

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“LA GESTIÓN VERTICAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES EN LA EMPRESA TELEFÓNICA INGENIERÍA DE SEGURIDAD EN LIMA, PERÚ, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Autor:

Joel Antony Panduro Paredes

Asesor:

Mg. Lic. Ulises Abdon Piscoya Silva

<https://orcid.org/0000-0003-4805-2611>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|------------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | Napoleón Jáuregui Nongrados | 32853299 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | Carlos Saavedra López | 08736941 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|--------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | Richard Farfán Bernales | 25498879 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| DEDICATORIA | 3 |
| AGRADECIMIENTO | 4 |
| TABLA DE CONTENIDO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 8 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 10 |
| RESUMEN | 12 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Realidad problemática | 13 |
| 1.1.1. Información General de la organización | 16 |
| 1.1.2. Lineas de negocio | 17 |
| 1.1.3. Cultura corporativa Telefónica Ingeniería de Seguridad Perú S.A.C | 17 |
| 1.1.4. Marco Teórico | 21 |
| 1.1.5. Antecedentes..... | 32 |
| 1.1.6. Justificación | 35 |
| 1.2. Formulación del problema | 36 |
| 1.2.1. Problema general | 36 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 36 |
| 1.3. Objetivos | 36 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 36 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 37 |
| 1.4. Hipótesis | 37 |
| 1.4.1. Hipótesis general..... | 37 |
| 1.4.2. Hipótesis específicas | 37 |

| | |
|--|-----------|
| CAPITULO II: METODOLOGÍA | 38 |
| 2.1 Tipo de investigación | 38 |
| 2.1.1 Enfoque de investigación..... | 38 |
| 2.1.2 Diseño de investigación..... | 38 |
| 2.1.3 Corte de investigación..... | 39 |
| 2.2 Población y muestra | 39 |
| 2.2.1 Población..... | 39 |
| 2.2.2 Muestra..... | 40 |
| 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 44 |
| 2.3.1 Técnica de recolección de datos..... | 44 |
| 2.3.2 Instrumento para la recolección de datos..... | 44 |
| 2.4 Procedimiento de recolección de datos | 45 |
| 2.5 Análisis de datos | 46 |
| 2.6 Aspectos éticos | 46 |
| 2.7 Diagnóstico del problema | 47 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 57 |
| 3.1 Análisis de prueba de normalidad entre las variables | 57 |
| 3.1.1 Prueba de normalidad..... | 57 |
| 3.1.2 Contrastación de hipótesis..... | 58 |
| 3.2 Propuesta de solución | 63 |
| 3.2.1 Diferencias entre la Gestión Vertical y la Gestión por procesos..... | 65 |
| 3.2.2 Objetivos de la propuesta..... | 65 |
| 3.2.3 Procedimiento para implantación de una gestión por procesos..... | 66 |

| | |
|---|------------|
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 177 |
| 4.1 Discusión | 177 |
| 4.1.1 Discusión de los resultados | 177 |
| 4.1.2 Implicaciones de la investigación | 180 |
| 4.1.3 Limitaciones de la investigación..... | 181 |
| 4.1.4 Recomendación para futuras investigaciones..... | 182 |
| 4.2 Conclusiones | 183 |
| REFERENCIAS | 185 |
| ANEXOS | 196 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Base legal | 16 |
| Tabla 2 Matriz operacionalización de variables | 42 |
| Tabla 3 Procedimiento de recolección de datos | 45 |
| Tabla 4 Análisis de datos | 46 |
| Tabla 5 Procesos actuales de las áreas de la organización TIS Perú..... | 47 |
| Tabla 6 Matriz vester | 49 |
| Tabla 7 Clasificación de tipo de problemas..... | 51 |
| Tabla 8 Frecuencia de Problemás críticos | 52 |
| Tabla 9 Causas principales del problema | 55 |
| Tabla 10 Procesamiento de datos | 57 |
| Tabla 11 Cuadro de comprobación de fiabilidad..... | 57 |
| Tabla 12 Correlación entre gestión vertical y calidad de procesos..... | 58 |
| Tabla 13 Correlación entre gestión vertical y alineamiento estratégico..... | 59 |
| Tabla 14 Correlación entre gestión vertical y la planificación estratégica | 60 |
| Tabla 15 Correlación entre calidad de procesos y eficacia..... | 61 |
| Tabla 16 Correlación entre calidad de procesos y eficiencia | 62 |
| Tabla 17 Definición de objetivos y asignación de responsable para macroprocesos | 68 |
| Tabla 18 SIPOC Implantación de proyectos generales(no aplicable proyectos de flotas) | 72 |
| Tabla 19 SIPOC - Implantación de proyectos de flotas | 83 |
| Tabla 20 SIPOC Mantenimiento de sistema de seguridad electrónico, no incluye proyecto de gestión de flotas | 93 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 21 Contraste de tiempo de procesos para Implantación de un proyecto general | 148 |
| Tabla 22 Costos de procesos de Gestión Propuesta - Implantación para un proyecto general | 150 |
| Tabla 23 Costos de procesos de Gestión Actual - Implantación para un proyecto general | 155 |
| Tabla 24 Costos totales de procesos entre los tipos de gestión – Proyectos generales | 158 |
| Tabla 25 Contraste de tiempo de procesos para Implantación de proyectos de flotas | 160 |
| Tabla 26 Costos de procesos de Gestión Propuesta - Implantación para un proyecto de gestión de flotas | 162 |
| Tabla 27 Costos de procesos de Gestión Actual - Implantación para un proyecto de gestión de flotas | 167 |
| Tabla 28 Costos totales de procesos entre los tipos de gestión – Proyectos gestión de flotas | 169 |
| Tabla 29 Contraste de tiempo de procesos para Mantenimiento- Seguridad electrónica | 171 |
| Tabla 30 Costos de procesos de Gestión Propuesta - Mantenimiento seguridad electrónica | 172 |
| Tabla 31 Costos de procesos de Gestión Actual - Mantenimiento seguridad electrónica | 174 |
| Tabla 32 Costos totales de procesos entre los tipos de gestión – Mantenimiento seguridad electrónica | 176 |
| Tabla 33 Sueldos por puesto | 207 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Ilustración 1 Ubicación de oficinas de Telefónica Ingeniería de Seguridad Perú S.A.C | 16 |
| | |
| <i>Ilustración 2 Organigrama Organizacional TIS PERÚ S.AC</i> | 18 |
| Ilustración 3 Jefaturas de la Gerencia de Operaciones | 19 |
| Ilustración 4 Organigrama Jefatura de Implantación y Mantenimiento | 19 |
| Ilustración 5 Organigrama Jefatura Postventa y Control de Operaciones | 20 |
| Ilustración 6 Organigrama de Jefatura de Servicios Profesionales (SSPP) | 20 |
| Ilustración 7 Descripción gráfica de proceso..... | 25 |
| Ilustración 8 Esquema de Mapa de procesos | 28 |
| Ilustración 9 Diagrama SIPOC | 29 |
| Ilustración 10 Plano cartesiano para clasificación de problemas | 52 |
| Ilustración 11 Gráfico de Pareto de Problemas críticos..... | 53 |
| Ilustración 12 Diagrama Causa-Efecto de Ishikawa..... | 54 |
| Ilustración 13 Gráfico de Pareto de causas..... | 56 |
| Ilustración 14 Modelo de gestión vertical | 63 |
| Ilustración 15 Modelo de gestión por procesos | 64 |
| Ilustración 16 Mapa de procesos propuesto para Telefónica Ingeniería de Seguridad Perú S.A.C | 67 |
| Ilustración 17 Ingresos por tipo de proyecto | 70 |
| Ilustración 18 Esquema de caracterización de procesos | 100 |
| Ilustración 19 Flujograma de Implantación de proyectos generales(no incluye gestión de flotas)..... | 137 |
| Ilustración 20 Flujo de Implantación de proyectos de flotas | 141 |

| | |
|--|-----|
| Ilustración 21 Flujograma de mantenimiento de proyecto de seguridad electrónica | 145 |
| Ilustración 22 Nuevo organigrama TIS Perú S.A.C | 146 |
| Ilustración 23 Gráfico de tiempos de procesos para Implantación de un Proyecto General..... | 147 |
| Ilustración 24 Gráfico de tiempos de proceso de Implantación de proyectos de flotas | 159 |
| Ilustración 25 Gráfico de tiempos de proceso para Mantenimiento - Seguridad electrónica..... | 170 |
| Ilustración 26 Matriz de evaluación de experto Jesus Ganoza | 201 |
| Ilustración 27 Matriz de evaluación de experto Almendra Salazar | 202 |
| Ilustración 28 Procedimiento elaboración peco..... | 206 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como intención principal el poder determinar de qué manera la gestión vertical impacta la calidad de los procesos del área de operaciones de la empresa Telefónica Ingeniería de Seguridad. Se tomaron 2 muestras, la primera $n=27$ en relación con los colaboradores del área de Operaciones para evaluar la Gestión Vertical y la segunda muestra $n=20$ con relación a los colaboradores del área de Finanzas, Comercial, Recursos Humanos y Relaciones laborales y legal y Logística para evaluar la calidad de los procesos del área de Operaciones. Para cada tipo de muestra se elaboró un cuestionario y se obtuvo el resultado de que la gestión vertical impacta de manera negativa en la calidad de los procesos del área de Operaciones de empresa Telefónica Ingeniería de Seguridad. La investigación concluye que el tipo de gestión tradicional no contribuye a poder tener procesos de calidad debido a la poca capacidad de los procesos para poder modificarse y adaptarse a nuevos entornos y sugiriendo como propuesta de mejora a la Gestión por procesos para poder llegar a la calidad en base a procesos que tengan como principal característica el poder adaptarse a los cambios del mercado y estar orientados a la satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVES: Gestión vertical, calidad de procesos, gestión por procesos

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

Acosta, P , Mican, C & Sánchez, A (2015) Evaluación de un proyecto estratégico de administración de capacidad considerando flexibilidad operativa y opciones reales. *Ingeniería y Tecnología*, 11(2), p.226. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a17.pdf> (p,226-228)

ActioGlobal (4 de octubre del 2017) Gestión de la Trazabilidad. ActioGlobal: <https://www.actioglobal.com/es/gestion-de-la-trazabilidad/>

Aguilar, S., Robledo, C. & Serna, M. (2015) Multilatinas: un análisis de contenido de las declaraciones de misión y su relación con la expansión internacional. *Revistas de ciencias estratégicas*, 23(34), p. 219-236. [fecha de consulta 10 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5998728>

Alarcón, J. (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito (Doctorado en gestión de empresas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ecuador. Recuperado el 18 de octubre del 2022 de: <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis11.pdf> (p.22)

Alfaro, A., Díaz, C., López, J., Pedraza, V. & Villareal, M (2018) Internacionalización en la misión y visión de las principales empresas mexicanas. *Dimensión Empresarial*, 16(1), p. 165-181 [fecha de consulta 31 de setiembre del 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1493>

Alfonso A, Molinari, G & Scaramellini, N. (2018) Áreas funcionales en la organizaciones-Particularidades en las Organizaciones Turísticas (Argentina) Editorial Universidad de la Plata, 1era Edición. Recuperado el 17 de agosto del 2022 de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y (p.22-27)

Almaguer, R., Hernández, A., Ruiz, D. & Torres, I. (2014) La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 20(1), p. 2-12. [fecha de consulta el 16 de julio del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

Andrade, D., Cabezas, E & Torrez J. (2018) Introducción a la metodología de la investigación científica. (1er Edición) Universidad de Fuerzas Armadas (Ecuador) Recuperado el 17 de julio del 2022 de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Alva, G (2019) Propuesta de un proceso de gestión comercial basado en la gestión por procesos para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación cabeza de toro del departamento Ica, Perú. Universidad de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado el 21 de setiembre del 2022 de: <http://hdl.handle.net/10757/628088> (p.24)

Aranda, M., Peralta, C., Ordoñez, L. (2018) La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri (Tesis de post grado) Universidad del Pacífica, Perú. Recuperado el 18 de agosto del 2022 de: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270> (p.59-60)

Arbeláez, D., Palma, H. & Sierra D (2015) Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, ciencia y libertad*, 11(1), p.141-150. [fecha de consulta 13 de junio del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006#:~:text=Enfoque%20basad%20en%20procesos%20como%20estrategia%20de%20direcci%C3%B3n%20para%20las%20empresas%20de%20transformaci%C3%B3n,Hernandez%20Palma%20C%20Hugo&text=Una%20organizaci%C3%B3n%20competitiva%20es%20aquella,incremente%20sus%20niveles%20de%20rentabilidad.>

Aval, J (2018) Diseño de la gestión por procesos que permite la integración y mejora del proceso de recursos humanos en las Mypes del sector hotelero en Lima Metropolitana. Universidad de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado el 21 de setiembre del 2022 de : <http://hdl.handle.net/10757/624132>(p.42, 58)

Baena, G. (2017), México. Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3er ed.). Grupo Editorial Patria. Recuperado el 17 de julio del 2022 de:

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Ab](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Ab%C3%BAso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
[uso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Ab%C3%BAso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Barrios, K., Contreras, J. & Olivero, E. (2018) La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 30(2), p. 103-114 [fecha de consulta 10 de junio del 2022]. Disponible en:

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07180764201900020010](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642019000200103&lng=es&nrm=iso)
[3&lng=es&nrm=iso](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642019000200103&lng=es&nrm=iso)

Bastida, V. (2018) La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. (Tesis de post grado para administración de empresas). Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador) Recuperado el 16 de julio del 2022 de: [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf(p.93-98))
[MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf\(p.93-98\)](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf(p.93-98))

Bravo, J. (2013) Gestión por procesos (5ta edición) Editorial Evolutions S.A (Chile) Recuperado el 19 de agosto del 2022 de: [https://docplayer.es/12357337-](https://docplayer.es/12357337-Gestion-de-procesos-valorando-la-practica.html(p.33))
[Gestion-de-procesos-valorando-la-practica.html\(p.33\)](https://docplayer.es/12357337-Gestion-de-procesos-valorando-la-practica.html(p.33))

Baptista, P, Fernández, C & Hernández, R (2014) Metodología de la investigación. The McGraw-Hill. Recuperado el 14 de setiembre del 2022 de: [https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf\(p.93-94, 157\)](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf(p.93-94, 157))

Berna, M. (2015) Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente (Diplomado en sistema de gestión de la calidad) Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado el 10 de julio del 2022 de:

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%20c3%93N](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%20c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%20c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%20c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
[%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%20c%20PUNTOS](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%20c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%20c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%20c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
[%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%20c3%93N%20DEL%20CLIEN](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%20c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%20c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%20c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
[TE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%20c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%20c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%20c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (p. 24)

Betzaquen de las Casas, J (2013) Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Journal: Globalization, Competitiveness & Governability* , 7(1), p. 41-59 [fecha de consulta 15 de junio del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5018578>

Brown, C (2018) Why and how to employ the SIPOC model. *Journal of Business Continuity & Emergency Planning*, 12(3), p.203 [fecha de consulta 18 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.henrystewartpublications.com/sites/default/files/JBC12.3Whyandhowtoemploythe%20SIPOCmodel.pdf>

Campos, D. (2018) Propuesta de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos para una asociación de Mypes restaurantes en Lima Metropolitana que les permita aumentar su competitividad. (Título profesional de ingeniería industrial). Universidad de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado el 09 de agosto del 2022 de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628039> (p.25, 214)

Cardozo, M. (2013) Mercado de seguridad electrónica en Colombia como una oportunidad de trabajo y emprendimiento. (Ensayo de grado) Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado el 12 de octubre del 2022 de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/11310> (p. 13-15)

Cardona, D., Hernández, H., Martínez, D. (2015) Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, Ciencia y Libertad*, 1(1), p 141-150 [fecha de consulta 18 de junio del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5847006.pdf>

Cevallos, J & Gonzales, R (2022) Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Revista Industrial Data*, 25(1), 159 [fecha de consulta 18 de julio del 2022]. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/20769/185>

03

Chavarría, A & Reynoso, A (2016). Alineamiento Horizontal y Vertical Factores claves para la implementación de BSC. *Pensamiento Empresariales*, 1(1), p.1-17 [fecha de consulta 15 de junio del 2022]. Disponible en: <https://asesortributarioorg.files.wordpress.com/2016/08/alineamiento-vertical-y-horizontal.pdf>

Comas, R, Hernández, A, Medina, A & Nogueira, D (2018) Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*, 27(2), p.336. [fecha de consulta 15 de junio del 2022]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328

Diaz, E., Matadamas, L & Morgan, J. (2016) Gestión por procesos como factor de competitividad de Pymes del sector industrial en el estado de Querétaro. Red internacional de investigadores de la competitividad, *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 1(1), p. 816-832. [fecha de consulta 15 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://riico.net/index.php/riico/article/viewFile/45/163>

Diallo, A, Miguelena, R & Pérez, L (2013) Modelo Agro Tecnológico de Trazabilidad para las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en Panamá. *Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity*, 1(1) p.2. Recuperado de: <https://rida2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/2343/RP035.pdf?sequence=1>

Fernández, H (2020) Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor*, 4(3), p 65-76. [fecha de consulta 14 de julio del 2022]. Disponible en: <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207>

Fernandez, R (2019). Tamaño de mercado de la seguridad del Internet de las cosas a nivel mundial de 2016 a 2025. Recuperado el 13 de setiembre del 2022 de: <https://es.statista.com/estadisticas/1136610/cuota-de-mercado-de-iot-de-seguridad-a-nivel-mundial/>

Flores, J., Peñaherrera, D., Pincay, D. & Vargas, P. (2018) Esquema de alineamiento estratégico: Una perspectiva teórica desde la consultoría empresarial y la gerencial aplicada. *Revista de ciencia UNEMI*, 11(8), p.41-56. [fecha de consulta 13 de julio del 2022]. Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/826/663>

Galvis, E & Gonzales, M. (2014) Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: Una revisión de la literatura. *Revista de ciencias e ingeniería Neogranadina*, 24(2), p. 37-55. [fecha de consulta 14 de julio del 2022]. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/1655118980/fulltextPDF/F1799E5DA1AB459CPQ/27>

Gallardo, E. (2017) Metodología de la investigación (1era edición) Universidad continental. Recuperado el 15 de agosto de 2022: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf\(p.64-67\)](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf(p.64-67))

Gallo, J (2013) Propuesta de un modelo de Estandarización de procesos productivos a una asociación de Mypes del sector calzado en Lima para poder abastecer pedidos de grandes volúmenes logrando la mejora de la competitividad a través de la aplicación de la Gestión por procesos. Universidad de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado el 21 de setiembre del 2022 en: [http://hdl.handle.net/10757/337020\(p.38-40\)](http://hdl.handle.net/10757/337020(p.38-40))

Gonzales, A., Leal, L., Martínez, D.& Morales, D. (2019) Herramientas para la gestión de procesos. *Cuadernos latinoamericanos de administración* . 15(28), p. 1-13 [fecha de consulta 14 de junio del 2022]. Disponible en: <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2681/2174>

González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-67. Disponible en: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-423821>

Gomez, J., Restrepo, I. (2013) El sistema de gestión de calidad y el diseño de la estructura organizativa en un grupo empresarial del sector cooperativo colombiano. (Tesis de post grado para maestría en administración) Universidad Icesi (Colombia) Recuperado el 12 de julio del 2022 de: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76295/1/sistema_gestion_calidad.pdf(p.53-55)

Guzmán, B, Tarapuez, E. & Parra, R(2017) Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22 (80), 593-606 [fecha de consulta 20 de agosto del 2022]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967004>

Harmon, P & Wolf, C (2016) The State of Business Process Management. (Estados Unidos). Recuperado el 22 de julio del 2022 de: https://www.researchgate.net/publication/319881495_The_State_of_Business_Process_Management_2016(p. 7-15)

Hernández, R & Mendoza, C (2018) Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education.(p.175)

Inguillay,L, Lopez,J & Tercero,S (2020) Aspectos éticos de la investigación científica. *Imaginario Social*, 3(1), p.46-47 [fecha de consulta 11 de agosto del 2022]. Disponible en:

<http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>

Jaime, L , Rojas, M & Valencia, M (2018) Efectividad, eficiencia y eficacia en equipos de trabajos. *Espacios*, 39(6), p.4. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

León, A., Nariñi, A., Rivera, D & Rodríguez, R (2018) Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare: Revista chilena de ingeniería*, 27(2), p. 328-342 [fecha de consulta 11 de agosto del 2022]. Disponible en:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-3305201900020032

Loyo de Falcón, R. (2015) La cultura organizacional desde la perspectiva del docente UNEFA. *Revista Omnia*, 21(2) p.53-70. [fecha de consulta 11 de agosto del 2022]. Disponible en:

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/omnia/article/view/20852>

López, J. & Ortega, I. (2016) Presencia de la expansión internacional en la misión y visión de las principales empresas privadas y estatales de América Latina. (México) *Estudios Generales*, 1(32), p.269-277 [fecha de consulta 11 de agosto del 2022]. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316300407>

Martinez, L. (2015) Planteamiento de una metodología para el diseño de estrategias de flexibilidad operacional: El caso de Pymes del sector calzado en Bogota (Tesis de post grado maestría en administración) Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Recuperado el 16 de octubre del 2022 de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/56135>

Mejía, E., Novoa, E., Ñaupas, H. & Villagómez, A. (2014) Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (4ta edición) ISBN 978-958-762-188-4 Ediciones de la U (Colombia) Recuperado el 15 de agosto del 2022 de: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>

Miranda, V & More L (2016) Propuesta de mejora en la gestión de la producción basado en un enfoque de procesos para la empresa Electromecánica « El Detalle S.R.L. ». Universidad de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado el 21 de setiembre del 2022 de: <http://hdl.handle.net/10757/620694>

Mosquera, L (2014) Implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa dedicada a brindar el servicio de seguridad física y electrónica en la ciudad de Machala (Título de ingeniero industrial) Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador. Recuperado el 18 de agosto del 2022 de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/39686> (p. 8)

Ñaupá, H, Mejía, E, Novoa, E, Villagómez, A (2014) Metodología de la investigación Cuantitativa- Cualitativa y Redacción de la Tesis., Colombia. Ediciones de la U. Recuperado el 18 de agosto del 2022 de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodolog%C3%ADas+de+la+investigacion+para+tesis&ots=RWFucOc3XU&sig=4AmxvPzU4MjYixL5gPQV3TD3sJ8#v=onepage&q=metodolog%C3%ADas%20de%20la%20investigacion%20para%20tesis&f=false>

Niño, E. (2017) La importancia de la trazabilidad de la cadena de suministros para las empresas exportadoras del sector floricultor (Colombia) Universidad Militar de Granada Recuperado el 18 de octubre del 2022 de: [https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16068?mode=full\(p.2-13\)](https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16068?mode=full(p.2-13))

P&A Group(2016) ¿Cómo se calcula la efectividad, eficacia y eficiencia de una empresa. Recuperado el 20 de setiembre del 2022 de: <https://grupo-pya.com/se-calcula-la-efectividad-eficacia-eficiencia-una-empresa/>

Pérez, M. (2018) Aplicación de la metodología ITIL para impulsar la gestión de TI en empresas del Norte de Santander (Colombia): revisión del estado del arte. Espacios, 39(9),p.3. Recuperado de:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56689290/revista_itil-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1663097595&Signature=fJ30bBxtpzjLeCvP09R2MVpGIaG5eriBroP8xm-i-RUGc0NGzo7GMHxmDzZjnutWVY5OIItGPqE2YvNBJGf0MtdbpJj0SZJ1pe9Y0NhJs8t9kLYX0Tk2KPM1hDiWwt9F3v3JEmV3QTBaIAZSeSmCAM7x65vulyp9dFO-etFHYmGuJRKHuF0uINj~gC3ALUOgPV355OV8p79-IDHXoqwnAuPsUQy-iTkM7Knq9ITA3FdIAMEgFLSoTkj5RrwhRM5RliAhFc5QNhNfqSxPKuGfuAF3K7H1NZXQf25CayosoTHefz300yWXsFxiCnf7cQ9rNSnUZswtAUOoopHk8ZlnAdQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Quiñonez, O (2015) Documentación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO:9001:2008 en la empresa Serviseg LTDA. (España). Recuperado el 17 de julio del 2022 de: <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/472> (p. 17)

Rodriguez, T & Del Castillo, D (2018) La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Medica del Centro* 12(2), p. 2. [fecha de consulta el 16 de junio del 2022]. Disponible en:

<http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157#:~:tex51t=En%20las%20investigaciones%20cient%20C3%ADficas%20los,por%20ende%20C%20el%20desarrollo%20cient%20C3%ADfico>

Román J (2016) Propuesta de un proceso de gestión estratégica de pedidos basado en la gestión por procesos para una agrupación de panaderías del estrato micro y pequeño empresarial de Lima Metropolitana que permite atender pedidos de gran volumen. Universidad de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado el 21 de setiembre del 2022 de: <http://hdl.handle.net/10757/621691>(p.52)

Salazar & Silvestre (2017) Internet de las cosas. (Salazar, 2017). Recuperado de: https://psm.fei.stuba.sk/pages/95/LM08_F_ES.pdf(p.7,31)

Sandoval, J (2014) Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios Gerenciales*, 1(30), p. 162-171 [fecha de consulta el 16 de agosto del 2022]. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/212/21231108008.pdf>

Susa, S (2019) Plan de implementación del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015 en la empresa de seguridad Rodas LTDA. (Especialización en Gerencia de calidad) Fundación Universidad de América, Colombia. Recuperado el 19 de octubre del 2022 de:

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7500/1/453166-2019-II-GC.pdf> (p. 37-50)

Statista Research Department (2016) Evolución de los Ingresos de la industria de instalación de sistemas de seguridad electrónica en Estados Unidos desde 2005 hasta 2015 (en miles de millones de dólares).(Estados Unidos). Recuperado el 13 de setiembre del 2022 de: <https://es.statista.com/estadisticas/638283/ingresos-por-las-instalaciones-de-seguridad-electronica-de-estados-unidos-2005/>

Tineo, R (2021) Inversión en seguridad empresarial crece en pandemia. *La Cámara-Revista digital de la cámara de comercio de Lima*, 1(1)p.2. Recuperado de:
<https://lacamara.pe/inversion-en-seguridad-empresarial-crece-en-pandemia/>

Torres, C. (2014) Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Revista Ingeniería Industrial*, 15(2), p.159-171. [fecha de consulta el 16 de julio del 2022]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005