

## GESTION DE PROCESOS EN EL AREA ADMINISTRATIVA DEL COLEGIO REMEDIOS CATALINA AMAYA RIOHACHA

**Cinthy Marcela Martínez Redondo**

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de  
Magister en administración de empresas e innovación.

Tutores  
Viviana Cervantes Atia  
Co-Tutor  
Katherine Rosero Florez

### RESUMEN

**Antecedentes:** Las nuevas realidades que circunda la gestión administrativa en las organizaciones, sugieren la concepción de nuevos pensamientos de gestión que conduzcan el accionar administrativo hacia actividades orientadas a satisfacer las necesidades del usuario, mediante la generación de valor y el desarrollo de técnicas de mejoramiento continuo que impacten en los procesos estratégicos, operativos y de apoyo que caracterizan su actividad productiva.

Entre los referentes teóricos se puede mencionar a Muñoz (2018), Rodríguez (2017), Chirivi (2017), Cajamarca (2012), Mallar (2010), entre otros.

**Objetivos:** El objetivo de la investigación fue Proponer un modelo de gestión por procesos en el colegio Remedios Catalina Amaya de la ciudad de Riohacha. Para ello se desglosó el estudio a través de las dimensiones tipos de procesos, herramientas para la gestión por procesos y las etapas de la metodología para la gestión por procesos.

**Materiales y Métodos:** El tipo de investigación es descriptiva- propositiva, con diseño de campo, no experimental y transeccional. La población objeto de estudio fue el personal del área administrativa del colegio Remedios Catalina Amaya. La técnica de recolección de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual fue validado mediante el método juicio de expertos y la confiabilidad calculada con el alfa de Cronbach's que arrojó un valor de 0.86 considerado como una alta confiabilidad.

**Resultados:** El análisis de los resultados se realizó mediante los parámetros de la estadística descriptiva como la media, las frecuencias absolutas y relativas, la mediana, la moda y la desviación estándar. Entre los principales resultados se puede afirmar que el colegio no cuenta con un modelo de gestión de procesos, dado que sus actividades se realizan de manera tradicional, esto se evidencia en los bajos puntajes obtenidos en los procesos operativos, en el uso de herramientas de gestión de procesos y las falencias en las etapas metodológicas de los procesos.

**Conclusiones:** Entre las conclusiones, se puede afirmar que están dadas las condiciones para que mediante el diseño del modelo de gestión el área administrativa del colegio pueda transformarse hacia la gestión por procesos, satisfacer los requerimientos de los usuarios y generar valor en el funcionamiento de departamento administrativo.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, administración, atención del cliente, generar valor, mejora continua.

#### ABSTRACT

**Background:** The new realities that surround administrative management in organizations, suggest the conception of new management thoughts that lead administrative action towards activities aimed at satisfying the needs of the user, through the generation of value and the development of continuous improvement techniques that impact in the strategic, operational and support processes that characterize its productive activity.

Among the theoretical references we can mention Muñoz (2018), Rodríguez (2017), Chirivi (2017), Cajamarca (2012), Mallar (2010), among others.

**Objective:** The objective of the research was to analyze process management at the Catalina Amaya remedies school in the city of Riohacha. For this, the study was broken down through the dimensions of types of processes, tools for process management and the stages of the methodology for process management.

**Materials and Methods:** The type of research is descriptive-propositional, with a field design, non-experimental and transectional. The population under study was the staff of the administrative area of the Remedios Catalina Amaya School. The information collection technique was the survey and the instrument the questionnaire, which was validated using the expert judgment method and the reliability calculated with Cronbach's alpha, which yielded a value of 0.86 considered as high reliability.

**Results:** The analysis of the results was carried out using the descriptive statistics parameters such as the mean, the absolute and relative frequencies, the median, the mode and the standard deviation. Among the main results, it can be stated that the school does not have a process management model, given that its activities are carried out in a traditional way, this is evidenced in the low scores obtained in operational processes, in the use of management tools of processes and the shortcomings in the methodological stages of the processes.

**Conclusions:** Among the conclusions, it can be affirmed that the conditions are in place so that through the design of the management model the administrative area of the school

can be transformed towards management by processes, satisfy the requirements of the users and generate value in the operation of the administrative department.

**KeyWords:** Management by processes, administration, customer service, generating value, continuous improvement.

## REFERENCIAS

- Andreu, E. y Martínez, R. (2011). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid: ESIC.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Barrios-Hernández, K., Contreras-Salinas, J. Y Olivero-Vega, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Bernal, C. (2017). *Gestión administrativa de los directores y su influencia en la obtención de recursos financieros en las instituciones educativas del distrito de Simón Bolívar de la Región Pasco (tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Beynon – Davies, P. (2018). *Sistemas de información: introducción a la informática en las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Reverté.
- Caicedo, C., Castañeda, W. y Pacheco J. (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Cajamarca, D. (2012). *Gestión de Procesos aplicada a Instituciones de Educación Superior caso: Universidad de Las Américas (UDLA), Área de Registro Curricular, en el período 2011 (tesis de maestría)*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Camarena, J. (2016). La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. *Oikos Polis, Revista latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales*, vol.1, (1), pp. 135-174.
- Carrión Torres, C. y López Chávez, B. (2016). *Evaluación de procesos del servicio banco de leche humana del instituto nacional materno perinatal en el año 2016 (tesis de grado en gestión pública)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Chirivi, E. (2017). *Propuesta de una metodología para la aplicación del principio enfoque por procesos de la norma ISO 9001:2015 numeral 4.4 en la empresa mantenimiento profesional de superficies MPS S.A.S. (tesis de grado en especialización)*. Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- De la Cruz, K. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018 (tesis de grado)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

- Duque-Jaramillo, J. y Villa, E. (2017). Big Data: desarrollo, avance y aplicación en las Organizaciones de la era de la Información. *Revista CEA*. 2 (4). 27-45.
- Lozano, A. (2010). Diagnostico actual de la gestión por procesos y los sistemas de calidad de la empresa plazas ingeniería civil y diseño industrial. Recuperado de <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/informe%20final%20de%20la%20practica%20alex%20lozano.pdf>.
- Maldonado, J. (2018). Gestión de procesos. Recuperado de [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti\\_n\\_de\\_procesos\\_2018](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos_2018)
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1).
- Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). Gestión por procesos de negocio, organización horizontal. Madrid, España: Editorial del economista.
- Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. edit. Fedupel. 2da edición, Caracas.
- Palma, H., Arbeláez, D., y Pardo, A. (2016). La Innovación Empresarial como Impulsora de las Pymes en la Región Caribe. *Revista Panorama Económico*, (24), 9.
- Pérez Fernández, J. (2010). *Gestión por procesos*. (4ta ed.). Madrid, España: Editorial ESIC.
- Pérez Fernández, J. (2012). *Gestión por procesos*. (5ta ed.). Madrid, España: Editorial ESIC.
- Proaño, M.; Orellana, S. y Martillo, I. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Revista Espacios*, Vol. 39 (núm. 45). 03 – 07.
- Ramírez, L., Beltrán, J. y Nieto, E. (2016). Gestión por Procesos como Factor de Competitividad de Pymes del Sector Industrial en el Estado de Querétaro. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 9(1), 816-832.
- Rodríguez, D. (2017). Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella (tesis de grado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Rosemann, M. y Vom Brocke, J. (2015). The six core elements of business process management. *In Handbook on business process management*, 1, 105-122, Springer, Berlin, Heidelberg.

- Ruiz-Fuentes, D., Almaguer-Torres, R., Torres-Torres, I. y Hernández-Peña, A. (2014). La Gestión por Procesos, su Surgimiento y Aspectos Teóricos, *Ciencias Holguín*, 20(1), 10-19.
- Sabogal, C. y Vargas, J. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia (tesis de maestría). Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Salvador, C. (2018). La gestión administrativa en instituciones educativas según gestión ventanilla 2016 (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sánchez-Ruiz, L., Blanco, B. Pérez-Labajos, C. y Serrano, A. (2011). La Gestión por Procesos: Una Herramienta para Lograr la Supervivencia de las Pymes, Cajamarca, Colombia.
- Tovar, A. (2012). *CPIMC Un modelo de administración por procesos: De las estrategias del negocio a la operación de los procesos*. 2da. México D.F.: Panorama Editorial.
- Uña, G. y Pimenta, C. (2016). Sistemas integrados de administración financiera en américa Latina: aspectos estratégicos y desafíos pendientes. Mario Pessoa. (Ed.). Gestión financiera pública en América Latina: la clave de la eficiencia y la transparencia. New York, EEUU: Banco Interamericano de Desarrollo BID.
- Vicente, J.; Arias, J.; Parra, F. y Beltrán, M. (2019). *Métodos de Data Science aplicados a la economía y la administración y dirección de empresas*. Madrid, España: UNED publicaciones.
- Villate, R. (27 Noviembre 2020). La industria de TI en Latinoamérica crecerá 1.3% en 2019 y 4.8% para 2020: IDC. (Mensaje de blogs]. Recuperado de <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prLA45665419>