	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	54
24	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	48
25																					
26																					
27																					
28																					

Solicitud y confirmación para aplicación de instrumento en la institución



**CARTA N° 002-2018-IGAM**

**SEÑORES:**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE – FILIAL SATIPO

Atención:

Lic. DORIS CANO SALDAÑA

Coordinadora de la ULADECH - Filial Satipo

**ASUNTO:**

**SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Presente.-

De mi especial consideración:

La que suscribe, **Ingríd Gisela Alvarez Meza**, con código estudiantil: 30M1181032, Cel. 996330000, estudiante de Maestría en Educación en la prestigiosa institución que dirige; me es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y al mismo tiempo mencionar que siendo parte importante para la elaboración de mi Tesis "Mapeo de Procesos como estrategia didáctica para el aprendizaje de Administración por objetivos en los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Satipo – 2018" y deseando aplicar el instrumento de investigación, solicito la autorización para la disponibilidad de aulas, pudiendo ser del semestre III al V, de la facultad de administración.

Esperando que la presente merezca su atención y comprensión, hago propicia la oportunidad para hacerles llegar nuestra estima personal.

Satipo, 28 de noviembre del 2018

*Alvarez*

Ingríd Gisela Alvarez Meza  
Cód. 30M1181032



*Proceda*  
*Alicia*  
*Jen*



**Sesión de clase / Programa de Taller**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**

**TALLER:**  
**“MAPEO DE PROCESOS”**

**MAESTRANTE:**

ALVAREZ MEZA Ingrid Gisela

**SATIPO – JUNÍN**

**2018**

## TALLERES DE MAPEO DE PROCESOS

### DIRIGIDO A:

Estudiantes de Pregrado IV Ciclo de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote

### OBJETIVO:

1. Comprender la función del Sistema de Gestión de la Calidad enfocada en procesos.
2. Identificar los Procesos de un Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Identificar las interacciones y secuencia de los procesos de la Organización.
4. Identificar cómo medir y monitorear los procesos.
5. Identificar las mejoras de procesos.

### I. PLANEACIÓN:

- Duración: 1.30 horas
- Fecha: 20/11/2018
- HORA:

1era Actividad: 07:45 PM - 08:00 PM

2da Actividad: 08:00 PM - 08:45 PM

3era Actividad: 08:45 PM - 09:15 PM

- Materiales: laptops o papelotes, hojas de colores y plumones de colores.

### II. CONTENIDO:

Bienvenida

Resumen del curso-taller

#### Primera Actividad – Objetivo 1 (15 min.)

- Dinámica de Integración (lluvia de ideas)
- Objetivo del curso-taller

- Expectativas del curso-taller

#### Segunda Actividad – Objetivo 2,3 y 4 (45 min.)

- Definición de proceso
- Componentes de un proceso
- Características de los procesos
- Tipos de procesos

#### Tercera Actividad - Objetivo 5 (30 min.)

- Metodología para la mejora de procesos
- Cierre de la Sesión

### III. DESARROLLO DE TALLER

#### Primera Actividad – Objetivo 1



1. ¿Qué es un mapeo?
  - Entradas
  - Proceso
  - Salidas
2. Mapeo de procesos nos ayuda en la...
3. ¿Cuál es su importancia?
4. ¿Cuáles son los beneficios o ventajas tenemos al mapear los procesos?
5. ¿Qué procesos valúa las ISO?

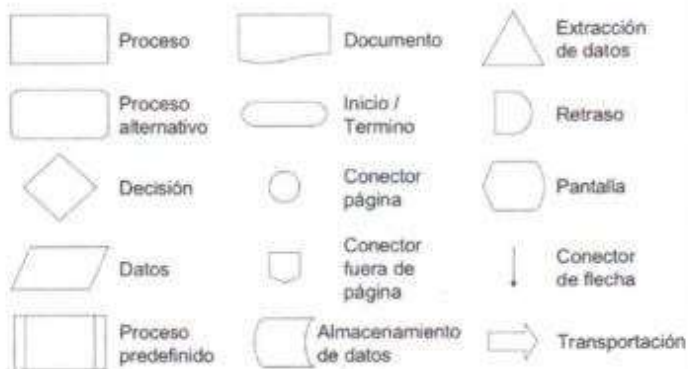
## Segunda Actividad – Objetivo 2,3 y 4



### 1. Definir los límites y dueños de los procesos



### 2. Simbologías para diagramas de flujo



### 3. Las interacciones y secuencia de los procesos



#### Tercera Actividad - Objetivo 5

1. Identificar los procesos y los dueños de los procesos estratégicos de la empresa
2. Identificar las interrelaciones entre los procesos
3. Examinar minuciosamente todos los procesos y medir sus resultados
4. Detectar dónde y por qué ocurren las fallas o desviaciones importantes
5. Identificar las oportunidades de mejora y proponer el rediseño en los procesos actuales.
6. Analizar el impacto de las propuestas de mejora

**Instrumento para recojo de datos – aplicado, validado por juicio de un experto**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN

La presente prueba pedagógica tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: "TALLER DE MAPEO DE PROCESOS COMO ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA EL APRENDIZAJE DE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE FILIAL SATIPO – 2019"

APPELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_

FACULTAD: \_\_\_\_\_ CICLO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

INSTRUCCIONES Leer cada uno de las preguntas o enunciados y responda con palabras claras y precisas.

1. ¿Cómo ISO-9001 interviene en la gestión empresarial?

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

2. Mencione sobre la teoría de la administración por objetivos (APO)

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

3. Para ser llamado APO cumple algunas características ¿Cuáles son las características que predominan en este tipo de administración?

.....  
.....  
.....



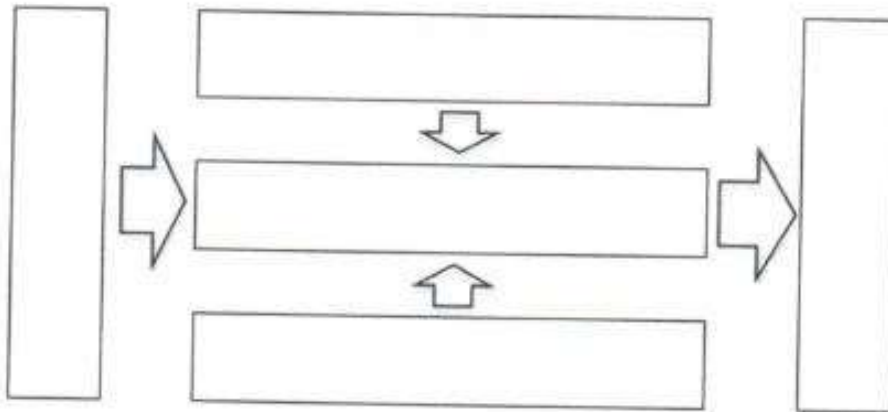
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

4. Cuando se definen los objetivos de acuerdo a APO debe cumplir criterios para asegurarse de la exactitud del Plan Estratégico, ¿Cuáles son estos criterios?

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

5. Simula el programa APO en el mapa de procesos: (Identifica los objetivos de cada proceso en el mapa)



5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

6. Plantee un ejemplo de un proceso y redacte los elementos de entrada, proceso y salida con perspectiva a la APO.





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE



5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

7. ¿Cómo definirías actividades de valor en un proceso?

.....

.....

.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

8. Define los objetivos de los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.

.....

.....

.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

9. Plantea un objetivo para un proceso respondiendo las tres preguntas.





UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

10. Describe el resultado que se quiere obtener en cada proceso con la APO.

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

11. ¿Qué son procesos clave y cuál es su importancia?

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

12. Identifica los elementos que no agregan valor a los procesos.

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

13. ¿Cuáles son las herramientas y soportes que los procesos necesitan para alcanzar los objetivos?

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

14. ¿Cuál es el medio de evaluación que permitirá medir y verificar el cumplimiento de los objetivos?

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

15. ¿Cuál es la finalidad de reconocer el estado de resultado de la medición de los procesos?

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

16. Menciona la utilidad del feedback en la APO.

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

17. Enuncie la viabilidad de los objetivos fijados en los procesos.

.....  
.....  
.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

18. Plantea la mejora continua de los procesos.

.....  
.....  
.....



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

19. ¿De qué forma se da un feedback que permitiría las correcciones del periodo en el ciclo de la APO?

.....

.....

.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

20. ¿Cuál es su opinión sobre la experiencia piloto de mejora de proceso mediante el programa APO?

.....

.....

.....

5. Excelente	4. Muy Bien	3. Bien	2. Regular	1. Malo
--------------	-------------	---------	------------	---------

  
**Eugenio Salomé Gondori**  
Dr. en Ciencias de la Educación

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE  
  
Mg. Amalia Rojas  
COORDINADORA DE EDUCACIÓN

  
Mg. Geovanny Viquez  
CIP: 112732

  
Mg. Alex Maravi Castro  
Carrera Pedagógica, CIP: 112732  
Mg. 2017 1004 - 100401



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES**

**1. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez : Salomé Condori Eugenio
- 1.2. Grado Académico / mención : Doctor en Ciencias de la Educación
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular : 23227633
- 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente universitario en la ULADECH
- 1.5. Autor del instrumento(s) : Alvarez Mega Ingrid Gisela
- 1.6. Lugar y fecha : Salape, 06 de Mayo 2019

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	MEJOR	BUENA	REGULAR	BUENA	MEJOR BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					5
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					5
5. SUFFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					5
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					5
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					5
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					5
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					5

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = \frac{1}{50}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....  
 .....

Firma del Juez

Eugenio Salomé Condori  
 Dr. en Ciencias de la Educación



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES**

**1. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez
- 1.2. Grado Académico / mención
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular
- 1.4. Cargo e institución donde labora
- 1.5. Autor del instrumento(s)
- 1.6. Lugar y fecha

Seas Menéndez Amalia Flora  
 Magister en educación  
 19868972  
 Coordinadora de carrera de educación  
 Alvarez Meza Ingrid Gloria  
 06 Mayo 2019

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	IMBEN	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					5
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					5
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					5
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					5
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos técnicos.					5
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					5
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					5

<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	↓ <b>A</b>	↓ <b>B</b>	↓ <b>C</b>	↓ <b>D</b>	↓ <b>E</b>
---	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

**CALIFICACIÓN GLOBAL:** Coeficiente de validez =  $\frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{1}{50}$

3. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 - 1,00]

**4. RECOMENDACIONES:**

.....  
 .....

Firma del Juez





VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Vilchez Casas Giovanni
- 1.2. Grado Académico / mención: Magister en currículo, didáctica e innovación
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular: 42603495
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente universitaria
- 1.5. Autor del instrumento(s): Alvarez Maza Ingrid Gisela
- 1.6. Lugar y fecha: 06 mayo del 2017

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MEJOR	BUENA	REGULAR	BIENA	PEOR
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					5
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					5
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					5
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					5
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos técnicos.				4	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores o ítems.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					5
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					5
<b>CÓNTEO TOTAL DE MARCAS</b> <small>(realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)</small>		↓ A	↓ B	↓ C	↓ D	↓ E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = \frac{49}{50} = 0,98$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 - 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

  
Mg. Giovanni Vilchez Casas  
 CIP. 112733  
 Firma del juez







VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Verónica Hurtado Tolosa
- 1.2. Grado Académico / mención: Maestría en Educación
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular: 91015511
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Doc. Prof. Psic. y Pedagogía Hospital M. H. y A.
- 1.5. Autor del instrumento(s): Abruce María Ingrid García
- 1.6. Lugar y fecha: 08 de Mayo del 2011

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORE	CRITERIOS	5	4	3	2	1
		A	B	C	D	E
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					5
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					5
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.					5
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					5
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					5
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					5
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					5
<b>CONTEO TOTAL DE MÁRCAS</b> <small>(realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)</small>		A	B	C	D	E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{50}{50} = 1$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA	INTERVALO
No válido, reformular	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

\_\_\_\_\_

Firma del juez

Nº	DIMENSIÓN / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión: Teoría de la Administración por objetivos</b>							
1	¿Cómo ISO-9001 interviene en la gestión empresarial?	✓		✓		✓		
2	Mencione sobre la teoría de la administración por objetivos (APO)	✓		✓		✓		
3	Para ser llamado APO cumple algunas características ¿Cuáles son las características que predominan en este tipo de administración?	✓		✓		✓		
4	Cuando se definen los objetivos de acuerdo a APO debe cumplir criterios para asegurarse de la exactitud del Plan Estratégico, ¿Cuáles son estos criterios?	✓		✓		✓		
5	Simule el programa APO en el mapa de procesos. Identifica los objetivos de cada proceso en el mapa)	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Planteamiento de objetivos.</b>							
6	Plantee un ejemplo de un proceso y redacte los elementos de entrada, proceso y salida con perspectiva a la APO.	✓		✓		✓		
7	¿Cómo definirlas actividades de valor en un proceso?	✓		✓		✓		
8	Define los objetivos de los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.	✓		✓		✓		
9	Plantea un objetivo para un proceso respondiendo las tres preguntas ¿Quién?, ¿Qué quiere? y ¿Para cuándo?	✓		✓		✓		
10	Describe el resultado que se quiere obtener en cada proceso con la APO.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Especificación de medios de acción del objetivo</b>							
11	¿Qué son procesos clave y cuál es su importancia?	✓		✓		✓		
12	Identifica los elementos que no agregan valor a los procesos.	✓		✓		✓		
13	¿Cuáles son las herramientas y soportes que los procesos necesitan para alcanzar los objetivos?	✓		✓		✓		
14	¿Cuál es el medio de evaluación que permitiría medir y verificar el cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓		
15	¿Cuál es la finalidad de reconocer el estado de resultado de la medición de los procesos?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Feedback.</b>							
16	Menciona la utilidad del feedback en la APO.	✓		✓		✓		
17	Enuncie la viabilidad de los objetivos fijados en los procesos.	✓		✓		✓		
18	Plantea la mejora continua de los procesos.	✓		✓		✓		
19	¿De qué forma se da un feedback que permitiría las correcciones del periodo en el ciclo de la APO?	✓		✓		✓		
20	¿Cuál es su opinión sobre la experiencia piloto de mejora de proceso mediante el programa APO?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia.  
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )  
Apellido y nombre del juez validador: Ventura Hurtado Tolameo      DNI: 21010311  
Especialidad del validador: Maestro en educación

08 de Mayo del 2019.

  
Firma del Experto Informante  
Especialidad

\* Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\* Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

\* Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiente, se dice que es suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Nº	DIMENSIÓN / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión: Teoría de la Administración por objetivos</b>								
1	¿Cómo ISO-9001 interviene en la gestión empresarial?	/		/		/		
2	Mencione sobre la teoría de la administración por objetivos (APO)	/		/		/		
3	Para ser llamado APO cumple algunas características ¿Cuáles son las características que predominan en este tipo de administración?	/		/		/		
4	Cuando se definen los objetivos de acuerdo a APO debe cumplir criterios para asegurarse de la exactitud del Plan Estratégico, ¿Cuáles son estos criterios?	/		/		/		
5	Simula el programa APO en el mapa de procesos. (Identifica los objetivos de cada proceso en el mapa)	/		/		/		
<b>Dimensión: Planteamiento de objetivos</b>								
6	Plantee un ejemplo de un proceso y redacte los elementos de entrada, proceso y salida con perspectiva a la APO.	/		/		/		
7	¿Cómo definirías actividades de valor en un proceso?	/		/		/		
8	Define los objetivos de los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.	/		/		/		
9	Plantee un objetivo para un proceso respondiendo las tres preguntas ¿Quién?, ¿Qué quiere? y ¿Para cuándo?	/		/		/		
10	Describe el resultado que se quiere obtener en cada proceso con la APO.	/		/		/		
<b>Dimensión: Especificación de medios de acción del objetivo</b>								
11	¿Qué son procesos clave y cuál es su importancia?	/		/		/		
12	Identifica los elementos que no agregan valor a los procesos.	/		/		/		
13	¿Cuáles son las herramientas y soportes que los procesos necesitan para alcanzar los objetivos?	/		/		/		
14	¿Cuál es el medio de evaluación que permitirá medir y verificar el cumplimiento de los objetivos?	/		/		/		
15	¿Cuál es la finalidad de reconocer el estado de resultado de la medición de los procesos?	/		/		/		
<b>Dimensión: Feedback</b>								
16	Menciona la utilidad del feedback en la APO.	/		/		/		
17	Emuncie la viabilidad de los objetivos fijados en los procesos.	/		/		/		
18	Plantee la mejora continua de los procesos.	/		/		/		
19	¿De qué forma se da un feedback que permita las correcciones del periodo en el ciclo de la APO?	/		/		/		
20	¿Cuál es su opinión sobre la experiencia piloto de mejora de proceso mediante el programa APO?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia  
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (X)   Aplicable después de corregir ( )   No aplicable ( )  
Apellido y nombre del juez validador: Urcía Medrano Juan Carlos   DNI: \_\_\_\_\_  
Especialidad del validador: Maestro en educación

Satipo, 09 de Mayo del 2019.

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante  
Especialidad

\* Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

\* Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\* Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiente, se dice que es suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## Fotografías





