



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN DISEÑO, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE
PROYECTOS

“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN POR
PROCESOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR OIL&GAS (LIMA-
PERÚ), 2022”

Tesis para optar el grado académico de:
MAESTRO EN DISEÑO, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE
PROYECTOS

Presentado por:

Víctor Hugo Ortiz Perez (0000-0002-7048-4069)
Luis Quian Santa Maria Suarez (0000-0002-2349-3990)

Asesor:

Angel Liu Garcia (0000-0003-3151-973X)

Lima – Perú

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 18 de mayo de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	HUGO JESUS SALAS CANALES
Miembro 1	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2	WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR OIL&GAS (LIMA-PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

LUIS QUIAN SANTA MARÍA SUÁREZ
VÍCTOR HUGO ORTIZ PÉREZ

Para optar al grado profesional de

MAESTRO EN DISEÑO, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTOS

Asesorado(a) por:

ÁNGEL LIU GARCÍA

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la maestría **EN DISEÑO, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTOS** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	LUIS QUIAN SANTA MARÍA SUÁREZ		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	VÍCTOR HUGO ORTIZ PÉREZ		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



HUGO JESUS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado



ÁNGEL LIU GARCÍA
Asesor(a)



OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1



WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 12 de junio del 2024.

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Nosotros: Luis Quian Santa María Suárez y Víctor Hugo Ortiz Pérez, egresados de la maestría en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Mg. Ángel Liu García, declaramos que este informe final de tesis titulado: "Sistema de Gestión de Calidad y Gestión por Procesos en una empresa del sector oil&gas (Lima-Perú), 2022", sustentado para obtener el grado de maestro es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
Luis Quian Santa María Suárez
DNI: 44719818



Firma tesista
Víctor Hugo Ortiz Pérez
DNI: 44657786



Firma del asesor de tesis
Mg. Ángel Liu García
DNI: 25610918

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Sistema de gestión de calidad y gestión por procesos en una empresa del sector oil&gas (Lima-Perú), 2022

Autores. Luis Quian Santa Maria Suarez; Víctor Hugo Ortiz Perez

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2414122364).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

Sistema de gestión

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
2	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
6	www.sciencegate.app Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

A Dios por la vida y mantenerme con salud, lo cual con mucho esfuerzo ha contribuido a seguir escalando en mi desarrollo profesional.

A la memoria de mi madre, Rosa Suárez Torres, por su ejemplo de superación y motivación permanente para luchar por mis objetivos.

A Lucía, mi pareja, por su amor, atención y soporte incondicional.

A Dámaris y Luis, mis hijos, por ser el motor y motivo para luchar y salir siempre adelante.

Luis Quian Santa María S.

A Dios, por sus bendiciones.

A Carmen y José, mis padres, por todas sus enseñanzas, sabios consejos y siempre estar a mi lado, apoyándome.

A Mayra, mi compañera de vida, por su apoyo, comprensión e incondicional amor.

A mi familia, por el constante aliento y motivación. En especial a mi hermana Helen, quien me impulsó a continuar mis estudios y realizar esta maestría.

Víctor Hugo Ortiz P.

Agradecimientos

A la Universidad Científica del Sur por brindarnos los conocimientos y facilitarnos las herramientas para culminar con éxito la presente maestría, asimismo permitimos realizar la investigación correspondiente.

A los maestros por su paciencia para enseñarnos y transmitirnos sus experiencias, lo cual ha contribuido en hacernos mejores personas y profesionales.

A nuestro asesor de tesis, Ángel Liu, por su soporte, experiencia y absoluto apoyo en el desarrollo de nuestra tesis.

A todos, nuestro total reconocimiento y gratitud.

Los autores

Índice general

<i>Dedicatoria</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimientos</i>	<i>iv</i>
<i>Índice general</i>	<i>v</i>
<i>Índice de tablas</i>	<i>vii</i>
<i>Resumen</i>	<i>viii</i>
<i>Abstract</i>	<i>ix</i>
<i>Introducción</i>	<i>9</i>
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Justificación de la investigación	15
1.4. Limitaciones de la investigación	16
1.5. Viabilidad de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Objetivos de la investigación	33
2.3.1. Objetivo general	33
2.3.2. Objetivos específicos	33
2.4. Formulación de las hipótesis	34
2.4.1. Hipótesis general	34
2.4.2. Hipótesis específicas	34
CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1. Diseño de la investigación	35
3.2. Tipo	36
3.3. Enfoque	36
3.4. Población	37
3.5. Muestra	37
3.7. Técnicas para la recolección de datos	40
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	42
3.9. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43

<i>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	51
5.1. <i>Discusión</i>	51
5.2. <i>Conclusiones</i>	57
5.3. <i>Recomendaciones</i>	58
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	60
<i>ANEXOS</i>	67
<i>Anexo 1: Matriz de consistencia</i>	68
<i>Anexo 2: Matriz de operacionalización</i>	69
<i>Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación</i>	71
<i>Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos</i>	73

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de variable 1 Operacionalizada	41
Tabla 2: Matriz de variable 2 Operacionalizada	40
Tabla 3: Prueba de confiabilidad de las variables	42
Tabla 4: Validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos	41
Tabla 5: Perfil de los participantes	43
Tabla 6: Área de trabajo	44
Tabla 7: Rango de edad	45
Tabla 8: Tiempo que labora en la organización.....	46
Tabla 9: Prueba de normalidad	46
Tabla 10: Prueba de correlación de la hipótesis general	47
Tabla 11: Prueba de correlación de la primera hipótesis específica.....	50
Tabla 12: Prueba de correlación de la segunda hipótesis específica	49
Tabla 13: Prueba de correlación de la tercera hipótesis específica	50

Resumen

Las herramientas utilizadas en el pasado para la gestión de la calidad incluían varios métodos estadísticos y métodos de diseño experimental, entre otros. Estas se emplearon de manera eficaz en distintos campos del control de calidad de muchas empresas, por parte de los miembros del círculo de Gestión de Calidad. Pero ahora, para satisfacer las demandas que exige el cambio social, los gerentes y el personal deben complementar las herramientas de calidad comúnmente utilizadas con nuevas técnicas. El objetivo general fue determinar la relación que existiría entre el despliegue del Sistema de Gestión para la Calidad en la Gestión por procesos para una empresa del rubro Oil&Gas, Lima-2022. La metodología empleada para el presente estudio fue el diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, bajo el modelo cuantitativo y de tipo aplicada, y se tiene una población para la organización en estudio que asciende a 240 trabajadores, aplicándose una encuesta a 40 personas. Por último, se concluye con la presencia de una correlación significativa entre el despliegue del Sistema de Gestión para la Calidad en la Gestión por Procesos en una empresa del rubro Oil&Gas, Lima-2022, encontrando una correlación con significancia positiva alta entre dichas variables, con un valor para la correlación de 0.733 dicho valor es significativo estadísticamente a un nivel de significancia del 0.010 (bilateral) $<$ a 0.050.

Palabras claves: Calidad, Correlación, Herramientas, Gestión por Procesos, Innovación, Organización, Sistema de Gestión.

Abstract

The tools used in the pasts for quality management included various statistical methods, experimental design methods, between others. These tools have been used effectively in all fields of company wide quality control by managers and QC circle members. But now, to meet the demands of social change, managers and staff must complement commonly used quality tools with new techniques. The general objective was to determine the relationship that would exist between the deployment of the Quality Management System in Process Management for a company in the Oil & Gas sector, Lima-2022. The methodology used for this study was the non-experimental, cross-sectional and correlational design, under the quantitative and applied model, the population of the organization under study amounts to 240 workers, applying a survey to 40 people. Finally, it is concluded with the presence of a significant correlation between the deployment of the Quality Management System in Process Management in a company in the Oil & Gas sector, Lima-2022, finding a correlation with high positive significance between these variables, with a value for the correlation of 0.733 and the value of the compensation is statistically significant at a significance level of 0.010 (bilateral) < 0.050 .

Keywords: Quality, Correlation, Tools, Process Management, Innovation, Organization, Management System.

Introducción

En un entorno de rápida globalización y crecimiento tecnológico, las organizaciones empresariales se enfrentan cada vez más a diversos desafíos, como costos crecientes, fuerte competencia, tecnologías en constante evolución, clientes más exigentes y demandantes al cambio continuo. Es en este entorno donde se actualiza la eficiencia y eficacia de las organizaciones para sus respectivas gestiones empresariales (Stravinskiene & Serafinas 2020).

Se hace necesario una constante innovación en el uso de las herramientas de calidad para la gestión de los procesos en las organizaciones a fin de que puedan permanecer en el mercado al que se dirigen. La integración de actividades que crean valor de manera fluida a través de las fronteras de una organización se gestiona a través de los procesos, de modo que la empresa puede eliminar sus desperdicios, manejar un nivel de inventario suficiente y aprovechar las sinergias. Además, la empresa puede competir en el mercado global de manera efectiva (Saragih et al 2020). Partiendo de esta premisa, es importante que las empresas brinden al final un producto de muy buena calidad con la finalidad de atraer a potenciales clientes y mantener su fidelidad.

En la presente investigación se buscó solucionar el problema que tiene una empresa del rubro OIL&GAS debido a que se observa que necesitan innovar en las técnicas que corresponden al manejo de sus procesos para mejorar la gestión para la calidad. Hasta este momento, no existen lineamientos que sustenten las operaciones, lo que acarrea que se generen prácticas inadecuadas que de manera indirecta provocan un incremento del desempleo, ya que, si un colaborador no obtiene un rendimiento adecuado, la empresa no tendrá un buen posicionamiento en el mercado.

En ese contexto se estructuró el presente estudio en 5 capítulos. En el capítulo 1 se describe el problema que tienen las empresas en referencia a la automatización e integración de procesos, y la necesidad de contar con sistemas simples y prácticos que les permitan mejorar su productividad, en el capítulo 2 se describen los estudios precedentes en el contexto internacional y nacional, así como también se desarrollan los conceptos vinculados al presente estudio. En el capítulo 3 se muestra el esquema de la investigación el cual fue no experimental, de corte transversal y con vinculación correlacional. Asimismo, se detalla la técnica utilizada, la cual fue una encuesta de 23 preguntas elaborada por los tesistas, cuya validez fue determinada a juicio de 03 expertos, y el respectivo procesamiento de los datos. En el capítulo 4 se muestran los resultados obtenidos y se realiza el análisis descriptivo por perfil de participantes, áreas de trabajo, grupos etarios y tiempo de trabajo en la empresa materia de estudio. Finalmente, en el capítulo 5 se abordó la discusión de resultados frente a los trabajos precedentes que se tomaron como referencia, posteriormente se plantean las conclusiones y recomendaciones de los tesistas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de realidad problemática

A nivel mundial y en un contexto de globalización, la transformación de las organizaciones está cambiando las sociedades y la industria y, además, está impulsando la convergencia de tecnologías sociales, como también una creciente necesidad de automatización e integración de los procesos (Fischer et al 2020). Pese a las nuevas posibilidades para la innovación de servicios y productos, con cierta periodicidad esto suele percibirse como una amenaza para los negocios habituales y acostumbrados a lo tradicional, los esquemas organizacionales actuales y los comercios bien establecidos. A menudo las organizaciones enfrentan más desafíos, colocando a la calidad como una estrategia en lo más alto de sus prioridades (Mizuno 2020).

Según Fischer (2020), al pretender aprender de organizaciones grandes, las organizaciones pequeñas y medianas suelen abrumarse conforme a la extensión de oportunidades y desafíos que enfrentan para la transformación de sus procesos.

Por otra parte, con relación a América Latina, Cantero (2021), expresó que actualmente existe una urgente necesidad de transformar las rutas de análisis en la gestión de las organizaciones, valorando lo complejo del entorno en que operan las empresas, de igual forma se deben asumir las demandas del mercado y esto se logra teniendo un Sistema de monitoreo para los diferentes Procesos, lo cual permita tomar decisiones respaldadas en datos que integren la gestión como un todo, y que, más allá de una respuesta económica, involucre los distintos procesos, a través de una herramienta de convergencia.

Un estudio realizado por Piñuela y Quito (2021), en Ecuador, refleja que de un total de 37 empresas las cuales cuentan con sistema de gestión para la calidad, se tiene

un 62% (23) con un sistema complicado y el 38% (14) tienen un sistema simple y práctico. La diferencia que se consideró en estas cifras radica en el enfoque que aplicaron los que diseñaron e implementaron los sistemas de gestión; algunos casos obedecen a modelos complicados que se orientan al control, sin embargo, las normas ISO actualmente permiten la flexibilización de los procesos de manera de reducir la carga administrativa y transformar los sistemas en simples y prácticos, adecuados a la dinámica empresarial actual.

En Perú, de acuerdo a estudios realizados por Entequ et al (2020), se determinó que existen problemas en los procesos de algunas empresas, lo que ocasiona una falla en la productividad de las mismas. Algunos de estos problemas se relacionan con la falta de manuales donde se especifiquen las funciones, tanto del departamento como de los cargos adscritos, fallas técnicas en los procesos de las máquinas, falta de control en el abastecimiento de material, falta de optimización en los procesos de codificación de los materiales, retrasos por fallas en las líneas de producción, entre otros.

En la actualidad, la prioridad de las organizaciones es mantener su continuidad en el mercado, por lo que buscan ser más competitivas y sólidas dentro del contexto en el que se desarrollan, no es ajeno a ello que las empresas establezcan lineamientos, políticas, nuevas estrategias, mejoras en sus procesos, ambiente de trabajo, motivación del equipo humano, entre otros, con la finalidad de aumentar la satisfacción de los consumidores y posicionarse en el rubro económico en el que se desenvuelven. Acá es donde aparece el sistema de calidad para la gestión en las organizaciones que ha contribuido a aumentar la rentabilidad, y la competitividad, dando como resultado una mayor participación en el mercado y mejora en la prestación de servicios (Abbas y Cross 2019).

Por otra parte, Peña et al (2020), señalan que existe una carencia de conocimiento que genera una consecuencia negativa en la Gestión de Procesos de las empresas, afectando proporcionalmente su administración. Sin el conocimiento claro de los procesos y aspectos económicos necesarios dentro de la organización, no existirá una operatividad eficaz y eficiente, por tal razón es fundamental invertir en la capacitación a la vez de que se debe aumentar la protección de tal conocimiento. Es importante que las empresas trabajen en las causas de las situaciones adversas o problemas asociados a estos, para lograr ejecutar acciones que mitiguen los efectos que se generan, creando un ambiente laboral óptimo que repercutirá en un eficiente desempeño de la organización (Díaz y Salazar 2021).

Ante esta situación, los sistemas de gestión se han convertido una herramienta útil, estratégica y muy competitividad para las empresas, con lo que las organizaciones buscan cada día hacer crecer la satisfacción de los clientes, y por otra parte, implementar parámetros que sirvan como estrategia continua y efectiva en el negocio. Todo lo que se ha estudiado hasta el momento acerca de las metodologías referentes a Gestión de Calidad y enfoque alineado a Procesos en organizaciones, han permitido a las mismas, monitorear el estado o avance de las diferentes actividades asociadas a sus procesos organizacionales, cada uno con sus particularidades (Jamanca 2019).

Por tal razón, en la presente investigación se indagó la vinculación que existiría entre el despliegue de un Sistema de Gestión para la Calidad y el Enfoque por Procesos para una organización privada. El esquema para el sistema de gestión de acuerdo al Modelo ISO 9001 en su versión 2015, cuya finalidad es incrementar la satisfacción y confianza de los consumidores, busca que los productos y servicios ofrecidos estén en constante mejora. Asimismo, la Gestión por Procesos se soporta en: Procesos Directivos,

Procesos Misionales y Procesos de Soporte; los cuales tienen como objetivo mejorar los niveles de calidad y satisfacción de los consumidores, incrementar la productividad y disminuir los costos innecesarios. La norma establece además que se debe determinar el orden y relación de los procesos y también recomienda que la empresa debe poseer una adecuada planificación y un desarrollo acorde a los procesos necesarios para alcanzar un producto final excelente (Duarte et al 2019).

El contexto donde se desarrolla la investigación es una organización privada que se especializa en el rubro Oil&Gas, Lima-2022, y a partir del año 2017 se ocupa en brindar servicios en los cuales se preserva y mantiene los activos de gasoductos. La empresa estudiada cuenta con poco tiempo dentro del mercado nacional y es afectada por la realidad problemática de la gran mayoría del país. Dada la exigencia del sector económico Oil&Gas en el que se desenvuelve, además de que existen empresas muy competitivas en su rubro, la organización consideró necesario como parte de la sostenibilidad y continuidad en el mercado, a mediados del año 2020, el despliegue de un Sistema de Gestión para la Calidad en concordancia con su línea de negocio (Core Business), a fin de ganar un nivel mayor de confianza por parte de sus clientes y aumentar su participación en la industria. Al respecto, se debe mencionar que a partir del momento en que desplegó el sistema de gestión hasta ahora, no se ha determinado la relación con los procesos establecidos por la empresa, con la finalidad de evaluar su beneficio en la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existiría entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión por Procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existiría entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión de Procesos Estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022?
- b) ¿Qué relación existiría entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión de Procesos Operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022?
- c) ¿Qué relación existiría entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión de Procesos de Apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022?

1.3. Justificación de la investigación

El presente estudio desde un panorama teórico se justifica, debido a que abordó las distintas teorías que surgen en la década de los 80 y que marcan el inicio de los procesos para mejorar la productividad de las actividades empresariales. Estas teorías nacen de la cultura japonesa y han sido herramientas claves en el establecimiento de normas acorde a las necesidades del sistema de producción. Por tal razón, este estudio posee gran relevancia al contar dentro de sus fundamentos con el Modelo ISO (Organización Internacional para la Estandarización), del cual emanan los requerimientos para alcanzar un óptimo sistema de calidad, aplicable a cualquier organización.

En cuanto a la justificación práctica posee gran relevancia por su carácter comprobatorio, aplicando una serie de prácticas que son útiles para planificar y ejecutar funciones capaces de transformar una organización, llevando a cabo acciones en favor

de mejorar continuamente, hecho que redundará en satisfacer las expectativas de los clientes. Los resultados brindan la confianza al obtener una ventaja competitiva que refuerza el valor del servicio.

Se justifica en el aspecto metodológico ya que genera resultados mediante un estudio que utiliza el método científico para garantizar respuestas confiables, se emplearon técnicas estadísticas que ayudaron a comprobar las hipótesis. De igual modo, se procesó la información a través de instrumentos de comprobada fiabilidad que sirvieron de referencia para futuras investigaciones, aportando un marco metodológico que generará nuevos conocimientos.

1.4. Limitaciones de la investigación

El presente estudio se desarrolló para una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Entre las limitaciones que hubo durante la investigación se encuentran:

- La empresa seleccionada para el presente estudio brindó las facilidades para la aplicación de la encuesta en su organización, sin embargo, al ser consultada sobre el uso de su nombre, así como la emisión de alguna constancia que permita demostrar la confianza sobre la información obtenida, brindó ciertas restricciones. Por lo antes mencionado y para respetar los intereses de la empresa, se decidió continuar con la investigación manteniendo en reserva su nombre, utilizando la información confidencialmente y solo con fines de la investigación.
- Respecto al personal que participó en la encuesta no estaba totalmente consciente de la información que debía proporcionar o de la utilidad de la misma. Para corregir esta situación se tomó una muestra representativa en la

cual se consideraron posiciones claves y con mayor involucramiento en la investigación.

- Dado que la empresa es relativamente nueva en el mercado y opera en un sector altamente competitivo, decidió mantener cierta información reservada, sin obtener un consentimiento informado oficial. No obstante, en la práctica, se gestionó y accedió a la muestra seleccionada conforme a los objetivos del estudio.

1.5. Viabilidad de la investigación

La viabilidad de la presente investigación se sustentó en la evaluación inicial del acceso a datos relevantes y recursos necesarios, así como en la disposición y cooperación por parte de la empresa involucrada. La investigación contribuyó significativamente al conocimiento y las buenas prácticas en el campo de la calidad bajo un enfoque administrativo y operativo para el sector Oil&Gas. El estudio ha sido útil mediante recomendaciones prácticas y aplicables que han sumado a la eficiencia de las operaciones y reforzar la competitividad como empresa bajo un entorno dinámico y desafiante del sector. El marco teórico sólido y la metodología de investigación cuidadosamente seleccionada han garantizado la validez y fiabilidad de los hallazgos, lo que ayudó a fortalecer la relevancia y el impacto potencial de esta investigación en la comunidad académica y profesional del sector Oil&Gas en Lima, Perú.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Con relación a trabajos realizados o investigaciones previas enmarcados internacionalmente, se encuentra la investigación desarrollada por Bankole (2019), quien en su estudio propuso el objetivo de examinar las acciones de calidad de los contratistas en la entrega de los proyectos de construcción en Nigeria. El estudio de investigación tiene una base organizacional. Se realizó una encuesta a los mejores profesionales de empresas contratistas en Lagos. El estudio acogió para la investigación un método cuantitativo para lo cual utilizó un cuestionario como instrumento para

obtener datos de los encuestados. En los resultados se reveló que el procedimiento de control es el documento con mayor rango para la Gestión de Calidad adoptado por empresas contratistas en el desarrollo de proyectos del sector de construcción. La barrera que se presenta y el beneficio mejor calificado de las experiencias de Gestión para la Calidad en las contratistas son la escasez de trabajadores calificados y mejora de la reputación de la empresa. Se encontró una diferencia significativa en el cumplimiento del SGC entre empresas multinacionales, empresas constructoras y empresas constructoras autóctonas. Existe una mala calidad asociada con la mayoría de los proyectos de construcción en Nigeria, lo que podría provocar la insatisfacción de los clientes vinculados con la industria los cuales no adoptan sistemas de calidad sólidos establecidos en el campo de la construcción de la mayoría de los países desarrollados.

También Zorzenon (2019), quien, en su investigación de Maestría realizada en Brasil, tuvo como objetivo evaluar las prácticas adoptadas por las organizaciones. Se realizó en primer lugar una revisión bibliográfica para identificar las áreas principales relacionadas con la Gestión de Calidad, entre las cuales destacan áreas como Gestión de Recursos Humanos e Innovación, Mejora Continua y Diseño de Proyectos y Productos, resaltando el área de la Relación con los Proveedores. Se aplicó como instrumento, una encuesta la cual permitió la recopilación de datos. Los datos se recogieron utilizando como otro instrumento, una entrevista semiestructurada, realizada en una empresa manufacturera de motores automotrices y un proveedor de componentes electrónicos, ambas son proveedores de productos y servicios a distintas organizaciones en el Sur de Brasil, estas empresas están ubicadas en el Estado de São Paulo, por lo que no fue posible generalizar los resultados sino más bien resaltar la relación existente. Entre los resultados se identificaron varias prácticas presentes, destacando la medición y análisis de indicadores de desempeño como principales motivadores que procuran mejorar la

calidad del servicio, así como se observó que existen prácticas de incentivo para mejorar los atributos de los productos recibidos por las empresas proveedoras y un conjunto de acciones y proyectos de mejora que requieren un mayor fortalecimiento, a fin de motivar a las empresas a que contribuyan en mejorar sus procesos.

Por otra parte, De La Cruz (2020), realizó su investigación en el Grupo Varcus de Tabasco, empresa Mexicana, en la cual tuvo el objetivo de diseñar una metodología para desplegar un Sistema de Calidad bajo la ISO 9001 en su versión 2015 para organizaciones que brindan servicios. Respecto al enfoque metodológico se hizo la elección de un caso usado como estudio que se basara en una empresa que brinda servicios. La selección del modelo de calidad considera una cultura de organización que sirva de guía para implementar un SGC ya que la empresa Grupo Varcus buscaba obtener la Certificación ISO a fin de posicionarse en el nivel de modelo de calidad que se requiere para concursos por licitaciones. Entre los resultados se evidenció que al aplicar la metodología de calidad en el marco del modelo normativo ISO 9001 en su versión 2015 se logró traer orden y cumplir con cada una de las etapas en el despliegue del SGC, identificándose áreas de oportunidades y logrando alcanzar un nivel de 79% de eficiencia en la mejora de los procesos del Grupo Varcus, lo que aumentó considerablemente las posibilidades de conseguir la Certificación ISO.

Taday (2021), presentó su Tesis de Maestría en Ecuador con el objetivo de analizar la gestión basada en procesos en las Instituciones Educativas en Ambato, Ecuador, considerando como base las Normas ISO 2015 y 2018. Se utilizó una metodología con orientación cuantitativa, investigación no experimental de corte transversal. En concordancia con los valores obtenidos, se aprecia la necesidad de optimizar los servicios para lograr una satisfacción de los consumidores y generar confianza, tanto en los internos como externos, además que plantean que se requiere

un conocimiento profundo del proceso para un uso adecuado de los recursos, también dirigir la inversión en lo que compete a innovación y el impulso de las ciencias y tecnologías.

Por otra parte, la investigación realizada por Angulo (2022), tuvo el objetivo de diseñar un Enfoque por Procesos basado en el estándar ISO 9001 versión 2015 para la empresa Brapin, una microempresa situada la provincia de Imbaburo, en Ecuador. La metodología aplicada consistió en una revisión bibliográfica de las teorías relacionadas al tema a fin de fundamentar el proyecto. Se consultaron fuentes confiables, para proceder a diagnosticar la situación de la microempresa. Se aplicó el Check List bajo el estándar ISO 9001 versión 2015 para obtener los resultados que serían el referente para diseñar el sistema de gestión para la organización. También se evidenció que la organización cumple con el 51% de los requisitos. Se realizó un plan de mejora y se repasó el check list obteniendo un 81% de cumplimiento. En conclusión, las propuestas de mejora fortalecen el desempeño de la empresa.

Con relación a las investigaciones previas realizadas en el contexto nacional y enfocadas en el Modelo de Gestión ISO 9001, Arteaga y Saavedra (2019), en su investigación de Maestría realizada para un municipio de la provincia de Chiclayo, buscó describir el proceso para plantear un enfoque para la gestión por procesos específicamente en el Servicio Público de esta municipalidad, con la finalidad de cumplir con los estándares referidos a la modernización del Estado peruano. La hipótesis general planteó que el enfoque basado en procesos genera una mejoría en la eficacia de las políticas públicas. La investigación tuvo un diseño descriptivo transversal considerando el proceso operativo como prioridad. Su metodología se basó en un análisis del desempeño, observando el comportamiento de los indicadores. Entre los resultados se evidenció que las actividades son concebidas de forma empírica, el manejo de los

recursos es ineficiente, existen inconvenientes de impacto significativo que retrasan el cumplimiento y la cobertura de actividades. Se recomienda un cambio en la gestión administrativa actual que implique una reingeniería en la manera de hacer las cosas y transformen los servicios públicos.

Arteaga (2019), en la Tesis para la obtención de su Doctorado buscó determinar cómo influye la gestión basada en procesos en la competitividad del Centro Hospitalario “Virgen De La Puerta”, EsSalud. Se realizó una investigación con enfoque no experimental, corte transversal, con una metodología de tipo aplicada y para determinar la vinculación de las variables una correlacional-causal. Tuvo una muestra de 110 trabajadores, y los datos fueron recopilados mediante dos cuestionarios de comprobada confiabilidad y validación. El procesamiento de la información recabada se realizó a través del Software SPSS V23. Conforme a los resultados que se obtuvieron se evidenció una moderada relación entre las variables, con un valor $p\text{-valor}=0,000$ ($p\text{-valor} < 0,05$). El nivel prevaleciente en la competitividad es 66,4% (73 trabajadores). En conclusión, los datos obtenidos son de ayuda en el diseño de propuestas y soluciones para mejorar los procesos y por ende aumentar los niveles de competitividad.

Jiménez y Cárdenas (2020), en su investigación de Maestría plantearon como objetivo, determinar cómo influye de manera significativa la Metodología basada en Procesos para la calidad de los servicios brindados por una institución universitaria ubicada en Cerro de Pasco, Perú. Para el estudio se manejó una metodología de tipo básica, bajo un diseño no experimental a nivel descriptivo explicativo. Asimismo, la muestra fue de 275 personas conformada por estudiantes, docentes y no docentes. Se emplearon 2 cuestionarios, el primero basado en 20 preguntas aplicadas a los docentes y no docentes en servicio, y otro de 22 preguntas que se aplicó a los estudiantes. Se

utilizó un instrumento de regresión o ajuste lineal que permitió evaluar el p-valor de Fisher, el cual se comparó con el nivel de significancia que se fijó en 0,05. De acuerdo con los valores obtenidos se observó que existe coherencia entre la metodología basada en procesos y la calidad de los servicios, demostrando un coeficiente determinado en r^2 ajustado de 75,2%. Se concluyó que la Gestión con Enfoque en Procesos repercute significativamente en la calidad de los servicios.

Arteaga (2021), en su estudio de Maestría, determinó como objetivo general explicar la Gestión con enfoque a Procesos en los Servicios Públicos en el Municipio del distrito de Pampas - provincia Pallasca 2021. Aplicó una metodología positivista, con enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo simple. Respecto al número de encuestados estuvo conformado por 32 funcionarios el cual fue obtenido mediante una muestra censal. Utilizó un cuestionario de 28 ítems cerrados y las respuestas bajo escala de Likert. Se validó el instrumento mediante el juicio de expertos, con una confiabilidad de Alfa de Cronbach igual a 0,70. En los valores obtenidos, se pudo evidenciar que la Gestión con enfoque a Procesos en el Municipio de Pampas, es deficiente y muy deficiente obteniéndose los valores de 47% y 16% respectivamente en relación con los funcionarios consultados. Respecto al establecimientos de los procesos, según niveles y los parámetros para el seguimiento de procesos, el 66% es regular y por otro lado un 53% consideró que el nivel de mejora luego de establecer un SGP influyen de manera significativa en el resultado de prestación de servicios públicos.

Otro resultado fue el de Anchapuri (2021), quien en su estudio de Maestría, planteó como objetivo realizar una propuesta para desplegar un Sistema de Gestión para la Calidad bajo la ISO 9001 en su versión 2015 para una empresa de consultoría del rubro construcción, NPM Inversiones. La metodología inició con un diagnóstico que

arrojó un 50% de cumplimiento de acuerdo a la lista de chequeo. Se basó en una investigación tipo mixta, por una parte enfoque cualitativo ya que se hicieron revisiones bibliográficas y también se usó la técnica de la encuesta para recolectar información que ayudará a obtener resultados y por ende alcanzar conclusiones importantes. El nivel fue tipo descriptivo con una muestra de 3 personas voluntarias del área técnica. El instrumento fue un cuestionario basado en el Estándar ISO 9001:15 el cual se replicó en los trabajadores del área técnica. El cuestionario fue validado bajo el criterio de 03 jueces expertos y la lista de verificación se basó en el Estándar ISO. En conclusión, el despliegue de la metodología basada en la ISO 9001:2015 ayudó a conseguir la satisfacción de los propios colaboradores y de los consumidores externos, además permitió aumentar el control respecto a la vigilancia de los procesos, este resultado se validó con estudios con los que se comparó para la evaluación final, obteniendo con éxito una cobertura de más del 50% de los requisitos de la Norma.

2.2. Bases teóricas

De acuerdo a Pacana (2020), los Sistemas de Gestión para la Calidad están respaldados por la creciente globalización. Esto se explica cuando se observa que hay un aumento en la variedad de productos en el mercado, así como también un número decreciente de productos necesarios como máquinas y dispositivos, por otra parte, el acortamiento de los tiempos de producción y la existencia útil de los productos, son factores que garantizan que el ciclo solo pueden cumplirlo aquellas organizaciones que satisfacen las expectativas de sus clientes, por esta razón las mismas compiten constantemente por las ventas, priorizando la calidad por encima de todo lo demás.

La competitividad también debe gestionarse de forma sistémica. Esto fue comprendido rápidamente por grandes organizaciones que implementaron Sistemas de

Calidad para sus respectivas gestiones. Las organizaciones más pequeñas hoy en día en busca de su crecimiento deseaban ser proveedores de quienes tenían Certificación ISO 9001 éstas se vieron obligados a someter sus Sistemas de Calidad a auditorías de la otra parte (Pacana 2020). Teóricamente, la introducción del SGC debe ser acorde con costos mínimos y beneficios significativos. Desafortunadamente, en la práctica organizacional, hay muchos obstáculos que destruyen esta imagen ideal de una organización que opera sobre la base del Modelo de Gestión ISO 9001 (Dominik y Grzegorz 2019). Por tanto, es aconsejable analizar implementaciones y difundir buenos patrones, particularmente las PYMES que actualmente implementan Sistemas de Gestión para la Calidad.

Por otra parte, Africano (2019), afirma que la adopción de un SGC por parte de las organizaciones representa una decisión estratégica la cual puede contribuir a la mejora de su desempeño y facilitar sólidamente una base para empezar a gestionar iniciativas de desarrollo sostenible.

Un Sistema de Gestión alineado a la Calidad, posee la característica de dar apoyo, y además otorga las herramientas que se requieren para cumplir con las actividades operativas que son cónsonas con el objetivo de calidad de una empresa (Cordero y Núñez 2020).

Existen diversos Sistemas para la Calidad que son aplicados por las diferentes organizaciones de productos y servicios tales como el Modelo European Foundation Quality Management (EFQM), que según Fonseca et al (2021), tiene como filosofía central que la satisfacción de clientes se logre a través de un liderazgo que facilite y promueva utilizar los recursos mediante una correcta gestión basada en procesos para alcanzar los resultados esperados por la organización. El Modelo 2020 de la Fundación Europea para la Calidad (EFQM) es un modelo de negocio integral y actualizado que

abarca la sostenibilidad y comparte características con la Industria 4.0, enfatizando la transformación y la mejora del desempeño organizacional, pero con diferentes fundamentos teóricos y prácticos (Fonseca et al 2021).

Respecto al TQM (Gestión de la Calidad Total), es otro método de administración muy popular en muchos países desarrollados, mientras que es un método completamente nuevo para las economías emergentes. Aunque las prácticas de TQM contribuyen al desarrollo sostenible de las organizaciones, adoptar este método de manera eficiente resulta un desafío. Entre los factores de criterio que desempeñan papeles importantes en la implementación de TQM, están el liderazgo, la gestión de procesos, información de calidad, capacitación de empleados, enfoque en el cliente y gestión de proveedores. Cada factor tiene diferentes roles para el desempeño de la empresa representado por el desempeño financiero y el desempeño no financiero (Dung 2020).

Según Khalid et al (2020), TQM es un concepto de gestión que reside en la aplicación de principios de calidad en todos los departamentos de cualquier organización. Los principios utilizados para medir TQM varían de un estudio a otro.

Por otra parte, se encuentra el modelo de Lean Six Sigma Startup Methodology (LS6SSM), el cual combina de manera potenciada los métodos Lean y Six Sigma, los cuales tienen el propósito de reducir costos y maximizar la eficacia de los procesos de una empresa. Six-Sigma busca entregar productos con la más alta calidad a sus clientes. Por otro lado, la manufactura Lean en particular, está enfocada en reducir el desperdicio y lo que no agrega valor para la satisfacción del consumidor. Actualmente, Lean Six Sigma (LSS) se ha posicionado como una metodología que lidera el campo de mejora

organizacional, hecho que se ha implantado con éxito desde que se desarrolla en todo tipo de negocios (Tampubolon & Purba 2021).

En el año 1987, se publicaron las Normas ISO 9000 las cuales incursionan en la dirección de las empresas con el afán de desplegar normas centradas en fijar bases y los estándares para el control de calidad cuyo planteamiento universal permitía ser aplicadas en cualquier organización. En 1994, aparecen las Normas ISO 9001 aunque sin cambios relevantes, estas otorgan el sello de calidad o aprobación para el Modelo de Gestión alineado a la Calidad cuando los productos y servicios cumplan con todos los requisitos demandados (Angappa et al 2019). Estas normas han presentado diversas actualizaciones, llegando así en la actualidad hasta la ISO 9001:2015, la cual es materia de este estudio.

La ISO 9001:2015 procura poder seguir aplicándose en cualquier tipo de organización, a la vez, que genera un incentivo que esté alineado a otros estándares de gestión elaboradas por la ISO.

Los principios de calidad que se establecen en este estándar son los siguientes:

- Enfoque al cliente: Se trata de una de las principales metas que debe poseer toda Política de la Calidad en las empresas que busquen implementar un Sistema de Gestión para la Calidad (Contreras 2018).
- Liderazgo: Primordial en las organizaciones que buscan garantizar un equilibrio en su ambiente laboral, donde los integrantes del equipo mantengan un compromiso con la empresa con los mismos objetivos y la misma meta (Amaya et al 2020).
- Compromiso de las personas: es la puerta de entrada para producir un Sistema de Gestión enfocado en el Servicio y que se mantenga en el tiempo. Dentro de

este principio los participantes cumplen con sus tareas y funciones asignadas, poseen un desempeño eficiente, orientado a la búsqueda del valor agregado para la empresa (Sirvent et al 2017).

- Enfoque a procesos: fundamental hacia la búsqueda de los resultados planteados desde el inicio de las operaciones (Murillo y Reyes 2017).
- Mejora continua: es parte de una cultura organizacional comprometida con impulsar valores de forma constante, un pensamiento comprometido con innovar, solución de problemas y aprovechamiento de las nuevas oportunidades (Chauca 2019).
- Toma de decisiones: este principio está basado en realidades, haciendo hincapié en usar la información de la forma correcta, utilizando además fuentes confiables, cuya relevancia y verificación sean determinantes en la sistematización y reducción de los gastos (Rubio et al 2019).
- Gestión de las relaciones: vital en el ámbito de las alianzas estratégicas, beneficiando a consumidores, accionistas o terceros, incrementando a su vez el potencial de los involucrados en búsqueda del valor colectivo (Lizarzaburu 2016).

La Norma ISO 9001 se aplica en diferentes tipos de organizaciones en todo el mundo (Africano 2019). Es necesario construir una cultura organizacional de calidad. En general, la cultura organizacional se entiende a través de los valores y creencias profundamente arraigados que se comparten en una organización. Cada organización tiene una cultura única. Es casi imposible alcanzar la excelencia a menos que se haya introducido una cultura de calidad adecuada, porque la cultura es la fuerza impulsora para la calidad. La cultura en las organizaciones representa las experiencias que se han acumulado a lo largo de la historia de la organización (Africano 2019).

El documento que demuestra la Certificación en la Norma ISO 9001 cuenta con más de un millón organizaciones en 170 países, y el crecimiento anual promedio en el mundo es alrededor del 15%. Poseer un certificado de SGC se ha convertido en una especie de obligación (Pacana 2020).

El despliegue de un modelo ISO para la Gestión de Calidad puede apoyar en el desarrollo integrado de PYMES, y también presenta una influencia positiva en el crecimiento sostenible de las organizaciones. La cuestión más crucial es tener una comprensión directa de las iniciativas de calidad, los atributos de calidad utilizados para las operaciones diarias y el tipo de indicadores impulsados por el desempeño que se desarrollan para medir la calidad (Angappa et al 2019).

Respecto a la variable de Gestión o Enfoque por Procesos, permite la planificación, organización, dirección y control de las operaciones dentro de la organización de manera transversal y consecuente a las diferentes unidades de la empresa, a fin de favorecer el alcance de los objetivos trazados por la organización, así como satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, 2021).

De acuerdo a Harmon (2019), una de las razones por la que la Gestión de Procesos ha sido algo pasajera en el pasado en el tema de gestión, es que no había madurado en aspectos como su eficiencia y, por tanto, pasó de moda con el tiempo. Por alguna razón, los gerentes y las empresas a menudo se han aferrado a los elementos más modernos y de corto plazo del enfoque en lugar de los atemporales. Por otra parte, han surgido múltiples tendencias o diferentes religiones de los movimientos, incluida la reingeniería de gestión de calidad total Six Sigma, Lean y So Forth.

En 2002 no hubo ninguna conferencia sobre gestión de procesos en Estados Unidos. En 2010 hubo al menos una docena de conferencias importantes sobre BPM (Business Process Management), y docenas de otras reuniones sobre aspectos más especializados del cambio de procesos. En 2002, la mayor parte del trabajo de procesos corporativos se centró en proyectos específicos de mejora de procesos. En 2010, las organizaciones líderes se centraron en arquitecturas de procesos de negocios empresariales y en el desarrollo de sistemas de medición y gestión del desempeño corporativo que permitirían a los altos ejecutivos planificar, monitorear y gestionar los esfuerzos de transformación en toda la empresa. Hoy la atención se centra en la transformación digital y la modificación de los modelos de negocio a fin de lograr la adaptación a los cambios de toda la red de organizaciones en el uso de nuevas tecnologías (Harmon 2019).

También se ve claramente que la Gestión de Procesos, tal como ha cambiado nuestra época, es una disciplina sintética: cada nuevo enfoque de gestión de procesos se ha construido sobre bases anteriores y ha añadido uno o más elementos nuevos.

Una organización que trabaja considerando como se orienta la Gestión por Procesos presenta las siguientes cualidades:

- Se caracteriza por tener la capacidad de identificar y medir a través de los indicadores, todos los procesos que se efectúan en la empresa, con el fin de gestionar una red de operaciones con sus diferentes interacciones.
- Tiene el compromiso de la calidad en los bienes y servicios que ofrece, generando valor agregado, asimismo buscando satisfacer las expectativas de los consumidores.

- Realiza un análisis constante de la gestión, para contribuir con el personal involucrado en la búsqueda de una ejecución impecable del proceso.
- Se centra en definir las responsabilidades en medio de los procesos. Cada líder toma el compromiso de llevar a cabo las tareas asignadas como un rol fundamental dentro del proceso.

Según el Estándar ISO 9001:15, se puede definir un proceso como el conglomerado de operaciones que se encuentran relacionadas de manera mutua, y que proporcionan un resultado anticipado. Los procesos de una organización son planificados para que puedan realizarse en situaciones de control que agreguen valor. También señala que las entradas o inputs de un proceso corresponden a las salidas o outputs de otros, y por el contrario, las salidas son las entradas de otros procesos, de manera general.

En cuanto a las dimensiones para los procesos, se mencionan los siguientes enfoques:

Procesos Estratégicos o de Dirección, se denominan también procesos gobernantes, ya que producen una mejora de la organización con el uso de estrategias seleccionadas, incorporando políticas que se alinean a la misión y visión (Taday 2021).

Corresponden a los procesos por medio de los cuales una empresa planifica, organiza, dirige y controla los recursos. Buscan proporcionar la dirección al resto de los procesos, brindando la dirección que oriente hacia la misión y visión de la organización (Mayar, 2010).

Brindan directrices generales y objetivos al resto de procesos. Se caracterizan porque:

- Se encarga de asegurar que las políticas u otros documentos de nivel jerárquico se cumplan, además del planteamiento de los objetivos de la empresa y la forma de como alcanzarlos.
- Facilitan los lineamientos y las prácticas en forma de documentos, modo que se conviertan en políticas básicas.

Procesos Operativos o Claves, son la esencia natural de la organización, se refiere a las actividades, decisiones y responsabilidades de administrar los recursos que se dedican a la producción y entrega de productos y servicios, es decir; los procesos de producción y servicio, hasta la entrega final al cliente. Poseen un impacto directo en la satisfacción del consumidor final (Kumar, R 2022).

Estos procesos conexos con la generación de los diversos servicios y bienes que ofrecen las organizaciones son los que contribuyen al cumplimiento de su misión o el ser de la misma. Se caracterizan porque:

- Permiten que los requisitos y necesidades de los clientes externos sean incorporados en los procesos.
- Alcanzan a satisfacer correctamente al cliente externo.
- Las operaciones que realizan tienen un valor agregado al cliente externo de forma directa.

Procesos de Soporte o Apoyo se han vinculado a la labor administrativa, corresponde a los recursos necesarios en el ámbito material, que son elementales para la ejecución de los procesos estratégicos y operacionales, de acuerdo a los requerimientos de los clientes internos (Molina et al. 2020).

Es importante señalar que, aunque no están vinculados de forma directa a la misión de la empresa, son absolutamente imprescindibles para la realización o

cumplimiento de los procesos operativos y por ende el logro de las metas trazadas. Estas actividades están relacionadas más con el cliente interno y sirve de soporte para los procesos que son esenciales dentro de la organización (Mayar, 2010).

Permiten que los procesos de la organización que brindan soporte y/o apoyo logístico, recursos humanos, tecnológico, entre otros, se desarrollen fluidamente debido a que ejecutan actividades de soporte. Se caracterizan porque:

- De manera indirecta agregan valor al consumidor externo.
- Sus clientes finales son colaboradores de la propia organización.
- Su performance es calificado por los colaboradores de la propia organización.

De acuerdo a Sterz et al (2021), actualmente, no existe una conclusión definitiva en la literatura sobre el vínculo entre los Sistemas de Gestión para la Calidad y el rendimiento de la organizaciones. Más allá de eso, algunos estudios analizan si la madurez de los Modelos de Gestión alineados a la Calidad y de los Procesos afectan en cierta medida el desempeño organizacional.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existiría entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión por Procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

2.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existiría entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión por Procesos Estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

- b) Determinar la relación que existiría entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión por Procesos Operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.
- c) Determinar la relación que existiría entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión por Procesos de Apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existiría relación entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y la Gestión por Procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existiría relación entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y la Gestión por Procesos Estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.
- b) Existiría relación entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y la Gestión por Procesos Operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.
- c) Existiría relación entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y la Gestión por Procesos de Apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Diseño: Investigación no experimental

El presente estudio fue no experimental, con corte transversal y correlacional, debido a que las variables no fueron manipuladas (Hernández-Sampieri 2018).

La indagación sobre el estudio de las variables se realizó dentro de una empresa privada del sector Oil&Gas, durante el horario habitual de labores y en una fecha establecida. Asimismo, dichas variables no fueron alteradas ni manipuladas ya que vienen ocurriendo actualmente en la organización.

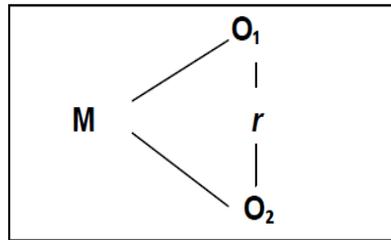
La presente investigación fue transversal ya que se consigue la data del objeto de estudio en un único momento (Bernal, 2010).

La población objeto del estudio está constituida por los miembros de una empresa privada del sector Oil&Gas, para lo cual se determinó una muestra representativa la cual estuvo conformada por un grupo de personas quienes proporcionaron la información requerida. Para el levantamiento de la información se estableció una fecha, asimismo, se ha definido como instrumento un cuestionario y la información fue recopilada mediante una encuesta, que se aplicó a los colaboradores de diferentes cargos estratégicos.

Se trató de una investigación correlacional ya que tuvo el objetivo de dar a conocer la vinculación que existe entre dos variables (Hernández-Sampieri 2018).

En base al resultado obtenido del procesamiento de datos producto de las encuestas, el vínculo existente entre el “Sistema de Gestión para la Calidad” (Variable 01) y la “Gestión por Procesos” (Variable 02), en otras palabras, se examina el grado de asociación entre dichas variables.

A continuación, se denota gráficamente:



- M** : Muestra.
- O1** : Variable 01 (sistema de gestión de la calidad)
- O2** : Variable 02 (gestión por procesos)
- r** : Relación o coherencia de las variables de estudio

3.2. Tipo

Tipo: Aplicada

Gutiérrez (2021), destaca que la investigación aplicada se orienta a objetivos prácticos y concretos que logran solucionar un problema a corto plazo y en la cual sus beneficios se visualizan en ese mismo periodo de tiempo.

3.3. Enfoque

La tesis posee un enfoque cuantitativo, sustentado en el uso de instrumentos de medición y análisis que se enfocaban en datos numéricos y estadísticos. Este enfoque cuantitativo permitió una evaluación sistemática y medible de la relación entre el Sistema de Gestión para la Calidad y la Gestión por Procesos en la organización del sector Oil&Gas en Lima, Perú. La selección de instrumentos cuantificables posibilitó una recopilación de datos robusta y precisa, lo que a su vez fortaleció la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos en el estudio.

3.4. Población

- a. **Población:** 240 colaboradores que pertenecen a una organización privada del departamento de Lima.
- b. **Criterios de inclusión:** El personal seleccionado para el presente estudio tiene cargos claves dentro de la organización como supervisores, técnicos de calidad, gerentes y especialistas representantes de las etapas del proceso operativo, que comprenden claramente en que consiste una gestión de calidad y un enfoque por procesos y que decidieron ser partícipes del estudio.
- c. **Criterios de exclusión:** Colaboradores perfil medio y bajo dentro de la organización, que no poseen conocimientos profundos de las etapas del proceso operativo, y no poseen un criterio para evaluar las variables gestión de calidad y el enfoque por procesos como parte del presente estudio.

3.5. Muestra

Muestra: 40 personas.

Las principales características de los sujetos que son parte de la muestra de esta investigación, son las siguientes: personal calificado que poseen posiciones claves dentro de la empresa, es decir; ocupan cargos relevantes y poseen un conocimiento profundo de los distintos procesos operativos, ya que son técnicos de calidad, supervisores, gerentes, especialistas en procesos y gestión de calidad, por lo que son capaces de brindar respuestas claras, sólidas y confiables durante la aplicación del cuestionario.

Muestreo:

El tipo de muestreo corresponde a No probabilístico bajo el criterio de los investigadores.

La técnica utilizada para obtener la muestra es no probabilístico intencional. Palella et al. (2006), señalan al investigador como capaz de definir previamente los requisitos para la elección de las unidades a ser estudiadas.

3.6. Operacionalización de variables

a. Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo a lo señalado en la ISO 9001 en su versión 2015 el Sistema de Gestión para la Calidad es un instrumento metodológico utilizado por las empresas a fin de elevar la satisfacción y grado de confianza de los consumidores, tanto de los internos como externos, con la finalidad de mejorar los atributos de los productos y por ende los servicios que se ofrecen.

Se refiere al resultado que se obtiene en base al cuestionario vinculado a las dimensiones que se han establecido como base del Sistema de Gestión para la Calidad.

b. Gestión por Procesos

Es la gestión de toda una empresa y se basa en los procesos, se entiende como un conglomerado de facilidades, recursos y acciones las cuales se relacionan para convertir los elementos de entrada (inputs) en elementos de salida (outputs) y así generar un valor añadido al cliente contribuyendo con el mantenimiento o aumento de su satisfacción.

Es el resultado que se obtiene y procede del cuestionario contentivo de las dimensiones que se establecieron para la gestión por procesos.

c. Operacionalización de variable

La operacionalización de una variable se refiere a su representación en métricas, es decir, transformar la descripción de las hipótesis en unidades medibles (Bernal, 2010).

Para las variables de estudio se ha definido una escala de medición del 1 al 5 (5=Siempre, 4=Casi siempre, 3= a veces, 2= Casi Nunca y 1=Nunca) las cuales fueron plasmadas en la encuesta y permitieron conocer la percepción de la muestra.

Las variables de estudio han sido descompuestas en dimensiones; la Variable 01 (Sistema de Gestión para la Calidad) ha sido segmentada en los 07 Pilares, en concordancia con el estándar ISO 9001 en su versión 2015 los cuales se pueden visualizar en la Tabla 1, de igual forma cada Principio de Calidad contendrá sus respectivas interrogantes para su medición. Por otro lado, la Variable 02 (Gestión por Procesos) ha sido segmentada en los 03 Tipos de Procesos los cuales se visualizan en la Tabla 2, asimismo cada Proceso contiene sus respectivas interrogantes para su medición.

La información obtenida fue consolidada y procesada con la cual se determinó la vinculación entre las variables 01 y 02.

Tabla 1.

Matriz de variable 1 Operacionalizada

Variable 1	Dimensión	Métrica	Ítem	Alternativas	Rango de medición
------------	-----------	---------	------	--------------	-------------------

Sistema de Gestión de Calidad	Enfoque al cliente	Atención oportuna al cliente.	1,2,	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	ordinal
	Liderazgo	Conocimiento de responsabilidades y funciones	3, 4,		
	Compromiso de las personas	Planificación y capacitación adecuadas	5, 6		
	Enfoque por procesos	Dominio de los procesos de la organización	7, 8		
	Mejora	Dominio de los procedimientos	9, 10		
	Toma de decisiones basada en hechos	Decisiones fundamentadas en datos	11, 12		
	Gestión de las relaciones	Alto nivel de comunicación	13, 14		

Nota. La tabla refleja la operacionalización de la variable 01.

Tabla 2.

Matriz de variable 2 Operacionalizada

Variable 2	Dimensión	Métrica	Ítem	Alternativas	Rango de medición
Gestión por Procesos	Procesos estratégicos	Compromiso con los objetivos de la empresa	1,2,3	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	ordinal
	Procesos operativos	Acciones enfocadas en el cliente	4, 5, 6		
	Procesos de soporte	Atención oportuna a los requerimientos de clientes externos e internos.	7, 8, 9		

Nota. La tabla refleja la operacionalización de la variable 02.

3.7. Técnicas para la recolección de datos

a. Técnica: encuesta

La encuesta se utiliza para obtener datos de un conjunto de personas con información importante para el investigador (Palella et al., 2006, p.134). Al respecto, para la aplicación de la encuesta se hizo uso de las herramientas informáticas (google forms) lo cual permitió dirigirnos a los participantes, asimismo por el mismo medio se recibieron los datos.

b. Instrumentos

Un Cuestionario de 23 ítems cuyos autores son los investigadores, con una duración de 30 minutos aproximada para su aplicación.

c. Validez y confiabilidad

La validación del instrumento estuvo a cargo de expertos y para medir su confiabilidad esta se determinó aplicando el estadístico Alpha de Cronbach.

Tabla 3:

Prueba de confiabilidad de las variables

<i>Estadísticas</i>	Alfa de Cronbach	N° de elementos
<i>Gestión de Calidad</i>	0,844	14
<i>Gestión por Procesos</i>	0,816	9

Nota. La tabla refleja los resultados de la confiabilidad.

Se aprecia que la confiabilidad que mide el instrumento del sistema de gestión para la calidad obtuvo como resultado 0.844, reflejando una confiabilidad alta y consistente y la confiabilidad que mide el instrumento gestión por procesos obtuvo como resultado 0.816, lo que refleja igualmente una confiabilidad alta y consistente.

Tabla 4.

Validez del instrumento_Recolección de datos

INSTRUMENTO	EXPERTO	GRADO	PUESTO	ESPECIALIDAD	COMENTARIO
-------------	---------	-------	--------	--------------	------------

Cuestionario	García Calderón Luis Eduardo	Economista Magister en Administración	Docente Universitario	Economía	Si es aplicable
Cuestionario	Díaz León José Alfredo	Especialista Tecnología de la Información	Docente Universitario	Tecnología de Información	Si es aplicable
Cuestionario	Roxana Miguel Espinoza	Economista Maestría en Finanzas	Docente Universitario	Economía	Si es aplicable

Nota. La tabla refleja el proceso de validación.

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y evaluación de la información recolectada se procedió a volcar la información procedente de los cuestionarios, en el programa Excel, estas respuestas de los encuestados se relacionan con datos sociodemográficos, así como de las dimensiones de Gestión para la Calidad que son Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso con las personas, Toma de decisiones, Enfoque a Procesos, Mejora, Gestión de relaciones, y para la Gestión o Enfoque por Procesos las dimensiones corresponden a Procesos Directivos, Procesos Misionales y Procesos de Soporte. El cuestionario tiene 23 ítems cuyas respuestas se exponen considerando los valores Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1). Para obtener los resultados estadísticos descriptivos que permitan contrastar la hipótesis se usó el software estadístico SPSS 23. Asimismo, la correlación se determinó bajo el coeficiente de Rho Spearman. Respecto a la encuesta para medir su confiabilidad se utilizó el estadístico de prueba Coeficiente Alfa de Cronbach con el cual se procesó la información o data a través del software SPSS 23.

3.9. Aspectos éticos

El presente estudio mantuvo los aspectos éticos relacionados con la investigación, entre los que se encuentran principios tales como: los derechos del autor,

citando correctamente cada investigación consultada; además de utilizar fuentes confiables de las principales revistas científicas y repositorios de prestigiosas universidades a fin de mantener la veracidad de la información, también se utilizaron programas y herramientas informáticas, para procesar la información recopilada de los sujetos que participaron en el presente estudio. Asimismo, para el manejo de la información recopilada en los cuestionarios se consideró la confidencialidad, de modo que fue para uso exclusivo de este estudio, sin ser divulgada en ningún otro medio. Por otra parte, se contó con el consentimiento de las personas que participaron de la encuesta, dando cumplimiento al principio de consentimiento informado. Los participantes de esta investigación lo realizaron de forma voluntaria. Se protegió la información aportada por la empresa y se usó de manera responsable, manteniendo su veracidad, apegada a la ética y debida confidencialidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 5.

Perfil de los participantes

<i>Cargo o puesto de trabajo</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Analista	9	22,5
	Ingeniero	3	7,5
	Técnico	3	7,5

Supervisor	6	15,0
Asistente	6	15,0
Inspector	2	5,0
Líder Integrador	3	7,5
Coordinador	4	10,0
Enfermera Ocupacional	1	2,5
Jefe	1	2,5
Capataz	1	2,5
Responsable Arqueológico	1	2,5
Total	40	100,0

Nota. La tabla refleja los cargos ocupados por los encuestados.

En la Tabla 5, se muestra la información según los diferentes roles que desempeñan los encuestados. Se puede observar que la categoría más frecuente es "Analista", con un total de 9 personas, lo que representa el 22.5% del total de participantes. En segundo lugar, se encuentran los "Supervisores" y "Asistentes", ambos con 6 personas cada uno, lo que equivale al 15% del total. Otro punto relevante es que los "Coordinadores" constituyen el 10% de la muestra, con un total de 4 personas. En cuanto a los roles menos frecuentes, se observa que "Ingenieros", "Técnicos", "Inspectores" y "Líderes Integradores" tienen una presencia más limitada, con 3 personas cada uno, lo que representa el 7.5% del total para cada categoría. Las posiciones restantes, como "Enfermera ocupacional", "Jefe", "Capataz" y "Responsable Arqueológico", tienen una representación de 1 persona cada una, lo que indica que estos roles son menos comunes en el contexto de la muestra.

Tabla 6.

Área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Calidad	9	22,5
	Planificación	4	10,0
	Mecánica	5	12,5
	RRHH (Recursos Humanos)	3	7,5
	Logística	5	12,5
	RRCC	2	5,0
	Auditoría Interna	1	2,5

Tecnología de Información	1	2,5
EHS (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	5	12,5
Integración	3	7,5
Jefe de Servicio	1	2,5
Arqueología	1	2,5
Total	40	100,0

Nota. La tabla refleja las áreas de trabajo de los encuestados.

En la Tabla 6 se muestra la clasificación de las áreas de trabajo de los encuestados. La categoría más frecuente es "Calidad", con un total de 9 personas, lo que representa el 22.5% del total de participantes. En segundo lugar, se encuentra la categoría de "Mecánica", con 5 personas, equivalente al 12.5%.

Otra área destacada es "Logística", que también tiene un total de 5 personas (12.5%), mostrando una proporción significativa de individuos involucrados en actividades logísticas en el grupo estudiado. En cuanto a "Planificación" y "EHS (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)", ambas categorías tienen 4 personas cada una, representando el 10% del total. En contraste, áreas como "Auditoría Interna", "Tecnología de Información", "Jefe de Servicio" y "Arqueología" tienen una representación más limitada, con 1 persona cada una, lo que indica que estos roles son menos comunes en el ámbito estudiado.

Tabla 7.

Rango de edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-30 años	6	15,0
	31-40 años	26	65,0
	41-50 años	5	12,5
	51-60 años	3	7,5
	Total	40	100,0

Nota. La tabla refleja los rangos de edades de los encuestados.

En la Tabla 7 se aprecia el rango de edad de los involucrados en la encuesta, siendo la categoría más numerosa la de "31-40 años" (con un total de 26 personas) que representa el 65% de la muestra. La siguiente categoría más representativa es la de "18-30 años", con 6 personas, equivalente al 15%. Aunque este grupo es menor en comparación con el rango de 31 a 40 años, aún muestra la presencia de participantes más jóvenes en el presente estudio.

Tabla 8.

Tiempo que labora en la organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 1 año	10	25,0
	1-3 años	19	47,5
	Más de 3 años	11	27,5
	Total	40	100,0

Nota. La tabla refleja el tiempo laboral de los encuestados en la empresa.

En la Tabla 8 se muestra el tiempo que labora en la organización, la categoría más numerosa es "1-3 años" (con un total de 19 personas) que representa el 47.5% del total de participantes. La categoría siguiente más frecuente es "Menos de 1 año", con 10 personas, equivalente al 25%. La categoría "Más de 3 años" tiene 11 personas, representando el 27.5% del total.

Tabla 9.

Prueba de Normalidad_Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de gestión de calidad	,896	40	,002
Enfoque al cliente	,818	40	,000
Liderazgo	,878	40	,000
Compromiso de las personas	,877	40	,000
Enfoque a procesos	,675	40	,000

Mejora	,809	40	,000
Toma de decisiones basada en hechos	,854	40	,000
Gestión de las relaciones	,910	40	,004
Gestión por procesos	,893	40	,001
Procesos estratégicos	,886	40	,001
Procesos operativos	,783	40	,000
Procesos de soporte	,891	40	,001

Nota. La tabla refleja los valores de la prueba de normalidad.

La Tabla 9 muestra los valores obtenidos para la prueba de normalidad. Considerando que la cantidad de encuestados está por debajo de 50, se utilizó la prueba Shapiro-Wilk. Se observó que las variables y las dimensiones para el estudio muestran un nivel de significancia (nivel de error) por debajo del 0.05, reflejándose que dichos datos no llegan a tener una distribución normal. En efecto, se requiere usar un estadístico no paramétrico para realizar la prueba de hipótesis.

Resultados inferenciales

Prueba de la hipótesis general

Ho: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no se relaciona con la Gestión por Procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Ha: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la Gestión por Procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Tabla 10.

Prueba de correlación_Hipótesis general

			Sistema de gestión de calidad	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,733**
		N	40	40
	Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,733**	1,000
			,000	.

N	40	40
---	----	----

Nota. La tabla refleja el resultado correlacional.

La Tabla 10 refleja los resultados de correlación para las variables: "Sistema de Gestión de Calidad" y "Gestión por Procesos". Para determinar el valor correlacional de estas variables se manejó el coeficiente de Spearman.

Se aprecia entre las 02 variables la existencia de una correlación con significancia positiva alta, con un coeficiente correlacional de 0.733. El valor correlacional es estadísticamente significativo con una significancia del 0.010 (bilateral), reflejándose la presencia de una vinculación fuerte de estas dos variables en la muestra de 40 encuestados. En conclusión, el hecho de desplegar un sistema de gestión para la calidad se vincula con la Gestión por Procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no se relaciona con la Gestión por Procesos Estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Ha: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la Gestión por Procesos Estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Tabla 11.

Prueba de correlación_ Primera hipótesis específica

			Sistema de gestión de calidad	Procesos estratégicos
Rho de Spearman	Sistema de	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
	gestión de	Sig. (bilateral)	.	,000
	calidad	N	40	40
Procesos	estratégicos	Coefficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota. La tabla refleja el resultado correlacional.

En la Tabla 11 se reflejan los resultados correlacionales de la variable: "Sistema de Gestión de Calidad" y la dimensión "Procesos Estratégicos". Para determinar la correlación de estas variables se manejó el coeficiente de Spearman.

Se aprecia entre las 02 variables la presencia de una correlación con significancia positiva moderada, con un coeficiente correlacional de 0.592. El valor correlacional es estadísticamente significativo con una significancia del 0.010 (bilateral), reflejándose la presencia de una vinculación positiva de estas dos variables en la muestra de 40 encuestados. Concluyendo que el despliegue de un Sistema de Gestión para Calidad se vincula con la Gestión por Procesos Estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: La implementación de un sistema de Gestión de Calidad no se relaciona con la Gestión por Procesos Operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Ha: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la Gestión por Procesos Operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Tabla 12.

Prueba de correlación_Segunda hipótesis específica

		Sistema de gestión de calidad		Procesos operativos	
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,621**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	40	40	
	Procesos Operativos	Coeficiente de correlación	,621**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	40	40	

Nota. La tabla refleja el resultado correlacional.

En la Tabla 12 se reflejan los resultados correlacionales de la variable: "Sistema de Gestión de Calidad" y la dimensión "Procesos operativos". Para determinar el valor correlacional de estas variables se manejó el coeficiente de Spearman.

Se aprecia entre las 02 variables la presencia de una correlación con significancia positiva y moderada, con un coeficiente correlacional de 0.621. El valor correlacional es estadísticamente significativo con una significancia del 0.010 (bilateral), reflejándose la presencia de una vinculación positiva de estas dos variables en la muestra de 40 encuestados. Concluyendo que el despliegue de un Sistema de Gestión para la Calidad se vincula con la Gestión por Procesos Operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no se relaciona con la Gestión por Procesos de Apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Ha: La implementación de un sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la Gestión por Procesos de Apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Tabla 13.

Prueba de correlación_Tercera hipótesis específica

		Sistema de gestión de calidad		Procesos de soporte	
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,705**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	40	40	
	Procesos de soporte	Coeficiente de correlación	,705**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	40	40	

Nota. La tabla refleja el resultado correlacional.

La Tabla 13 refleja los resultados de las correlaciones de la variable: "Sistema de Gestión de Calidad" y la dimensión "Procesos de Soporte". Para determinar el valor correlacional de estas variables se manejó el coeficiente de Spearman.

Se aprecia entre las 02 variables la presencia de una correlación con significancia positiva alta, con un coeficiente correlacional 0.705. El valor correlacional es estadísticamente significativo con una significancia del 0.010 (bilateral), reflejándose la presencia de una vinculación fuerte de estas dos variables en la muestra de 40 encuestados. Concluyendo que el despliegue de un Sistema de Gestión para la Calidad se vincula con la Gestión por Procesos de Apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En la presente investigación, se busca la importancia entre el Modelo de Gestión ISO 9001 y la Gestión por Procesos, cuya finalidad consiste en observar el panorama de las variables mencionadas y llegar a una conclusión.

Los resultados que se obtuvieron indican que el implantar un Sistema de Gestión para la Calidad si guarda vinculación con la Gestión por Procesos debido a que obtuvo un RHO de 0.733, obteniendo así un valor positivo y alto con un nivel de significancia 0,01 (bilateral), lo que señala una vinculación fuerte entre las variables. Por lo cual, se

comprueba la hipótesis general de que sí existiría relación entre el despliegue de un Sistema de Gestión para la Calidad y la Gestión por Procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

En comparación con la investigación desarrollada por Arteaga (2019), se observa que estos resultados evidencian que el enfoque basado en Procesos se encuentra en niveles bajos entre deficiente y regular en la mayoría de las dimensiones, por lo que en las conclusiones se señala la presencia de una significativa influencia entre la Gestión basada en Procesos y la Competitividad, afectando negativamente las dimensiones involucradas, de forma general, por lo que se puede observar una similitud en ambas conclusiones.

Por otra parte, al observar los resultados de la investigación desarrollada por De La Cruz (2020), se señala que el despliegue del Sistema de Gestión para la Calidad logró traer orden y permitió cumplir con cada etapa relacionada a la Gestión de Procesos, alcanzando una eficiencia del 79% en mejoría de los procesos, de esta manera creció la posibilidad de conseguir la Certificación ISO 9001 versión 2015. Esto refleja que al desplegar adecuadamente un Sistema de Calidad de acuerdo al estándar ISO 9001 en su versión 2015 los resultados obtenidos sí son significativos en la Gestión por Procesos de una organización.

Respecto a Zorzenon (2019), se destacó en sus resultados el cálculo, así como el análisis de indicadores para el desempeño como los principales motivadores en la búsqueda de la calidad. Se comprobó que existen prácticas y un conjunto de acciones que buscan contribuir en la mejora de los procesos. Esto indica que al utilizar las herramientas disponibles y establecidas en la Norma ISO 9001:2015 aplicadas a los

indicadores de desempeño organizacional, se alcanzan resultados satisfactorios en la Gestión por Procesos de la empresa, además ayuda en el desarrollo de acciones que generan mejoría en todas las áreas. Al comparar estas investigaciones se observa que al aplicar las herramientas de comprobación que ofrece el Modelo ISO 9001 en su versión 2015 se logran identificar las actividades que se deben mejorar para alcanzar niveles de eficiencia en la Gestión por Procesos.

También Taday (2021), reflejó entre sus resultados, un porcentaje del 33% de encuestados que estuvo de acuerdo en que el Enfoque por Procesos posee una orientación al cliente y por ende redundante en la mejora de la satisfacción de este. También un 40% consideró que existe un enfoque estructurado para identificar el proceso por lo que reveló una fortaleza respecto al Enfoque por Procesos. Al realizar un comparativo con los valores obtenidos de la presente Tesis se aprecia como los Procesos de Dirección, Claves y de Soporte guardan relación con la Gestión de Calidad, logrando alcanzar estándares mundialmente aceptables y convirtiéndose en fortalezas dentro de la organización.

Arteaga y Saavedra (2019), lograron el objetivo de describir el proceso en la búsqueda de cumplir con las metodologías de modernización apoyándose en el Estándar ISO 9001 versión 2015. En su hipótesis general se planteó que el enfoque por procesos aumenta la eficacia y eficiencia de las actividades ejecutadas en el servicio municipal. Para eso se realizó un análisis a modo de diagnóstico de la situación a fin de conocer el desempeño del proceso de interés. El resultado arrojó un análisis comparativo que ayudó a identificar las causas que son obstáculos para alcanzar los resultados que se esperan y las oportunidades de mejora. Al determinar los niveles de eficacia presentes

en el Enfoque asociados a los Procesos se pudo contrastar la vinculación ejercida por la metodología de Gestión por Procesos sobre tales indicadores. Cuando se comparan estos resultados con esta investigación se puede identificar que los indicadores de eficiencia y eficacia tienen una relevancia en la medición de la Gestión por procesos, por otra parte, existen elementos claves que son la planificación, logística y tecnologías de información.

Angulo (2022), por su parte, realizó un diagnóstico sobre la situación de la microempresa con el soporte de una herramienta que consiste en un Check List, tomando como guía los requisitos del estándar ISO 9001 en su versión 2015, para luego tenerlo como referencia y comparar su diseño de calidad. Entre los valores obtenidos se diagnosticó un cumplimiento en los requisitos del 51%, por lo que se aplicó un nuevo plan de mejora de los procesos, y al final se obtuvo la mejora de los procesos obteniendo un 81% de cumplimiento, lo que comprobó que al aplicar debidamente los aspectos contemplados en el estándar se puede fortalecer el desempeño organizacional mediante su gestión por procesos.

Bankole (2019), por su lado observó que algunos elementos que restringen en cierta manera aplicar el sistema ISO 9001, son la escasez de trabajadores calificados, lo que redundaba en una falta de mano de obra capaz. Por otra parte, se evidenció también el uso de materiales de calidad inferior, procedimientos inadecuados de inspección del sitio, prácticas de calidad ineficaces de la empresa, malas actitudes hacia la calidad, falta de financiación por parte del cliente, supervisión inadecuada, supervisión y seguimiento ineficaces por parte del personal, defectos ineficaces, entre otras cosas. Sin embargo, también se pudo constatar que los principales beneficios de las prácticas de calidad

contribuyen a la reducción del retrabajo, mejorar la imagen como organización, aumentar el grado de confianza de los consumidores y crecer continuamente en términos de calidad. Otros beneficios incluyen reducciones en el número de defectos, reducción de retrasos, ahorro de costos, mejor relación en la cadena de suministro y reducción de costo de garantía. Uno de los aspectos en común que se observa en ambos estudios, es lo que concierne a la capacitación de los trabajadores. En el caso del presente estudio tuvo que ser necesaria una selección para contar con un personal calificado que comprendiera las dimensiones de la investigación. De este modo se corrobora la importancia de personal calificado que contribuya con sus labores en el progreso de planes de mejora dentro de la organización, mediante un Modelo de Gestión bajo el estándar ISO 9001 en la Gestión basada en Procesos.

Por su parte, Arteaga (2021), tuvo un resultado relacionado al enfoque por procesos en el Municipio Distrital de la localidad de Pampas en la cual los funcionarios en un 47% señalan que la gestión ha reflejado valores bajos como deficiente y muy deficiente, en cuanto al establecimiento de los procesos y respecto a su grado de seguimiento un 66% señala que es regular; por otra parte el 53% consideran el aumento de la mejora en sus diferentes niveles, luego de acatar las normativas establecidas por la Gestión de Procesos. En definitiva, en el estudio realizado se pudo comprobar que existe una variación entre buena y regular de los procesos que repercute significativamente en los servicios brindados por el Municipio Distrital de Pampas. Al comparar ambas investigaciones, se puede observar que la carencia de un Sistema de Gestión para la Calidad permite una Gestión basada en Procesos deficiente. Estos resultados demuestran la importancia y la relación que mantienen un Modelo de

Gestión bajo el estándar ISO 9001 en su versión 2015 y la Gestión basada en procesos en la búsqueda de niveles considerables en el fortalecimiento dentro de una organización.

En el caso de Anchapuri (2021), se apoyó en la metodología del diagnóstico, teniendo como resultado que un 50% del check list de chequeo cumple con los lineamientos descritos en el estándar ISO 9001 en su versión 2015. Las conclusiones de este estudio arrojaron una mayor satisfacción de los consumidores y un óptimo monitoreo de los procesos, y fueron validados los estudios comparativos, para una evaluación final con un resultado mayor al 50% de cumplimiento. Al comparar este estudio se puede afirmar que al cumplir con los requisitos del sistema para la calidad bajo el estándar ISO 9001 versión 2015 permiten elevar el grado de satisfacción a los consumidores y por ende guardan una significativa relación.

Para finalizar, en el caso de la investigación de Jiménez y Cárdenas (2020), estos utilizaron un instrumento estadístico para evaluar el p-valor de Fisher y así comparar el grado de significancia que se fijó en 0,05. Se pudo comprobar la presencia de correlación lineal entre la gestión de resultados y la calidad de servicios. Esta investigación permite comparar y reafirmar las conclusiones del presente estudio, respaldando la comprobación de la hipótesis sobre la presencia de una vinculación significativa entre el sistema de gestión para la calidad y gestión basada en procesos con un coeficiente determinado en r^2 ajustado de 75,2%. En definitiva, la gestión alineada a los procesos se vincula de manera significativa y directa en la calidad de los servicios brindados.

5.2. Conclusiones

La implementación de un sistema de gestión para la calidad sí posee vinculación en la gestión por procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022, obteniéndose como valor correlacional 0.733; interpretándose este valor como correlación significativa positiva alta entre dichas variables, a un nivel de significancia del 0.010 (bilateral) < a 0.050.

La implementación de un sistema de gestión para la calidad sí posee vinculación en la gestión por procesos estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022, obteniéndose como valor correlacional 0.592; interpretándose este valor como correlación significativa positiva moderada entre dichas variables, a un nivel de significancia del 0.010 (bilateral) < a 0.050.

La implementación de un sistema de gestión para la calidad sí posee vinculación en la gestión por procesos operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022, obteniéndose como valor correlacional 0.621; interpretándose este valor como

correlación significativa positiva moderada entre dichas variables, a un nivel de significancia del 0.010 (bilateral) < a 0.050.

La implementación de un sistema de gestión para la calidad sí posee vinculación en la gestión por procesos de apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022, obteniéndose como valor correlacional 0.705; interpretándose este valor como correlación significativa positiva alta entre dichas variables, a un nivel de significancia del 0.010 (bilateral) < a 0.050.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda al personal directivo enfáticamente la integración y alineación estratégica de todas las áreas. Para lograrlo, se sugiere la creación de equipos multidisciplinarios encargados de coordinar la implementación conjunta de iniciativas de mejora de procesos y estándares de calidad. Esta colaboración activa entre los equipos de calidad y operaciones garantizará una optimización continua de los procesos operativos, asegurando así una entrega eficiente y de calidad de productos y servicios en el sector altamente competitivo Oil&Gas.

Se recomienda que la gestión de calidad esté equilibrada entre la rentabilidad y la satisfacción del consumidor, tanto interno como externo, siempre buscando la excelencia, a través de acciones eficientes aplicadas durante cada etapa de la gestión por procesos. Se recomienda también elaborar planes que se enfoquen en los clientes internos y que generen una cultura de calidad de servicios. De la misma forma, se deben fomentar planes de acción que contribuyan a un servicio de excelencia hacia los clientes externos, a fin de lograr la fidelidad de estos, incentivándoles a través de recompensas,

bonos, regalos, premios, o cualquier estrategia que les motive a ser fieles a la organización.

Se recomienda al personal directivo la revisión y reajuste del propósito global de la organización para comprometer de forma efectiva los pilares de la calidad en los procesos clave. Se sugiere la realización de evaluaciones periódicas de los procesos estratégicos en función de los estándares de calidad establecidos, lo que permitirá una alineación más sólida entre los objetivos de dirección estratégica y sus estándares de calidad. Esta alineación estratégica mejorada fortalecerá la capacidad de la organización para adecuarse a un entorno dinámico y altamente competitivo, garantizando al mismo tiempo una entrega consistente de productos ofertados y, por consiguiente, la satisfacción de sus consumidores externos.

Se recomienda al personal directivo implementar un sistema de monitoreo continuo de los procesos operativos clave en línea de acuerdo con los estándares establecidos. Se sugiere la adopción de tecnologías de seguimiento en tiempo real y la implementación de protocolos de control de calidad estrictos para garantizar la consistencia y la eficiencia en la ejecución de los procesos operativos. Esta supervisión activa fortalecerá la capacidad de la empresa para mantener altos niveles de calidad en la producción y entrega de sus productos y servicios, permitiendo así mantener una ventaja competitiva que cumpla las demandas de sus clientes internos y externos dentro del sector Oil&Gas.

Se recomienda que se implementen medidas proactivas para mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos de soporte. Se sugiere la asignación de recursos adicionales para fortalecer la infraestructura y la capacitación del personal en los

procesos de apoyo, así como la adopción de nuevas prácticas estandarizadas de calidad para las funciones de soporte. Al aumentar la eficiencia en los procesos de soporte, la organización estará mejor equipada para garantizar una base operativa sólida y confiable que respalde las operaciones principales y fomente un alto nivel de satisfacción del cliente en el competitivo sector del Oil&Gas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbas, I, & Cross, O. (2019). The effect of Total Quality Management on Project management. *European Journal of Business and Management*, 11 (17). https://www.researchgate.net/profile/Cross-Daniel/publication/342068913_The_Effect_of_Total_Quality_Management_on_Project_Management/links/5ee0cbfb299bf1d20bded18c/The-Effect-of-Total-Quality-Management-on-Project-Management.pdf
- Africano, N., Rodríguez, A., & Santos, G. (2019). The main benefits of the implementation of the quality management systems in higher educations in Angola. *Quality, Innovation, Prosperity*, 23 (3). <https://www.qip-journal.eu/index.php/QIP/article/view/1292>
- Anchapuri , H. (2021). *Propuesta de Implementación de Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001 en Consultoras de Construcción – Caso: Área Técnica NPM Inversiones, Arequipa – Agosto, Setiembre y Octubre del 2019*. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica De Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10688>.
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., & Diaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 637. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/movil/>

- Angappa, G., Nachiapan, S., & Wai, E. (2019). Quality Management in the 21st. century enterprises: Research pathway towards industry 4.0. *International Journal of Production Economics*, 207, pp. 125-129. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S092552731830375X>
- Angulo, B. (2022). *Diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO:9001:2015 para la microempresas Bropin en la provincial de Imbadura* [Tesis Ingeniería Industrial]. Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12003>
- Arteaga, A. (2021). *Gestión por procesos en la prestación de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Pampas, Pallasca, 2021*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76338>
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de La Puerta”, de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud, 2017*. [Tesis de Doctorado]. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30948>
- Arteaga, R., y Saavedra, O. (2019). *Modelo de Gestión de Procesos de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la Provincia de Chiclayo del Departamento de Lambayeque, Perú*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, Escuela de Posgrado. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5975>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. Escuela Nacional de Administración Pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- Bankole, O. (2019). Quality management practices of contracting firms in building project delivery. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 10 (5), pp. 273-280. https://www.researchgate.net/profile/Bankole-Osho-2/publication/364828630_Contracting_Firms_in_Building_Project_Delivery/links/635cb1156e0d367d91d67c72/Contracting-Firms-in-Building-Project-Delivery.pdf

- Bernal, C. (2010). *Metología de la Investigación*. Pearson. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cantero, H., Herrero, Y., & Leiva, E. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio Holguinero. *Ciencias Holguín*, 27 (2). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/181566671001.pdf>
- Chauca Palomino, N. (2019). *La implementación de la gestión de calidad y la mejora en el proceso de importación en una empresa comercializadora*. [Tesis de Maestría]. Universidad Ricardo Palma, Escuela de Posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1910>
- Contreras, M. (2018). *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del Cercado de Lima caso: Galería Capón Center 2013*. [Tesis de Maestría]. Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Posgrado. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2137>.
- Cordero, J., & Nuñez, R. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de calidad según ISO 21001:2018 para mejora continua en programa de ingeniería industrial*. [Tesis de Ingeniería Industrial]. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ingeniería. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10547>.
- De La Cruz, M. (2020). *Diseño de una metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para empresas de servicio caso: Grupo Varcus S.A De C.V.* [Tesis de Maestría], CYATEC. <http://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/467>
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Producción*, 39. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext
- Dominik, Z., & Grzegorz, Z. (2019). The impact of implementation of standardized Quality Management Systems on Management of Liabilities in Group. *Purchasing Organizations*, 23 (1). <https://www.qip-journal.eu/index.php/QIP/article/view/1210>
- Duarte, D., Sotomayor, S., & Guagua, R. (2019). Aproximación teórica a la importancia de la gestión de procesos de las empresas. *Revista de Investigación Informativa: Innovación y*

aplicaciones técnico-tecnológicas, 1 (1).
<http://ojsuf.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/147>

Dung, T. (2020). On the relationship between total quality management practices and firm performance in Vietnam: the mediating role of non-financial performance. *Quarterly Publication*, 10 (8), pp. 1743-1754. <http://growingscience.com/beta/msl/3687-on-the-relationship-between-total-quality-management-practices-and-firm-performance-in-vietnam-the-mediating-role-of-non-financial-performance.html>

Eneque, K., & Tello, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Comercio, Industria y Servicios, GMV*. [Tesis de Ingeniería Industrial]. Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Urbanismo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7755>

Fischer, M., Imgrund, F., Janiesch, C., & Winkelmann, A. (2020). Strategy archetypes for digital transformation: defining meta objectives using business process management. *Information & Management*, 57 (5), pp. 103262. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720618303197>

Fonseca, L, Amaral, A., & Oliveira, J. (2021). Quality 4.0: The EFQM 2020 Model and Industry 4.0 Relationship and implications. *Sustainability*, 13 (7), pp. 3107. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/6/3107>

Gutiérrez, H. (2021). *Los elementos de la investigación*. Editorial Magisterio. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=adUqEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=investigaci%C3%B3n+tipo+aplicada+guti%C3%A9rrez+2021&ots=E_nLITjtB2&sig=c4PZOI5rU9FXnL2veCxTT74o7aU#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20tipo%20aplicada%20guti%C3%A9rrez%202021&f=false

Harmon, P. (2019). *Business Process Change*. Editorial Morgan Kaufman Publishers. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S-WKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=process+management+&ots=pH-GR2T1Fb&sig=SWurmReuwhn1udjNWTvfUkliT8A#v=onepage&q=process%20management&f=false>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Jamanca, G. (2019). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 aplicando herramientas Lean en los procesos comerciales de una organización educativa* [Tesis de Ingeniería Industrial]. Universidad ESAN, Facultad de Ingeniería Industrial y Comercial. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1805/2019_IIC_19-2_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, Y., y Cárdenas, J. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Escuela de Posgrado. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2245>
- Khalid, D., Garanti, Z., & Majed, Z. (2021). The effect of Total Quality Management on Organizational Performance: Empirical Evidence from the Construction sector in Sulaymaniyah city, Kurdistan Region Irak. *UKH Journal of Social Sciences*, 5 (1). <https://journals.ukh.edu.krd/index.php/ukhjss/article/view/294/230>
- Kumar, R. (2022). *Operations Management*. Jyothis Publishers. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HeeREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=operational+process+management&ots=nO5fTqvg2P&sig=BDRtqN3IBR9pRxeZI5eEMBJKx74#v=onepage&q=operational%20process%20management&f=false>
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 40. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2443>
- Mallar, M. (2010). La Gestión por Procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 13 (1). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci_abstract&tlng=en
- Mizuno, S. (2020). *Management for Quality Improvement: the 7 new QC Tools*. Editorial CRC Press.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=aQ_2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=Information+%26+management+mizuno&ots=vY5ciQvOLr&sig=APZOATbBmiP47wnqtbBwnqcvScI#v=onepage&q=Information%20%26%20management%20mizuno&f=false

Molina, Z., Ruiz, A., Collazos, M., & Hernández, B. (2020). Procesos de Gestión Operativa para la calidad educativa. *Centro Sur Social Science Journal*, 131-155.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-centro-sur/articulo/procesos-de-gestion-operativa-para-la-calidad-educativa>

Murillo, M., & Reyes, M. (2018). Gestión Financiera con enfoque de procesos en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. *Cofín Habana*, 12 (1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100003&script=sci_arttext

Pacana, U. (2020). Analysis of causes and effects of implementation of the quality management system compliant with ISO 9001. *Polish Journal of Management Studies*, 21 (1).
<https://bibliotekanauki.pl/articles/404966.pdf>

Parella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDUPEL.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Peña, G., Castro, M., & Álvarez, M. (2020). Modelo de Gestión del Conocimiento para Pymes, basado en el Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión Documental. *SIGNOS, Investigación en Sistemas de Gestión*, 12 (2), pp. 127-147.
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560467941009/560467941009.pdf>

Piñuela, J., & Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la gestión: Revista Internacional de Administración*, 8.
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413>

Rubios, I., Abreu, J., & Martínez, M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en una manual de gestión institucional. *Boletín Redipe*, 7.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/716>

Saragih, J. & Frida, E. (2020). The impact of Total Quality Management, Supply Chain Management practice and operations capability on firm performance. *Polish Journal of Management Studies*, 4 (2), pp. 384-397.
<https://pjms.zim.pcz.pl/resources/html/article/details?id=206320&language=en>

- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa*, 14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6300060>
- Sterz, L., Bergmann, G., Vidor, G., & Honorato, C. (2021). ISO 9001 based quality management systems and organizational performance: a systematic literature. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32 (3), pp. 389-409. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2018.1549939>
- Stravinskiene, I., & Serafinas, D. (2020). Journal of risk and financial management, 13 (10), pp. 225. <https://www.mdpi.com/1911-8074/13/10/225>
- Taday, A. (2021). *Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua* [Tesis de Maestría], Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32665>
- Tampubolon, S., & Purba, H. (2021). Lean Six Sigma Implementation. *International Journal of Production Management Journal of Production Management and Engineering*, 9 (2), pp. 125-139. <https://polipapers.upv.es/index.php/IJPME/article/view/14561/14211>
- Zorzenón, R. (2019). *Práticas de gestão da qualidade na relação cliente-fornecedor em produtos eletrônicos* [Tesis de Maestría], Universidad Federal de São Carlos, Centro de Ciências Exatas E de Tecnologia, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/11212/Dissertacao-DOS-20190228%20Final.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	MÉTODO
¿Qué relación existiría entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022?	Determinar la relación que existiría entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.	Existiría relación entre la implementación de un sistema de gestión de calidad y la gestión por procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.	Metodología: Transversal Tipo: Aplicada Enfoque: Investigación No Experimental
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específica	
¿Qué relación existiría entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022?	Determinar la relación que existiría entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.	Existiría relación entre la implementación de un sistema de gestión de calidad y la gestión por procesos estratégicos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022	Población: 240 trabajadores perteneciente a una empresa privada del departamento de Lima. Muestra: 40 personas
¿Qué relación existiría entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022?	Determinar la relación que existiría entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.	Existiría relación entre la implementación de un sistema de gestión de calidad y la gestión por procesos operacionales en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022	Técnica de recolección de datos: Encuesta Técnica de procesamiento de datos: Correlacional
¿Qué relación existiría entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos de apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022?	Determinar la relación que existiría entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos de apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.	Existiría relación entre la implementación de un sistema de gestión de calidad y la gestión por procesos de apoyo en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable 01 Sistema de gestión de calidad	Según el Estándar Internacional ISO 9001:2015 se indica que el sistema de gestión de calidad es un método de trabajo utilizado por las organizaciones para aumentar la satisfacción de los clientes, soportado en la mejora de productos y servicios brindados.	Enfoque al cliente	Atención oportuna al cliente	1, 2,	5=Siempre 4=Casi siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1=Nunca	Cuestionario
		Liderazgo	Conocimiento de Responsabilidades y Funciones	3, 4,		
		Compromiso de las personas	Planificación y capacitación adecuada	5, 6,		
		Enfoque a procesos	Dominio de procesos de la organización	7, 8,		
		Mejora	Dominio de los procedimientos	9, 10,		
		Toma de decisiones basada en hechos	Decisiones fundamentadas en datos e información	11, 12,		
		Gestión de las relaciones	Alto nivel de comunicación	13, 14		

Variable 02 Gestión por procesos	Es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, entendiendo estos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, para de esta manera generar un valor añadido al cliente contribuyendo con el mantenimiento o aumento de su satisfacción.	Procesos estratégicos	Compromiso con los objetivos de la organización	1, 2, 3	5=Siempre 4=Casi siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1=Nunca	Cuestionario
		Procesos operativos	Acciones se enfocan en los clientes	4, 5, 6		
		Procesos de soporte	Atención oportuna a los requerimientos de los clientes internos y externos.	7, 8, 9		

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Instrumento: Cuestionario

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR OIL&GAS (LIMA-PERÚ), 2022

Género:

Edad:

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la gestión por procesos en una empresa del sector Oil&Gas, Lima-2022.

Puede marcar cada una de las casillas con un aspa o cruz, considerando los siguientes valores **Siempre (5), Casi Siempre (4), A Veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)**.

D1: ENFOQUE AL CLIENTE						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
1	¿Los servicios entregados al cliente cubren sus necesidades y/o requisitos establecidos?					
2	¿Las quejas o reclamos del cliente se atienden oportunamente en los plazos establecidos?					
D2: LIDERAZGO						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
3	¿La Alta Dirección o Líderes de Área comunican la política y objetivos de calidad de la organización?					
4	¿Se han establecido claramente y comunicado las responsabilidades y funciones para tu puesto de trabajo?					
D3: COMPROMISO CON LAS PERSONAS						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
5	¿Se han planificado y/o realizan capacitaciones y/o entrenamientos para mejorar el desempeño de tus labores?					
6	¿Tus opiniones o aportes son tomadas en cuenta en tu área de trabajo?					

D4: ENFOQUE A PROCESOS						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
7	¿Conoces el mapa de procesos de la organización y la ubicación del proceso al cual pertenece tu área de trabajo?					
8	¿Conoces los indicadores que maneja tu área de trabajo, según la caracterización de procesos a la cual perteneces?					
D5: MEJORA						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
9	¿Conoces el procedimiento o mecanismo establecido (como procedimiento) para el tratamiento de mejoras en la organización?					
10	¿La calidad en tus actividades consideras que es una característica de la organización?					
D6: TOMA DE DECISIONES						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
11	¿Se recopila data o mediciones de los procesos que realizamos en nuestra área de trabajo o actividades?					
12	¿Las decisiones que se toman en mi área están fundamentada en datos e información?					
D7: GESTIÓN DE RELACIONES						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
13	¿Conoces el procedimiento para gestión de compras establecido por la organización?					
14	¿Consideras que se maneja un adecuado nivel de comunicación entre las áreas y/o personas dentro de la organización?					

D8: PROCESOS ESTRATÉGICOS						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
15	¿La Alta Dirección o Líderes de Área se encuentran comprometidos con el logro de objetivos de la empresa?					

16	¿Los colaboradores se encuentran involucrados con el logro de objetivos?					
17	¿La organización asigna los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión?					
D9: PROCESOS OPERATIVOS						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
18	¿La organización planifica la ejecución del servicio hacia el cliente?					
19	¿La organización cumple con los plazos del servicio hacia el cliente?					
20	¿Se toman acciones oportunamente en caso se detecten desviaciones en el servicio hacia al cliente?					
D10: PROCESOS DE SOPORTE						
N°	Ítems (Preguntas)	1	2	3	4	5
21	¿Las áreas de soporte atienden oportunamente los requerimientos de las áreas operativas?					
22	¿Considera que Ud. contribuye con el logro de objetivos de la organización?					
23	¿Los productos y/o servicios que nos brindan los proveedores internos y externos son acorde a los que necesitamos para nuestras actividades?					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 09 de febrero del 2024

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR OIL&GAS (LIMA-PERÚ), 2022.
Grado o título que aspira	Maestro en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Ortiz Pérez Víctor Hugo Santa María Suárez Luis Quian

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Enfoque al cliente Pilar que debe tener cualquier organización que trabaja con calidad.	1. ¿Los productos y/o servicios entregados al cliente cubren sus necesidades y/o requisitos establecidos?	4	4	4	4
	2. ¿Las quejas o reclamos del cliente se atienden oportunamente en los plazos establecidos?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Liderazgo Importante para mantener un buen clima en la organización y alcanzar los objetivos.	3. ¿La Alta Dirección o Líderes de Área comunican la política y objetivos de calidad de la organización?	4	4	4	4
	4. ¿Se han establecido claramente y comunicado las responsabilidades y funciones para tu puesto de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Compromiso de las personas Permite sostener la sinergia y desarrollo de las personas en una organización.	5. ¿Se han planificado y/o realizan capacitaciones y/o entrenamientos para mejorar el desempeño de tus labores?	4	4	4	4
	6. ¿Tus opiniones o aportes son tomadas en cuenta en tu área de trabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Enfoque a procesos Principio esencial para el logro de resultados	7. ¿Conoces el mapa de procesos de la organización y los procesos establecidos en tu área de trabajo?	4	4	4	4
	8. ¿Conoces los indicadores de los procesos establecidos en tu área de trabajo?	4	4	4	4
Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora Busca impulsar la innovación o nuevas opciones de solución a problemas con calidad.	9. ¿Conoces el procedimiento o mecanismo establecido para el tratamiento de mejoras en la organización?	4	4	4	4
	10. ¿La calidad en tus actividades consideras que es una característica de la organización?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Toma de decisiones basada en hechos Utilización y custodia de información adecuada, relevante y confiable para tomar decisiones.	11. ¿Se recopila data o mediciones de los procesos que realizan en tu área de trabajo o actividades?	4	4	4	4
	12. ¿Las decisiones que se toman en tu área están fundamentada en datos e información?	4	4	4	4

Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Gestión de las relaciones Consolidar alianzas estratégicas con accionistas, clientes y proveedores para el beneficio de la organización.	13. ¿Conoces el procedimiento para gestión de compras establecido por la organización?	4	4	4	4
	14. ¿Consideras que se maneja un adecuado nivel de comunicación entre las áreas y/o personas dentro de la organización?	4	4	4	4

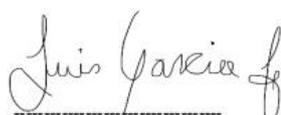
Dimensión 8	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos estratégicos Mediante la cual una empresa planifica, organiza, dirige y controla recursos para el logro de objetivos.	15. ¿La Alta Dirección o Líderes de Área se encuentran comprometidos con el logro de objetivos de la empresa?	4	4	4	4
	16. ¿Te encuentras involucrado con el logro de objetivos?	4	4	4	4
	17. ¿La organización asigna los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 9	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos operativos Vinculados a la generación de bienes y servicios, tienen mayor impacto en la satisfacción del cliente.	18. ¿La organización planifica los productos y/o servicios entregados al cliente?	4	4	4	4
	19. ¿La organización cumple con los plazos establecidos para la entrega de los servicios al cliente?	4	4	4	4
	20. ¿Se toman acciones oportunamente en caso se detecten desviaciones en los productos y/o servicios entregados al cliente?	4	4	4	4

Dimensión 10	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos de soporte Actividades orientadas al cliente interno que sirven de apoyo a los procesos operativos de la organización.	21. ¿Las áreas de soporte atienden oportunamente los requerimientos de las áreas operativas?	4	4	4	4
	22. ¿Consideras que tus actividades contribuyen con la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
	23. ¿Los productos y/o servicios que brindan las áreas de soporte son los requeridos para el desarrollo de tus actividades?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	GARCÍA CALDERÓN, LUIS EDUARDO
Especialidad del experto	ECONOMISTA, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Código de colegiatura	7969
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=163825

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 01 de marzo del 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR OIL&GAS (LIMA-PERÚ), 2022.
Grado o título que aspira	Maestro en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ortiz Pérez Víctor Hugo Santa María Suárez Luis Quian

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Enfoque al cliente Pilar que debe tener cualquier organización que trabaja con calidad.	1. ¿Los productos y/o servicios entregados al cliente cubren sus necesidades y/o requisitos establecidos?	4	4	4	4
	2. ¿Las quejas o reclamos del cliente se atienden oportunamente en los plazos establecidos?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Liderazgo Importante para mantener un buen clima en la organización y alcanzar los objetivos.	3. ¿La Alta Dirección o Líderes de Área comunican la política y objetivos de calidad de la organización?	4	4	4	4
	4. ¿Se han establecido claramente y comunicado las responsabilidades y funciones para tu puesto de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Compromiso de las personas Permite sostener la sinergia y desarrollo de las personas en una organización.	5. ¿Se han planificado y/o realizan capacitaciones y/o entrenamientos para mejorar el desempeño de tus labores?	4	4	4	4
	6. ¿Tus opiniones o aportes son tomadas en cuenta en tu área de trabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Enfoque a procesos Principio esencial para el logro de resultados	7. ¿Conoces el mapa de procesos de la organización y los procesos establecidos en tu área de trabajo?	4	4	4	4
	8. ¿Conoces los indicadores de los procesos establecidos en tu área de trabajo?	4	4	4	4
Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora Busca impulsar la innovación o nuevas opciones de solución a problemas con calidad.	9. ¿Conoces el procedimiento o mecanismo establecido para el tratamiento de mejoras en la organización?	4	4	4	4
	10. ¿La calidad en tus actividades consideras que es una característica de la organización?	4	3	4	4
Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Toma de decisiones basada en hechos Utilización y custodia de información adecuada, relevante y confiable para tomar decisiones.	11. ¿Se recopila data o mediciones de los procesos que realizan en tu área de trabajo o actividades?	4	4	4	4
	12. ¿Las decisiones que se toman en tu área están fundamentada en datos e información?	4	4	4	4
Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Gestión de las relaciones Consolidar alianzas estratégicas con accionistas, clientes y proveedores para el beneficio de la organización.	13. ¿Conoces el procedimiento para gestión de compras establecido por la organización?	4	4	4	4
	14. ¿Consideras que se maneja un adecuado nivel de comunicación entre las áreas y/o personas dentro de la organización?	4	4	4	4
Dimensión 8	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos estratégicos Mediante la cual una empresa planifica, organiza, dirige y controla recursos para el logro de objetivos.	15. ¿La Alta Dirección o Líderes de Área se encuentran comprometidos con el logro de objetivos de la empresa?	4	4	4	4
	16. ¿Te encuentras involucrado con el logro de objetivos?	4	4	4	4
	17. ¿La organización asigna los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 9	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos operativos Vinculados a la generación de bienes y servicios, tienen mayor impacto en la satisfacción del cliente.	18. ¿La organización planifica los productos y/o servicios entregados al cliente?	4	4	4	4
	19. ¿La organización cumple con los plazos establecidos para la entrega de los servicios al cliente?	4	4	4	4
	20. ¿Se toman acciones oportunamente en caso se detecten desviaciones en los productos y/o servicios entregados al cliente?	4	4	4	4

Dimensión 10	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos de soporte Actividades orientadas al cliente interno que sirven de apoyo a los procesos operativos de la organización.	21. ¿Las áreas de soporte atienden oportunamente los requerimientos de las áreas operativas?	4	4	4	4
	22. ¿Consideras que tus actividades contribuyen con la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
	23. ¿Los productos y/o servicios que brindan las áreas de soporte son los requeridos para el desarrollo de tus actividades?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Roxana Miguel Espinoza
Especialidad del experto	Economista con Maestría en Finanzas
Código de colegiatura	CEL 08778
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 17 de enero del 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR OIL&GAS (LIMA-PERÚ), 2022.
Grado o título que aspira	Maestro en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ortiz Pérez Víctor Hugo Santa María Suárez Luis Quian

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Enfoque al cliente	1. ¿Los servicios entregados al cliente cubren sus necesidades y/o requisitos establecidos?	4	4	4	4
	2. ¿Las quejas o reclamos del cliente se atienden oportunamente en los plazos establecidos?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Liderazgo	3. ¿La Alta Dirección o Líderes de Área comunican la política y objetivos de calidad de la organización?	4	4	4	4
	4. ¿Se han establecido claramente y comunicado las responsabilidades y funciones para tu puesto de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Compromiso de las personas	5. ¿Se han planificado y/o realizan capacitaciones y/o entrenamientos para mejorar el desempeño de tus labores?	4	4	4	4
	6. ¿Tus opiniones o aportes son tomadas en cuenta en tu área de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Enfoque a procesos	7. ¿Conoces el mapa de procesos de la organización y la ubicación del proceso al cual pertenece tu área de trabajo?	4	4	4	4
	8. ¿Conoces los indicadores que maneja tu área de trabajo, según la caracterización de procesos a la cual perteneces?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora	9. ¿Conoces el procedimiento o mecanismo establecido (como procedimiento) para el tratamiento de mejoras en la organización?	4	4	4	4
	10. ¿La calidad en tus actividades consideras que es una característica de la organización?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Toma de decisiones basada en hechos	11. ¿Se recopila data o mediciones de los procesos que realizamos en nuestra área de trabajo o actividades?	4	4	4	4
	12. ¿Las decisiones que se toman en mi área están fundamentada en datos e información?	4	4	4	4

Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Gestión de las relaciones	13. ¿Conoces el procedimiento para gestión de compras establecido por la organización?	4	4	4	4
	14. ¿Consideras que se maneja un adecuado nivel de comunicación entre las áreas y/o personas dentro de la organización?	4	4	4	4

Dimensión 8	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos estratégicos	15. ¿La Alta Dirección o Líderes de Área se encuentran comprometidos con el logro de objetivos de la empresa?	4	4	4	4
	16. ¿Los colaboradores se encuentran involucrados con el logro de objetivos?	4	4	4	4
	17. ¿La organización asigna los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión?	4	4	4	4

Dimensión 9	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos operativos	18. ¿La organización planifica la ejecución del servicio hacia el cliente?	4	4	4	4
	19. ¿La organización cumple con los plazos del servicio hacia el cliente?	4	4	4	4
	20. ¿Se toman acciones oportunamente en caso se detecten desviaciones en el servicio hacia al cliente?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 10	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Procesos de soporte	21. ¿Las áreas de soporte atienden oportunamente los requerimientos de las áreas operativas?	4	4	4	4
	22. ¿Considera que Ud. contribuye con el logro de objetivos de la organización?	4	4	4	4
	24. ¿Los productos y/o servicios que nos brindan los proveedores internos y externos son acorde a los que necesitamos para nuestras actividades?		4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	DIAZ LEON JOSE ALFREDO
Especialidad del experto	Tecnología de la Información
Código de colegiatura	CEL 4651
Ficha CTI Vitae (*)	https://orcid.org/0000-0003-2831-192X

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 045-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2022

Lima, 26 de diciembre de 2022

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Maestría En Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Maestría en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Maestría en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos	Víctor Hugo Ortiz Pérez Luis Quian Santa María Suárez	“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR OIL&GAS (LIMA-PERÚ), 2022”	Ángel Liu García

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz

Decano de Negocios

Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales