UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas

TEMA: "Gestión por procesos y el servicio a los emprendedores en el Semillero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato"

AUTORA: María del Carmen Segovia Zambrano

TUTOR: Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Junio 2024

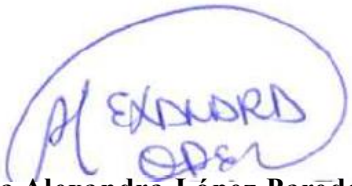
APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación **"Gestión por procesos y el servicio a los emprendedores en el Semillero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato"** presentado por la señorita **María del Carmen Segovia Zambrano**, para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO,** que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 18 de junio del 2024

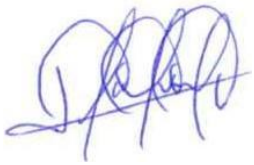


Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

C.I. 1802795714

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **María del Carmen Segovia Zambrano**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

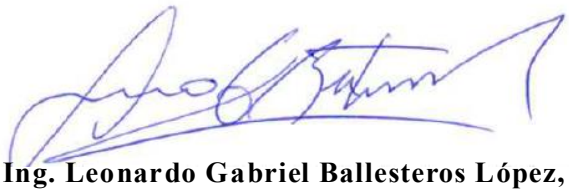


María del Carmen Segovia Zambrano

C.I.1804246369

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, PhD.

C.I.1802453629



Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

C.I. 1803845385

Ambato, 18 de junio del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.



María del Carmen Segovia Zambrano

C.I.1804246369

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado con todo mi amor y cariño a mis padres Guillermo y Carmen, quienes con su esfuerzo y sacrificio hicieron posible este gran logro, por sus consejos, por su amor, por su paciencia y porque siempre estuvieron apoyándome en cada decisión que he tomado, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera. Agradezco a mis hermanos; Alberto y Christian, por ser mi fuente de inspiración y motivación en este logro académico.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

María del Carmen Segovia

AGRADECIMIENTO

Quiero dar las gracias a Dios por ayudarme a superar cada uno de los obstáculos que se han ido presentando a lo largo de mi carrera, a mis padres porque si no fuera por ellos no lo hubiese logrado gracias por ser un pilar fundamental en mi carrera, a la Dra. María Alexandra López Paredes, Mg., ya que aparte de ser mi tutora se convirtió en una amiga, le agradezco por sus consejos los mismos que me servirán en mi vida y en mi profesión.

Al Semillero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato, por brindarme su valiosa información.

A mis profesores por sus enseñanzas y conocimientos inculcados hacia mi persona.

María del Carmen Segovia

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHOS DE AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xii
RESUMEN EJECUTIVO xiii
ABSTRACT xiv
CAPÍTULO I. 1
MARCO TEÓRICO 1
1.1 Antecedentes Investigativos 1
1.2 Objetivos 3
1.2.1 Objetivo General 3
1.2.2 Objetivos específicos 3
1.3 Marco Teórico 3
Gestión por procesos 3
Enfoque a procesos 4
Ventajas de la Gestión por procesos 6
Organización para el mejoramiento del proceso 6
Elementos del proceso 6
Importancia del proceso 7
Mapa de procesos 8
Procesos administrativos 9
Eficacia de los procesos 10
Sistema de Gestión de calidad ISO 9001-2015 10
Manual de procesos 10
Estructura de un manual de procesos (Hamm, 2020) 11
Concepto de servicio 11

Lógica del servicio 12
Calidad en el servicio 12
Semillero de empresas UTA (SeUTA, 2020) 12
Etapas del Semillero 13
Habilidades de los emprendedores 14
CAPÍTULO II 15
METODOLOGÍA 15
2.1 Enfoque 15
2.2 Nivel de investigación 15
2.2.2 Nivel descriptivo 15
2.2.3 Nivel correlacional 15
2.3 Modalidad de la investigación 16
2.4 Diseño de la investigación 17
2.4.1 Investigación transversal 17
2.4.2 Población 17
2.4.3 Muestra 18
2.4.4 Fuentes de información 18
2.4.5 Instrumento de recolección de información 18
2.4.6 Validación del instrumento 19
2.5 Hipótesis 19
2.5.1 Hipótesis nula 20
2.5.2 Hipótesis alternativa 20
CAPÍTULO III 21
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 21
3.1 Interpretación de resultados 21
3.1.1 Verificación de fiabilidad del instrumento 21
3.1.2 Resultados de la encuesta 21
3.1.3 Comprobación de hipótesis 38
CAPÍTULO IV 43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 43
4.1 Conclusiones 43
4.2 Recomendaciones 44
BIBLIOGRAFÍA 46

ANEXOS 50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación del instrumento 21
Tabla 2. Resultados de sexo 22
Tabla 3. Edad de los emprendedores 23
Tabla 4. Nivel de instrucción 24
Tabla 5. Tiempo atrás de inicio de emprendimiento 26
Tabla 6. Calificación del servicio obtenido 27
Tabla 7. Gestión por procesos 28
Tabla 8. Utilidad de asesoría 29
Tabla 9. Nivel de satisfacción por recursos tecnológicos utilizados 30
Tabla 10. Nivel de satisfacción por el tiempo y agilidad del servicio 31
Tabla 11. Nivel de satisfacción por comunicación recibida 32
Tabla 12. Nivel de satisfacción por infraestructura 33
Tabla 13. Nivel de satisfacción de documentación y formatos utilizados 34
Tabla 14. Probabilidad de recomendación 35
Tabla 15. Conocimiento respecto a la organización interna 36
Tabla 16. Resultados de satisfacción en la calidad del servicio del SEUTA 37
Tabla 17. Correlaciones 40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura sistema de gestión de calidad con el ciclo PHVA 5
Figura 2. Representación esquemática de los elementos de un proceso 7
Figura 3. Mapa de procesos formal 9
Figura 4. Mapa de procesos formal 9
Figura 5. Porcentaje de los emprendedores por género 22
Figura 6. Edad 23
Figura 7. Nivel de Instrucción 24
Figura 8. Tiempo de inicio de emprendimiento 26
Figura 9. Calificación del servicio obtenido 27
Figura 10. Gestión de procesos 28
Figura 11.Utilidad de asesoría 29
Figura 12. Nivel de satisfacción por recursos tecnológicos utilizados 30
Figura 13. Nivel de satisfacción por el tiempo y agilidad del servicio 31
Figura 14. Nivel de satisfacción por comunicación recibida 32
Figura 15. Nivel de satisfacción por infraestructura 33
Figura 16. Nivel de satisfacción de documentación y formatos utilizados 34
Figura 17. Probabilidad de recomendación 35
Figura 18. Conocimiento respecto a la organización interna 36
Figura 19. Resultados de satisfacción en la calidad del servicio del SEUTA 37
Figura 20.Interpretación del grado de relación del coeficiente de correlación 38
Figura 21. Correlaciones más bajas 42

RESUMEN EJECUTIVO

La Gestión por procesos fomenta una cultura de mejora continua, donde las organizaciones buscan constantemente formas de optimizar y perfeccionar sus operaciones. Al diseñar procesos centrados en las necesidades y expectativas del cliente, las organizaciones pueden mejorar la satisfacción del cliente. Por eso es importante evaluar la calidad del servicio prestado y si se aplica o no la gestión por procesos.

Es así como, en la presente investigación se realizó un análisis de la gestión por procesos y el servicio a los emprendedores del Semillero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato. Para el desarrollo del proyecto se utilizó el enfoque cuantitativo donde se analizaron las variables de la investigación con la utilización de la técnica de la encuesta. La hipótesis que se planteada es si la gestión por procesos incide en la calidad del servicio hacia los emprendedores del Semillero de empresas UTA, para la verificación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Los principales resultados indican que los procesos destacados en el Semillero son: los de control, siendo estos los de organización interna del Semillero; los procesos operativos siendo estos definidos como: los servicios prestados con agilidad y tiempos eficientes, una adecuada comunicación recibida por el personal del Semillero, y una capacitación que cumpla las expectativas de los usuarios.

Finalmente se definen los procesos de apoyo, como la utilización de recursos tecnológicos para la capacitación, suficiente infraestructura ofrecida por el semillero, utilización de documentación y formatos acordes a la necesidad de cada proceso. La correlación entre las variables es fuerte y se evidencia un buen nivel de significancia entre las mismas.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN, PROCESOS, MEJORA CONTINUA, RECURSOS, GESTIÓN POR PROCESOS

ABSTRACT

Process management fosters a culture of continuous improvement, where organizations are constantly looking for ways to optimize and improve their operations. By designing processes focused on customer needs and expectations, organizations can improve customer satisfaction. Therefore, it is important to evaluate the quality of the service provided and whether process management is applied.

Thus, in this research, an analysis of process management and service to entrepreneurs of the Semillero de Empresas of the Universidad Técnica de Ambato was carried out. For the development of the project a mixed approach was used, that is to say, a qualitative-quantitative approach was applied where the variables of the research were analyzed with the use of the survey technique. The hypothesis that was raised is to know if the management by processes affects the quality of the service to the entrepreneurs of the UTA business incubator, for the verification of the hypothesis the Spearman correlation coefficient was used.

The main results indicate that the processes highlighted and present in the management of training in the seedbed are control processes, which are those of internal organization of the seedbed; operational processes, which are defined as: services provided with agility and efficient times, adequate communication received by the seedbed personnel, and training that meets the expectations of the users.

Finally, support processes are defined as the use of technological resources for training, sufficient infrastructure offered by the seedbed, use of documentation and formats according to the needs of each process. The correlation between the variables is strong and there is a good level of significance between them.

KEY WORDS: MANAGEMENT, PROCESSES, CONTINUOUS IMPROVEMENT, RESOURCES, MANAGEMENT BY PROCESSES

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

La idea detrás de la Gestión de procesos es que cualquier organización pueda verse como una serie de procesos interconectados, todos trabajando hacia un objetivo común de forma eficiente (Hernández Rodríguez et al., 2021). Por tanto, es importante conocer estudios relevantes orientados a la mejora de las organizaciones, ya sean de manufactura, comercio o servicios.

Este principio nace bajo las premisas de la "reingeniería de procesos" como una forma radical de mejorar los procesos empresariales. Desde entonces, se han desarrollado numerosos enfoques y metodologías para la gestión por procesos, enfocadas en mejorar los niveles de competitividad y adecuarse a los requerimientos de consumidores que son cada vez más preparados y exigentes (Ortiz, 2022).

En este contexto el objetivo principal es mejorar la eficiencia y eficacia de una organización mediante el análisis, optimización y seguimiento de sus distintos procesos. Este método tiene sus raíces en el aseguramiento de la calidad y la gestión de la calidad total, que se hicieron populares en la década de 1980 (Viteri-Quishpi et al., 2022). Algunas de las técnicas y herramientas claves utilizadas en la gestión de procesos son el modelado de procesos, el análisis de procesos, la mejora de procesos y el monitoreo de procesos (Atkinson & Rodríguez, 2021). Estas técnicas permiten a los gerentes comprender, medir y mejorar los procesos de su organización.

La Gestión por procesos es aplicable en varios ámbitos, por ejemplo, en el educativo donde se involucra cambio de paradigma en cuanto a la calidad del servicio educativo, donde se requiere principalmente capacitación al personal y la ejecución de campañas formativas con la finalidad de asumir de forma acertada los cambios propuestos (Huapaya Capcha, 2019).

Otro estudio en el ámbito del Marketing, destaca que un modelo de Gestión por procesos influye significativamente en la mejora continua y esto trae consigo como consecuencia beneficios sobre los indicadores financieros mejorándolos, así también se destaca un importante crecimiento en la calidad del proceso, calidad del servicio, nivel de responsabilidad y la motivación de los trabajadores (Florián et al., 2022).

Así también Panchillo (2020), menciona que la propuesta de gestionar procesos es muy importante ya que es una mejora constante e ininterrumpida genera como consecuencia una mejora en la productividad en todos los niveles de la cadena de valor sobre todo en la fase de compras, manejo de inventario y ejecución de auditorías, en este contexto menciona a demás que estos principios de administración adecuado de los procesos permiten establecer las ordenes de forma exacta y precisa.

Un factor clave para el apropiado desarrollo de la cultura de la calidad en instituciones de educación superior es crear modelos de gestión que sean de fácil comprensión para quienes están al frente de los procesos, de su implementación y mantenimiento, razón por la cual debe primar el lenguaje académico-administrativo en la documentación de los procesos (Agudelo Pulido et al., 2020).

La Gestión por procesos se centra en la identificación, diseño, implementación y mejora continua de los procesos organizacionales para lograr una mayor eficiencia y calidad en la prestación de servicios (González et al., 2019). Este enfoque se basa en la idea de que los servicios se pueden entender y mejorar a través de la comprensión de los procesos subyacentes. Cuando se aplica la Gestión por procesos a los servicios, es necesario realizar análisis detallado de las necesidades y contextos particulares antes de implementar cualquier enfoque o metodología, ya que requiere adaptarse a las condiciones específicas de cada organización y sector (Hernández Rodríguez et al., 2021).

Es así como, en el ámbito de los servicios, la Gestión por procesos es especialmente útil para mejorar la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente. Por ejemplo, en un estudio realizado por Alberto Medina et al. (2019), se encontró que la Gestión por procesos puede ayudar a reducir los tiempos de espera, mejorar la coordinación entre diferentes áreas y aumentar la satisfacción del cliente en el sector de servicios. En este

contexto, otra referencia relevante es el trabajo de Iván Rueda (2020) quien propone el concepto de "procesos de conocimiento" como una forma de gestionar los procesos en organizaciones basadas en el conocimiento, como consultorías o empresas de tecnología. Estos procesos se centran en la captura, almacenamiento y transferencia de conocimiento para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.

Para la consecución de una sociedad con idea de negocio, se han implementado las incubadoras o semilleros de empresas, que tienen como principal objetivo focalizar la visión estratégica de crecimiento social, y donde los emprendedores puedan contar con el apoyo técnico y oportuno para el desarrollo de sus ideas (Quevedo Vázquez et al., 2019). Los semilleros empresariales, permiten además la vinculación universidad-empresa, donde se potencia el ciclo completo de la investigación y se brinda apoyo sobre todo de conocimientos desde la academia (Romero Paz et al., 2020). Par mejorar la calidad de los servicios, orientado a los emprendedores, es necesario considerar la teoría del comportamiento y observar la influencia que tiene un buen servicio sobre la actitud del emprendedor, así como también un plan adecuado organizado y secuencial, donde se de relevancia y apoyo a los usuarios del servicio (Montenegro et al., 2022).

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar la Gestión por procesos y el servicio a los emprendedores del Semillero de Empresas.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente la Gestión por procesos y el servicio a emprendedores del Semillero de la UTA.
- ✓ Diagnosticar el servicio que ofrece el Semillero de Empresas.
- ✓ Relacionar la Gestión por procesos y el servicio a emprendedores del Semillero de Empresas.

1.3 Marco Teórico

Gestión por procesos

Una organización que se base en una estructura de Gestión por procesos se debe destacar por considerar importante todos los elementos de la cadena de valor hasta la entrega final de los productos y servicios (H. López et al., 2021).

La Gestión por procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente, responsabilidad y objetivos de cada uno mediante la utilización de indicadores que midan el rendimiento y funcionalidad de la organización (Atkinson & Rodríguez, 2021).

La 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, con valor añadido para el cliente (Izquierdo Carrasco et al., 2018).

Las actuaciones a emprender para dotar de un enfoque basado en procesos a un sistema de gestión se pueden agrupar en cinco grandes fases: 1º. Identificación y selección de los procesos. 2º. Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos). 3º. Descripción de cada uno de los procesos. 4º. Seguimiento y medición para conocer los resultados que se obtienen. 5º. Mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado (Cantabria, 2016).

Enfoque a procesos

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.
El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones (Izquierdo Carrasco et al., 2018) .
La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

a) La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;

b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;

c) el logro del desempeño eficaz del proceso;

d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de Gestión de la calidad como un todo. En la Figura 1 se muestra la interacción del ciclo PHVA con los elementos de un sistema de Gestión de calidad.

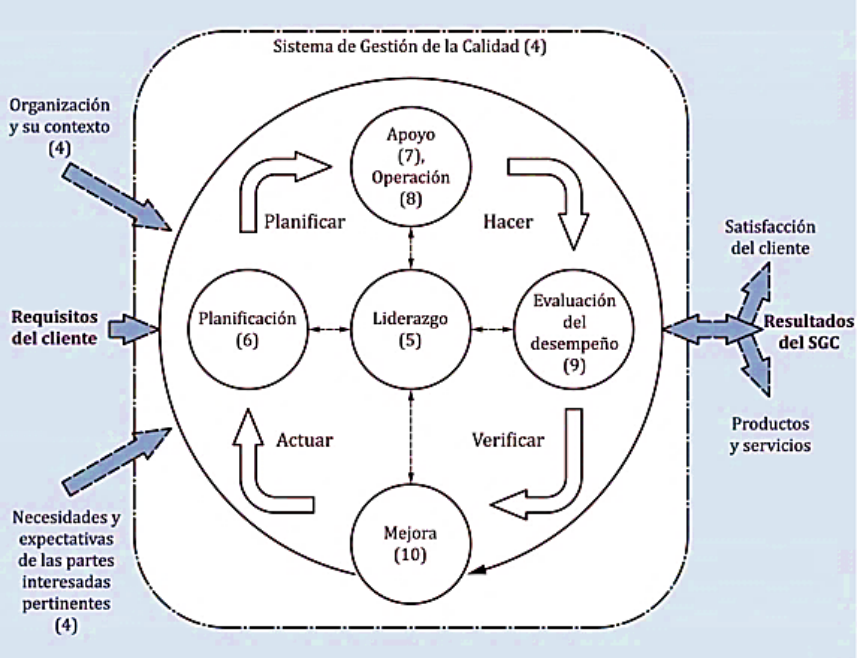


Figura 1 Estructura sistema de gestión de calidad con el ciclo PHVA

Fuente: (Organización Internacional de Normalización, 2015).

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- ✓ Planificar: establecer los objetivos del sistema sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

- ✓ Hacer: implementar lo planificado;
- ✓ Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- ✓ Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Ventajas de la Gestión por procesos

La Gestión por procesos provee las siguientes ventajas:
Articular los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes. Mostrar cómo se crea valor en la organización.
Señalar como están estructurados los flujos de información y materiales.
Indicar como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones.
En este sentido el enfoque en proceso necesita de un apoyo logístico, que permita la gestión de la organización a partir del estudio del flujo de materiales y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes (Jabaloyes Vivas et al., 2020).

Organización para el mejoramiento del proceso

En todas las fases de un proceso, que está compuesto por acciones y operaciones, es importante aplicar el mejoramiento continuo. Donde se debe considera los diferentes elementos como los de entrada, operaciones y elementos de salida.
La mejora continua de procesos es una estrategia sistemática y periódica para mejorar la calidad los elementos de entrada y de salida que unen estos procesos. Es una manera de resolver problemas. Si hay un problema, por complicado que sea de describir, será necesario mejorar uno o varios procesos (Ortega, 2017).

Elementos del proceso

La norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la

calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En la Figura 2 se proporciona una representación gráfica de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos (Organización Internacional de Normalización, 2015).



Figura 2. *Representación esquemática de los elementos de un proceso*

Fuente: (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Los principales elementos de un proceso son: las entradas, actividades, salidas, valor y destinatario.

Las entradas son los factores tanto físicos como de información que utilizan las actividades para generar el producto. Por otro lado las salidas son el resultado que se espera como producto de la realización de cada una de las actividades, basado en los requerimientos de los destinatarios y que son materializadas en los productos. Así también las actividades son las acciones que se ejecutan con las entradas y siguen diversos procedimientos con la asignación de recursos (Galloway, 2002). El valor en cambio es la característica asociada a la salida del proceso que permite la satisfacción de las necesidades del usuario final o destinatario y está en proporción al nivel de satisfacción requerido. Finalmente, el destinatario es la persona o grupo de personas que debe satisfacer su necesidad y requiere de la salida o producto desarrollado; siempre buscando la calidad en el mismo (Hernández Bolaños, 2022).

Importancia del proceso

La gestión basada en procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. El significado de esto es que los resultados se logran de manera más efectiva cuando la actividad y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La importancia de la Gestión de procesos se basa en que los procesos empresariales efectivos son cruciales para el éxito de la compañía. En tal efecto, un proceso productivo bien diseñado ayuda a la organización a predecir y optimizar los recursos que va a necesitar, así también elimina operaciones innecesarias y reduce costes. Por tanto, un proceso ineficaz, puede generar un rendimiento ineficiente y una baja productividad, afectando directamente a la rentabilidad de la empresa.(Jabaloyes Vivas et al., 2020).

Mapa de procesos

El mapa de procesos es una herramienta que permite mejorar la gestión de la organización y se utiliza para representar visualmente el flujo de trabajo, los pasos y personas que intervienen en un proceso empresarial. A través del mapa de procesos se puede articular toda una serie de indicativas que pueden contribuir a la gestión organizativa. Un mapa de procesos facilita la selección de procesos prioritarios, la innovación y la mejora continua. Permite además observar rendimientos, tasas de eficiencia en la utilización de recursos, permite analizar el riesgo operacional, puede utilizarse también para la integración de sistemas de gestión (Jabaloyes Vivas et al., 2020).

Existen esquemas gráficos de mapas de procesos tradicionales en los que se destaca la clasificación tradicional de los procesos, como son: estratégicos, operativos y auxiliares.

Y también los mapas de proceso formales como se indica en la Figura 3, donde se evidencian procesos para las actividades de la dirección, procesos para la realización del producto, de provisión de recursos, procesos de medición, análisis y mejora. En este modelo se destaca una relación lógica con los principios de la norma (Agudelo Pulido et al., 2020)

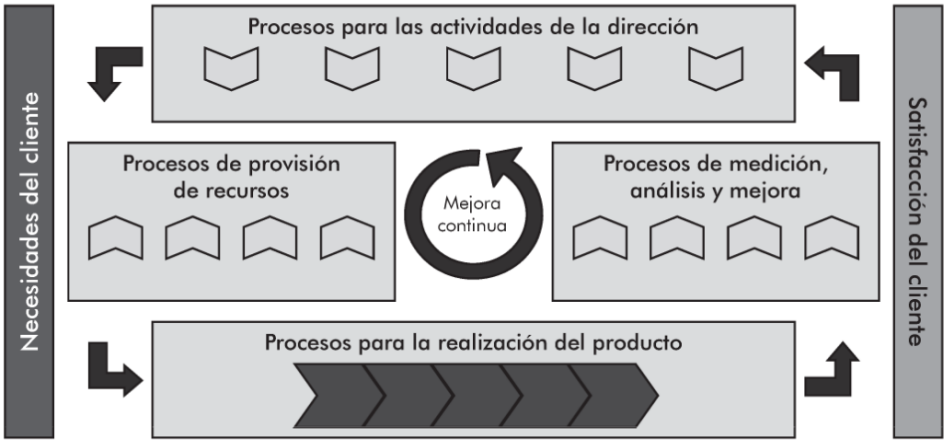


Figura 3. *Mapa de procesos formal*

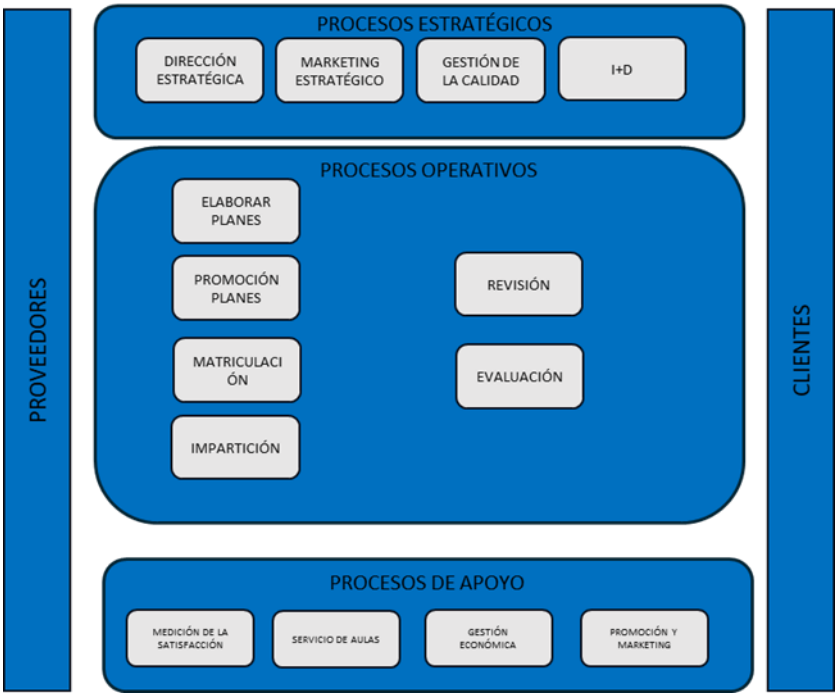


Figura 4. *Mapa de procesos formal*

Fuente: (Jabaloyes Vivas et al., 2020)

Procesos administrativos

Los procesos administrativos están constituidos por varios principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas que son imperiosos para la obtención de resultados en las sociedades contemporáneas (Cantabria, 2016). Se encuentran

vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, a largo plazo. Se refieren fundamentalmente a todos los procesos de planificación y los que se considere que están ligados a los factores clave y estratégicos. Estos procesos guían a los operativos, mediante las pautas de gestión o estratégicas, y los procesos de apoyo le ayudan a su desarrollo (Pardo Álvarez, 2017).

Eficacia de los procesos

Primeramente, ser eficaz permite alcanzar el objetivo y entregar el producto con la calidad requerida, la eficacia conlleva a una adecuada relación entre las actividades y el producto. En segundo lugar, es importante dentro de este aspecto tener claridad sobre el producto esperado e identificar con precisión los diferentes requisitos y especificaciones técnicas necesarias (Agudelo & Escobar, 2008).

Eficiencia de los procesos

Es el uso adecuado de los recursos para conseguir el producto deseado, donde se puede producir más con menos recursos, producir más con iguales recursos o producir lo mismo con menos recursos. Siempre se dependerá de los recursos e insumos disponibles (Agudelo & Escobar, 2008).

Sistema de Gestión de calidad ISO 9001-2015

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y también cuando aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables (Organización Internacional de Normalización, 2015). Es importante abordar esta norma ya que dentro de sus principios está el enfoque a procesos, junto con otros como: enfoque al cliente; liderazgo; mejora; toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

Manual de procesos

El manual de procesos es un documento que posibilita el buen funcionamiento de la empresa porque establece las instituciones, políticas, reglas, reglamentos, sanciones y todo lo relacionado con la gestión de la empresa. Está conformado por: la portada, objetivos, el mapa, las fichas y el flujo de los procesos, así como el despliegue de estos (Cantero et al., 2021).Para diseñar un manual de procesos es indispensable:

1.- Identificar los procesos
2.- Clasificar los procesos pudiendo ser estos: control, operativos, auxiliares y transversales
3.- Diagnosticar cada proceso
4.- Revisar mapa, fichas y diagrama de flujo
5.- Diseñar cada proceso

Estructura de un manual de procesos (Hamm, 2020)

a) Encabezamiento: Nombre de la empresa u organización; departamento, sección o dependencia en las cuales se llevan a cabo los procedimientos descritos. Titulo bastante bueno, pero que de idea clara y precisa de su contenido; índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.
b) Cuerpo: Es la descripción de cada una de las actividades que conforman los procedimientos, donde los más relevante es indicar cómo y cuándo desarrollar las mismas.
c) Glosario: Anexos o apéndices, fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia y finalmente el nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

Concepto de servicio

El servicio es uno de los ejes fundamentales de toda organización, el cual está siendo evaluado continuamente por el cliente, generando en él vínculos de corto, mediano o largo tiempo (Panche-Vidales et al., 2018). Se considera un resultado

intangible de un proceso que surge de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y que es generalmente experimentado por el cliente. Un servicio es la satisfacción de la necesidad definida de un consumidor (Carbajal et al., 2022).

Lógica del servicio

La lógica dominante del servicio es una estrategia empresarial para identificar o desarrollar ventajas competitivas, identificar clientes potenciales y desarrollar propuestas de valor para el cliente, satisfaciendo sus necesidades y creando una relación a largo plazo, cocreando servicios desde la perspectiva del cliente. Las características de la lógica del servicio son:

- Mejor calidad
- Mayor variedad
- Mayor rapidez en la respuesta
- Servicio acorde a las expectativas del cliente (Castillo Coto & Espinosa Cordero, 2018)

Calidad en el servicio

La calidad del servicio es un factor importante que debe ser considerado en cualquier tipo de organización y está directamente relacionado con la satisfacción, por lo que se debe evaluar la imagen de brindar un servicio de calidad o de clientes satisfechos para mejorar el servicio ofrecido a la sociedad (Barreto-Vera & Cedeño-Zambrano, 2023). Es así que, para lograr trascender en la satisfacción del cliente, es importante ofrecer servicios bajo normas de estricta calidad (Carbajal et al., 2022).

Semillero de empresas UTA (SeUTA, 2020)

El proyecto de titulación se desarrolla en el Semillero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato, cuyo objetivo principal es ofrecer un servicio

de tele emprendimiento a los usuarios y ciudadanía en general que requieran los servicios en el área tutoría y acompañamiento al desarrollo de ideas de negocio, proyectos de emprendimiento, y actividades relacionadas al apoyo al emprendedor.

Etapas del Semillero

El proceso de desarrollo en el Semillero de Empresas, cuenta con cinco etapas: Emprendimiento. - En esta etapa se realizará una preinscripción y entrevista a los emprendedores.

Pre-Incubación. - Durante esta etapa se trabajará afinando la Idea de negocio y la elaboración del plan de negocios de los emprendedores con información y datos validados, ofreciendo servicios de tutorías, asesoramiento y capacitación en gestión empresarial, con el fin de potenciar el perfil emprendedor.

Incubación. - Durante esta etapa buscan la formalización de la empresa, con el objetivo de ejecutar las estrategias definidas en el Plan de Negocios, fortaleciendo las habilidades empresariales de los emprendedores mediante la Implementación y seguimiento del Plan de Negocio.

Post-Incubación. - En esta etapa se busca el funcionamiento de la nueva empresa con capacidad de autogestión, Identificando alianzas estratégicas comerciales y evaluando estrategias para ampliar nuevos mercados y aumentar la diversificación de producto y/o servicio, bajo un proceso de seguimiento y monitoreo.

Consultorías. - se realizará consultorías especializadas concerniente al Plan de Desarrollo Empresarial, con la finalidad de mejorar sus procesos.

El semillero de empresas realiza trabajos y alianzas interinstitucionales permanentes de fortalecimiento, orientadas a fortalecer el ecosistema de emprendimiento que permita la creación, fomento e incubación de nuevos

emprendimientos con enfoque productivo, mediante el desarrollo de acciones que promuevan el talento emprendedor e innovador en la sociedad (SeUTA, 2022).

Emprendimiento

Existen varias teorías que permiten comprender el emprendimiento, una de ellas menciona que es un esfuerzo que se realiza para impulsar un proyecto, este puede ser desarrollado por una persona o grupo de personas. Generalmente estos proyectos permiten generar ganancias a través del aporte de los consumidores quienes permiten mantener, y hacer crecer el negocio (Terán & Guerrero, 2020).

Habilidades de los emprendedores

Las principales habilidades de los emprendedores es tener el control de las actividades, ser un buen planificador, determinar las funciones correctamente y finalmente ser un buen líder, es por ello que la gestión adecuada de los procesos permite a los emprendedores lograr sus objetivos, aplicando la planeación, ejecución y evaluación permanente de las actividades, poniendo énfasis en los clientes y sus necesidades, es decir, manteniendo una ventaja competitiva frente a la competencia para ser exitosos (M. A. López, 2022).

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1 Enfoque

El enfoque de la investigación hace referencia a las características y proceso con el cual se desarrolla la misma. Es así como el enfoque cuantitativo mide fenómenos a través de datos numéricos o categóricos donde se analiza utilizando la estadística la causa y efecto de varios del comportamiento de ciertas variables. Este enfoque utiliza procesos secuenciales deductivos para analizar la realidad de forma objetiva. Por otro lado, el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández et al., 2014).

En la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, a través de la lógica deductiva y se midieron las variables de la investigación como la gestión por procesos y la calidad en el servicio del Semillero de Empresas UTA, con la utilización de la técnica de la encuesta.

2.2 Nivel de investigación

2.2.2 Nivel descriptivo

El nivel descriptivo se encarga de especificar las características de la población que se está estudiando a través de la observación verificable, este nivel sugiere que la información tratada sea organizada y analizada a la luz de un marco teórico apropiado, el cual servirá de sustento a la investigación (Alban et al., 2020).

2.2.3 Nivel correlacional

En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan

extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población (Ramos-Galarza, 2020).

Las variables que se estudiaron son la gestión por procesos y la calidad en el servicio a los emprendedores del Semillero de empresas de la Universidad Técnica de Ambato, por tanto se verificó la hipótesis a través de una prueba de correlación y significancia, y al ser los datos con variables categóricas, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Así que, si el resultado de la correlación se aproxima a +1 o es igual a 1, se dice que es una correlación perfecta, en tanto que, si se aproxima a 0, no existe correlación y si se aproxima a -1 se tiene una asociación negativa entre los rangos de las variables (Roy-García et al., 2019).

2.3 Modalidad de la investigación

2.3.1 Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica es un método de investigación encargado de recopilar y seleccionar información mediante la lectura de documentos (artículos, libros, periódicos, etc.). Se realiza la recolección de información en un orden lógico que permite buscar eventos ocurridos hace mucho tiempo, encontrar fuentes de investigación y desarrollar herramientas de investigación (Hernández et al., 2014).

Es así que para elaborar el marco teórico y fundamentar la investigación, se recopiló información de principales bases de datos como Scopus, Scielo, Google Scholar, y libros obtenidos de editoriales como Elibro, Proquest, Wiley, así como también de tesis de grado y posgrado ubicadas en repositorios institucionales.

2.3.2 Investigación de campo

La investigación de campo es la recopilación de nueva información de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método de recopilación de datos

cualitativos que tiene como objetivo comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural (Barreto-Vera & Cedeño-Zambrano, 2023).

Para recolectar la información necesaria para el desarrollo de la investigación, se acudió al Semillero de Empresas UTA. Así también se preguntó a través de un cuestionario (Anexo 1) a los emprendedores que han sido beneficiarios del Semillero sobre la calidad del servicio y cómo se llevan los procesos en las fases de apoyo y capacitación.

2.4 Diseño de la investigación

2.4.1 Investigación transversal

Un estudio transversal se define como un tipo de estudio observacional que analiza datos sobre variables recopiladas durante un período específico de tiempo de una muestra de población o un subconjunto predefinido. Los datos recopilados en un estudio transversal provienen de personas que son similares en todas las variables excepto en la variable en estudio (Hernández et al., 2014).

Por tanto, el presente estudio es de corte transversal, ya que se realizó en un solo período de tiempo es decir en septiembre 2023-febrero 2024.

2.4.2 Población

Una población es un conjunto total de unidades usualmente personas, objetos transacciones o eventos; que son objetos de estudio (Robles Pastor, 2019). Por tanto, los elementos o individuos que conforman la población pueden ser finitos o infinitos, los cuales integran o forman parte del estudio y son esenciales para obtener la información necesaria (Montachana, 2023).

En el presente trabajo la población objeto de estudio son los emprendedores que han recibido el servicio del Semillero de empresas de la Universidad Técnica de Ambato SeUTA, que se obtuvo de una base de datos generada por la administración de la entidad, que corresponde a 80 individuos.

2.4.3 Muestra

La muestra es un fragmento representativo de la población que se halla a través de diferentes técnicas de muestreo (Condori Ojeda, 2020). Sin embargo, para el trabajo de investigación se utiliza toda la población como muestra, ya que si se puede acceder al 100% de informantes a través de los contactos extraídos de la base de datos. Por tanto, la muestra también será de 80 individuos.

2.4.4 Fuentes de información

2.4.4.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias, son los informantes de primera mano a quienes se les aplica un instrumento como cuestionario de investigación (Condori Ojeda, 2020).La información se obtuvo directamente de los emprendedores a los cuales se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario (Anexo 1).

4.4.4.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son una ampliación de los resultados concretos que aportan las fuentes primarias. Es decir, se genera un contenido a partir de la extracción de información de un recurso primario (Hernández et al., 2014). Para complementar y contrastar la información obtenida a través de las fuentes primarias, se utiliza fuentes secundarias, específicamente de libros, artículos, tesis de grado y posgrado.

2.4.5 Instrumento de recolección de información

El instrumento utilizado para la investigación es un cuestionario distribuido en 20 preguntas, de las cuales 9 son informativas, 10 de escala tipo Likert con 5 niveles o categorías y una pregunta abierta. Ver detalle en el Anexo 1.

2.4.6 Validación del instrumento

Para validar el instrumento se aplicó una prueba de consistencia interna que permitió estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o una única dimensión teórica de un constructo latente (Frías-Navarro, 2021a).

Se validó el instrumento de toma de información, con una muestra piloto de 20 encuestas, a través del Alfa de Cronbach, que asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados, esto es cuanto más cerca se encuentre a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Como criterio general, se sugiere la siguiente escala para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach (Frías-Navarro, 2021a):

Si el coeficiente alfa >0,9 es excelente; si >0,8 es bueno; si >0,7 es aceptable; si >0,6 es cuestionable; si >0,5 es pobre; si <0,5 es inaceptable.

2.5 Hipótesis

Una hipótesis puede entenderse como una premisa, una expresión comprobada por una relación existente entre dos o más variables, que también debe ser verificable a través de la experiencia. Independientemente de con qué definición esté de acuerdo, es necesario especificar algunos aspectos que pueden ser importantes para decidir si incluirlos o no en un proyecto de investigación (García-González & Sánchez-Sánchez, 2021).

En una prueba de hipótesis, se debe establecer el valor supuesto o hipotético del parámetro de población antes de comenzar a tomar la muestra. La suposición se conoce como hipótesis nula y se simboliza H0.

El propósito de la prueba de hipótesis no es cuestionar el valor calculado de una estadística muestral, sino proporcionar una estimación de la diferencia entre esa

estadística y un parámetro poblacional hipotético. Siempre que se rechaza la hipótesis nula, la conclusión que se acepta se llama hipótesis alternativa cuyo símbolo es H1. Para la evaluación de la hipótesis se determina el P valor que es una medida de la probabilidad de que la diferencia de resultados se deba al azar (Arias & Molina, 2017).

Para efectos del presente estudio se trabaja con un nivel de significancia de 0,95 y un error de 0,05; por tanto si:
P valor <=0,05 se rechaza H0
P valor >=0,05 se acepta H0

Para la prueba de hipótesis se calcula el nivel de significancia y la correlación de todos los ítems, posteriormente se considera el ítem más significativo de la variable gestión por procesos y el ítem más significativo respecto a calidad de servicio, luego se aplica la prueba entre los dos y se determina el P valor para evaluar la hipótesis.

2.5.1 Hipótesis nula

Ho: La gestión por procesos no incide en la calidad del servicio hacia los emprendedores del Semillero de empresas UTA.

2.5.2 Hipótesis alternativa

H1: La gestión por procesos si incide en la calidad del servicio hacia los emprendedores del Semillero de empresas UTA.

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Interpretación de resultados

3.1.1 Verificación de fiabilidad del instrumento

Se validó el instrumento de toma de información, con una muestra de 60 encuestas, a través del Alfa de Cronbach, que asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados, esto es cuanto más cerca se encuentre a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Como criterio general, se sugiere la siguiente escala para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Tabla 1. *Validación del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,973	,973	11

De acuerdo al resultado de Alfa de Cronbach que es 0,973, se considera que el instrumento tiene una confiabilidad de excelente y por tanto es aplicable al estudio.

3.1.2 Resultados de la encuesta

La investigación se la realizó utilizando la técnica de la encuesta para la recolección de la información, con el respectivo instrumento que fue un cuestionario con 20 preguntas, que permitió en las primeras preguntas determinar características demográficas de la población como el género y la edad de los emprendedores y posteriormente preguntas sobre la calidad y la gestión por procesos aplicada en el servicio del semillero de empresas SeUTA.

El análisis descriptivo de las preguntas se muestra a continuación:

1.- **Sexo**

Tabla 2. *Resultados de sexo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	26	43,3	43,3	43,3
	Mujer	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

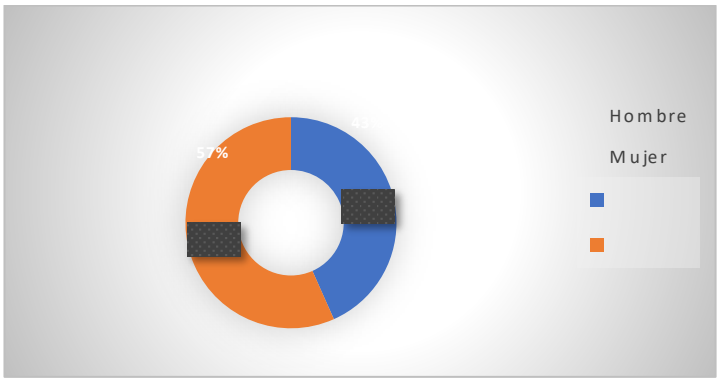


Figura 5. *Porcentaje de los emprendedores por género*

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos hay una mayor representación de mujeres en la encuesta con un 56,67 % mientras que los hombres abarcan un 43,33%.

Interpretación

Es importante destacar que quienes buscan mayoritariamente capacitarse para mejorar sus emprendimientos son las mujeres, esto es debido a que muchas mujeres son ahora cabezas y jefas de hogar, en algunos casos posiblemente debido a que sus esposos migraron, esto las lleva a emprender para ser el sustento de su familia y por consecuencia buscan mejorar sus conocimientos para sacar adelante su emprendimiento.

2.- Edad

Tabla 3. *Edad de los emprendedores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21-30 años	22	36,7	36,7	36,7
	31-40 años	18	30,0	30,0	66,7
	41-50 años	16	26,7	26,7	93,3
	51-65 años	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

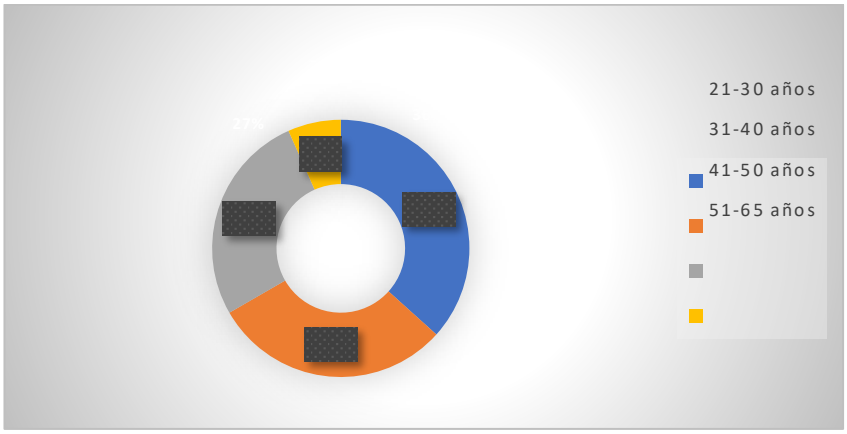


Figura 6. *Edad*

Análisis

El rango de edad predominante en los participantes del servicio del Semillero SEUTA es de 21 a 30 años con un 36,67%, siguiéndole de cerca las personas de entre 31-40 años (30%). Por otro lado, las personas entre 61 a 65 años son las menos representativas con un porcentaje de 6.67%.

Interpretación

Para facilitar el análisis e interpretación de los resultados, se procedió a clasificar la edad de los emprendedores en cuatro intervalos. Existen diversos factores que influyen en que los emprendedores en su mayoría sean jóvenes (21-30 años), debido a la facilidad de acceso a tecnología, facilidad de aprender y adaptarse, independencia y autonomía. Emprender y llevar adelante su actividad, implica capacitarse y abrir las puertas de su emprendimiento en un mundo competitivo, por tal motivo las personas prefieren hacerlo a temprana edad.

3.- Nivel de instrucción

Tabla 4. *Nivel de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	15	25,0	25,0	25,0
	tercer nivel	33	55,0	55,0	80,0
	cuarto nivel	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

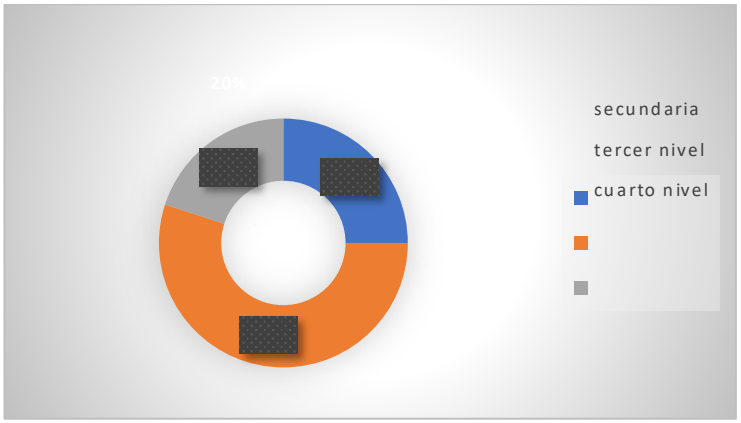


Figura 7. *Nivel de Instrucción*

Análisis

En el total de beneficiarios del Semillero de empresas SeUTA un 55% de personas poseen título de tercer nivel, mientras que el 25% cuentan con estudios secundarios y el 20% con estudios de cuarto nivel, y ningún emprendedor solamente con instrucción primaria.

Interpretación

El nivel educativo de los emprendedores influye en que busquen capacitarse y afrontar los retos que implica llevar un emprendimiento, por tal motivo la mayoría son personas con una instrucción de tercer nivel o universitaria. Las personas con este nivel de instrucción suelen haber adquirido habilidades específicas y conocimientos en áreas como negocios, tecnología, ingeniería, ciencias sociales, etc. Estas habilidades y conocimientos les proporcionan una base sólida para identificar oportunidades empresariales y para desarrollar ideas innovadoras.

4.- Profesión de los emprendedores

Análisis

De acuerdo con los resultados, las profesiones predominantes son ingeniería en agronomía, alimentos, agropecuaria y agroecología, dejando en segundo lugar a los contadores y finalmente bachilleres en ciencias.

Interpretación

Con la evolución del mercado laboral y la creciente demanda de habilidades especializadas y flexibilidad, muchas personas con formación universitaria pueden optar por emprender como una alternativa a trabajar en empleos tradicionales. Es así que muchas profesiones afines a la creación de emprendimientos están relacionadas a la agronomía, alimentos e ingenierías.

5.- ¿Hace cuánto tiempo empezó su emprendimiento?

Tabla 5. *Tiempo atrás de inicio de emprendimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	menos de 1 mes	8	13,3	13,3	13,3
	Hace 6 meses	12	20,0	20,0	33,3
	Hace 1 año	16	26,7	26,7	60,0
	Hace 2 años	10	16,7	16,7	76,7
	Hace más de 2 años	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

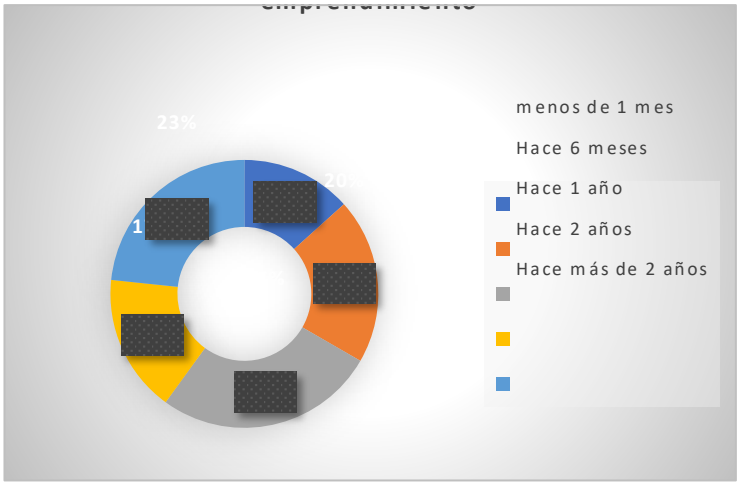


Figura 8. *Tiempo de inicio de emprendimiento*

Análisis

En función a los resultados el 60% de personas empezaron su emprendimiento hace menos de un año, el 17% lo hizo hace dos años y el 23% hace más de dos años.

Interpretación

Se evidencia que los emprendimientos son relativamente nuevos (menos de un año), lo que hace necesario ir acrecentando su mercado, por tal motivo los emprendedores se ven en la necesidad de capacitarse y buscar apoyo en entidades como incubadoras de empresas por ejemplo.

6.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, califique su satisfacción del servicio obtenido en el Semillero de emprendimiento SEUTA

Tabla 6. *Calificación del servicio obtenido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	5	8,3	8,3	8,3
	3	8	13,3	13,3	21,7
	4	20	33,3	33,3	55,0
	5	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

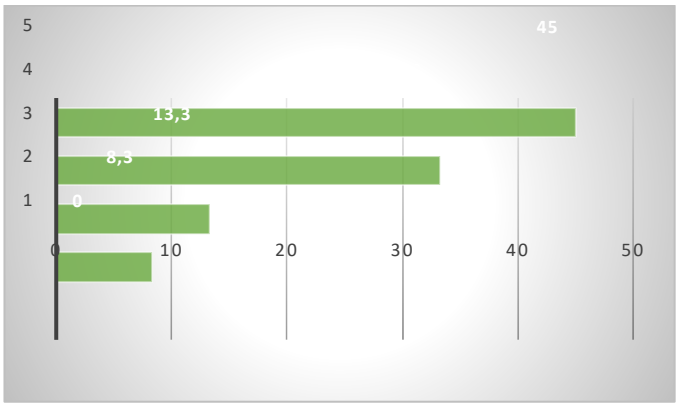


Figura 9. *Calificación del servicio obtenido*

Análisis

Con base a los datos obtenidos el 78,3% de los participantes se encuentran satisfechos por el servicio brindado por el Semillero de empresas SeUTA, alrededor del 8% se encuentra medianamente satisfecho y ningún participante se siente insatisfecho con el servicio.

Interpretación

El principal servicio que presta el Semillero de empresas SEUTA, es la de realizar tutoría y acompañamiento al desarrollo de ideas de negocio, proyectos de emprendimiento, y actividades relacionadas al apoyo al emprendedor, en este sentido es importante destacar el buen nivel de satisfacción del servicio que se está brindando, dejando un buen precedente para seguir avanzando con este proyecto que beneficia a la sociedad en general.

7.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Cómo considera la Gestión de los procesos para la capacitación recibida en el Semillero de empresas SeUTA?

Tabla 7. *Gestión por procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	2	3,3	3,3	3,3
	3	13	21,7	21,7	25,0
	4	16	26,7	26,7	51,7
	5	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

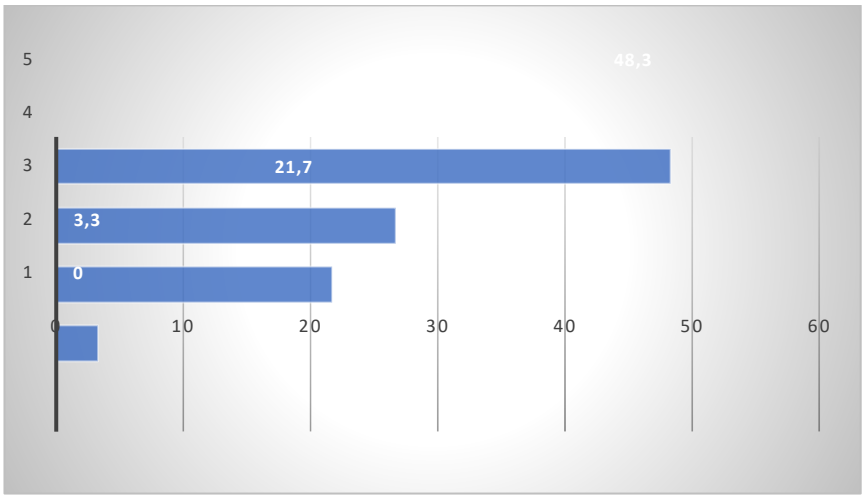


Figura 10. *Gestión de procesos*

Análisis

Del porcentaje total de beneficiarios el 75% consideran que la Gestión de los procesos para la capacitación es muy buena, dejando un 25% de usuarios que consideran la Gestión de procesos medianamente buena.

Interpretación

La Gestión por procesos al está orientada al diseño de programas, implementación, evaluación y mejora. Se observa que en el semillero SeUTA, se lo está realizando de una forma que satisface a los usuarios, sin embargo, es necesario mejorar cada momento ya que los desafíos son más exigentes en función de los requerimientos de los emprendedores.

8.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Qué tan útil fue para su emprendiendo la asesoría recibida del Semillero de emprendimiento SEUTA?

Tabla 8. *Utilidad de asesoría*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	2	3,3	3,3	3,3
	3	11	18,3	18,3	21,7
	4	10	16,7	16,7	38,3
	5	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

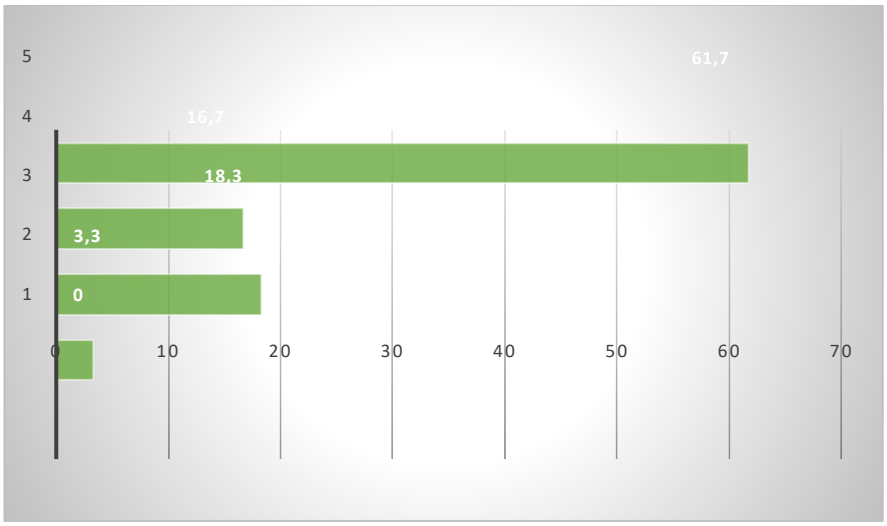


Figura 11. *Utilidad de asesoría*

Análisis

La asesoría recibida por el Semillero de Empresas SeUTA resultó ser completamente útil para el 61,67% de los participantes, mientras que para una minoría de alrededor del 3% le resultó poco útil.

Interpretación

Los emprendedores buscan capacitarse y la respectiva asesoría para mejorar el desempeño de sus actividades, y aquellos que han confiado esta capacitación al semillero SeUTA, la están poniendo en práctica, manifestando estos logros en mejores resultados, lo que permite mantener activo el servicio y buscar mejorarlo cada vez.

9.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Qué tan satisfecho le deja los recursos tecnológicos utilizados para la capacitación en el Semillero de empresas?

Tabla 9. *Nivel de satisfacción por recursos tecnológicos utilizados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	6	10,0	10,0	10,0
	3	13	21,7	21,7	31,7
	4	22	36,7	36,7	68,3
	5	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

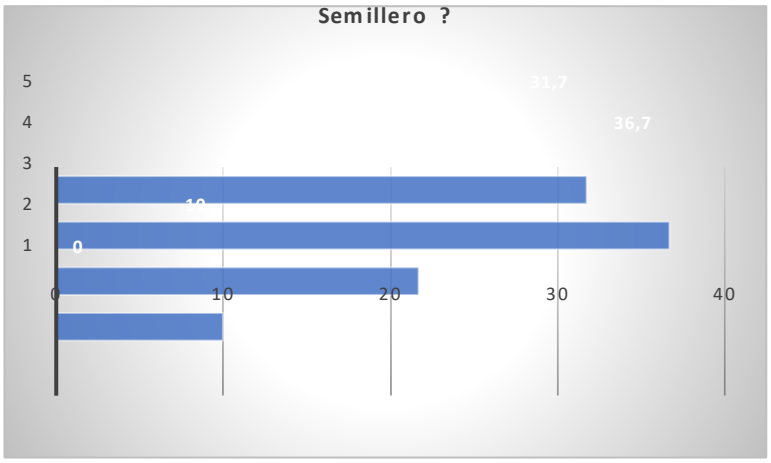


Figura 12. *Nivel de satisfacción por recursos tecnológicos utilizados*

Análisis

La gráfica muestra que la mayoría de los participantes, aproximadamente el 68% se encuentran muy satisfechos en cuanto a los recursos tecnológicos utilizados en la capacitación y un 32% se encuentra entre medianamente y poco satisfecho.

Interpretación

Los recursos tecnológicos que utiliza el Semillero son principalmente, plataformas de comunicación virtual, equipos informáticos y su respectivo soporte. Este aspecto es mejorable, ya que la mayoría de los usuarios no están completamente satisfechos, por lo que se deberá buscar estrategias que permitan vincular recursos tecnológicos más acorde a las necesidades de todos los usuarios.

10.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al tiempo y agilidad del servicio recibido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Tabla 10. *Nivel de satisfacción por el tiempo y agilidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	9	15,0	15,0	15,0
	3	6	10,0	10,0	25,0
	4	26	43,3	43,3	68,3
	5	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

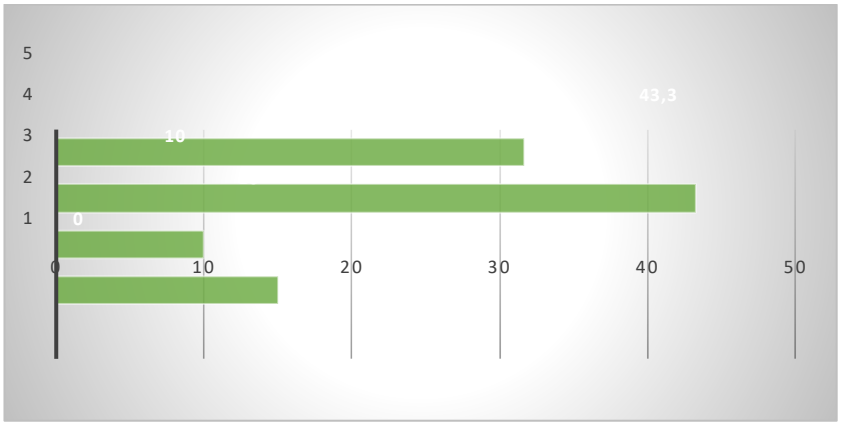


Figura 13. *Nivel de satisfacción por el tiempo y agilidad del servicio*

Análisis

En función de los datos obtenidos se visualiza que, en su mayoría, con un 75% los beneficiarios se encuentran muy satisfechos con el tiempo y agilidad del servicio recibido, aun así, se obtuvo un porcentaje considerable de personas que no se sienten completamente satisfechas con el servicio recibido (25%).

Interpretación

Ser eficientes en el tiempo de servicio permite a toda entidad ser competitiva, mejora la productividad y aumenta la satisfacción de los clientes. En este sentido para el Semillero, este aspecto es mejorable en virtud que se existe un porcentaje del 25% que no se encuentran completamente satisfechos con el tiempo y agilidad del servicio, por tanto se debe identificar dónde posiblemente se esté retrasando algún proceso. Cuando los procesos son ágiles y bien gestionados, se minimizan los tiempos de inactividad y se maximiza la utilización del tiempo de trabajo.

11.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la comunicación recibida por el personal en el Semillero de empresas SeUTA?

Tabla 11. *Nivel de satisfacción por comunicación recibida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	6,7	6,7	6,7
	3	11	18,3	18,3	25,0
	4	23	38,3	38,3	63,3
	5	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

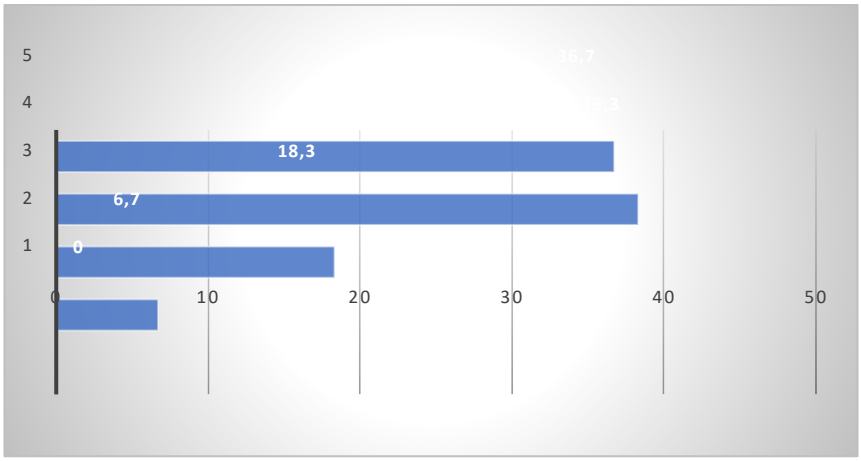


Figura 14. *Nivel de satisfacción por comunicación recibida*

Análisis

La gráfica indica que el nivel de satisfacción respecto a la comunicación recibida por el personal del Semillero de Empresas SeUTA es alto y muy alto con un 75%, lo que significa que solo un cuarto de los participantes no se encuentra completamente satisfechos con la comunicación.

Interpretación

La comunicación antes, durante y después de la capacitación a emprendedores debe ser efectiva en todos los niveles, por tal motivo el Semillero debe fortalecer dicha comunicación y mejorarla mediante la utilización permanente de recursos sobre todo virtuales a través de correos, redes sociales y páginas web oficiales.

12.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la infraestructura con la que cuenta el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Tabla 12. *Nivel de satisfacción por infraestructura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	5,0	5,0	5,0
	3	14	23,3	23,3	28,3
	4	10	16,7	16,7	45,0
	5	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

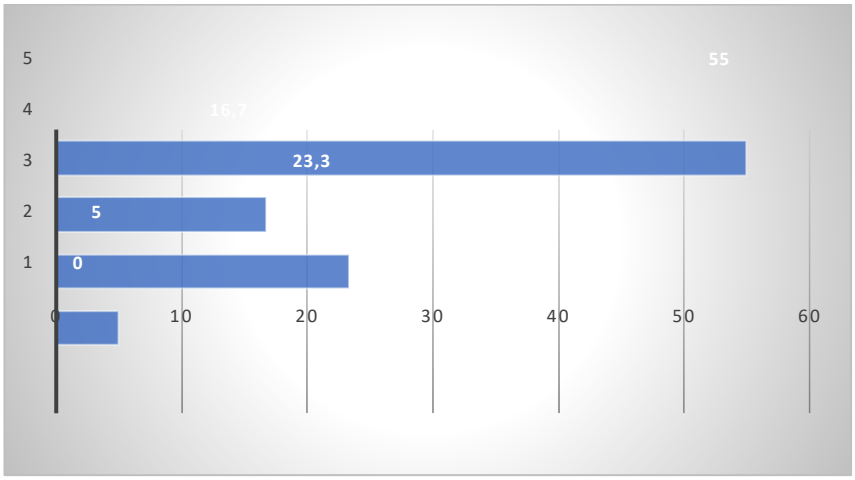


Figura 15. *Nivel de satisfacción por infraestructura*

Análisis

Según los datos obtenidos más de la mitad de los participantes (55%) se encuentran completamente satisfechos con la infraestructura que posee SEUTA y solo un 5% está en desacuerdo con la infraestructura del mismo.

Interpretación

El Semillero de empresas cuenta con una infraestructura adecuada para recibir de forma presencial a los emprendedores y brindar sus servicios, por tal motivo es un recurso eficiente que no necesitaría ser mejorado actualmente.

13.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Indique su nivel de satisfacción con la documentación y formatos utilizados en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Tabla 13. *Nivel de satisfacción de documentación y formatos utilizados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,3	3,3	3,3
	2	2	3,3	3,3	6,7
	3	11	18,3	18,3	25,0
	4	22	36,7	36,7	61,7
	5	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

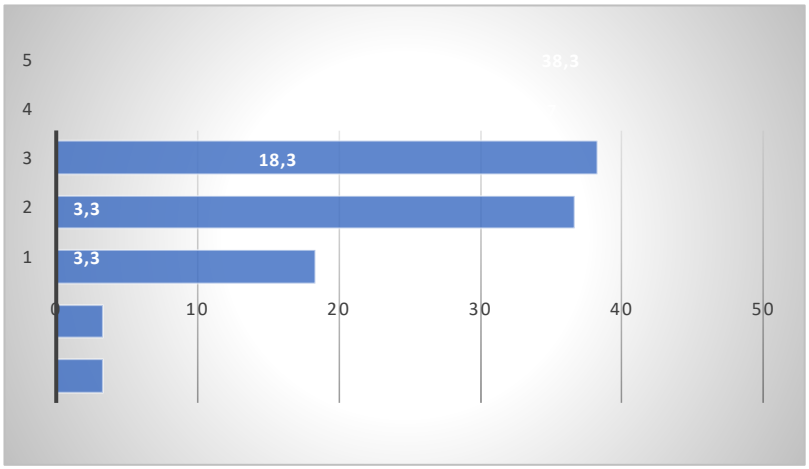


Figura 16. *Nivel de satisfacción de documentación y formatos utilizados*

Análisis

De acuerdo con la gráfica más de las tres cuartas partes de los participantes se encuentran satisfechos con la documentación y formatos utilizados en el Semillero de emprendimiento SEUTA y un porcentaje de alrededor del 7% se encuentra insatisfecho con los formatos utilizados.

Interpretación

El manejo de una documentación estandarizada y amigable con el usuario es importante, ya que permite que los beneficiarios puedan adaptarse fácilmente a los procesos de capacitación. En este sentido el Semillero cuenta con documentación estandarizada que facilita la gestión administrativa del servicio.

14.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Qué tan probable es que recomiende el servicio obtenido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Tabla 14. *Probabilidad de recomendación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,3	3,3	3,3
	2	2	3,3	3,3	6,7
	3	9	15,0	15,0	21,7
	4	14	23,3	23,3	45,0
	5	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

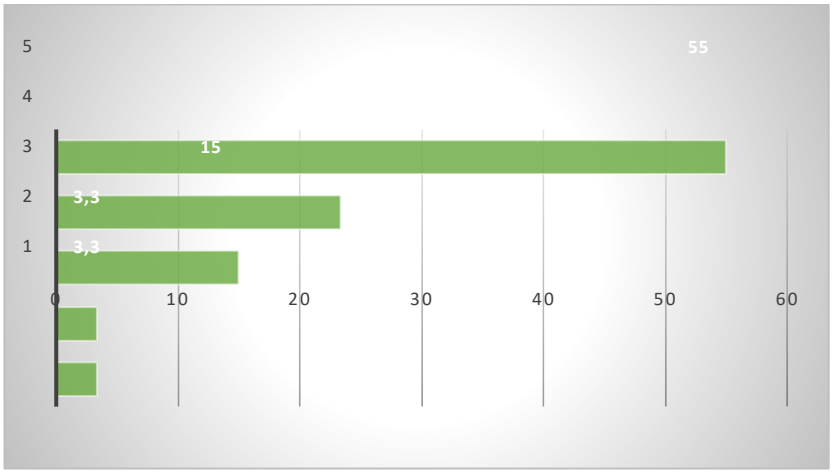


Figura 17. *Probabilidad de recomendación*

Análisis

De acuerdo con la gráfica más de la mitad de los participantes (55%) tiene una probabilidad muy alta de recomendar el servicio brindado por SeUTA y los porcentajes de individuos que no lo recomendarían es muy bajo con apenas un 3,33% lo que significa que el servicio es muy bueno.

Interpretación

Se recomienda un servicio cuando cumple con las necesidades, expectativas y requisitos de los usuarios o clientes de manera efectiva y eficiente, por tanto el servicio ofertado por el Semillero está dentro de estos parámetros de eficiencia.

15.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, Indique su nivel de conocimiento respecto a la organización interna del Semillero de emprendimiento SEUTA

Tabla 15. *Conocimiento respecto a la organización interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,3	3,3	3,3
	2	2	3,3	3,3	6,7
	3	15	25,0	25,0	31,7
	4	24	40,0	40,0	71,7
	5	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

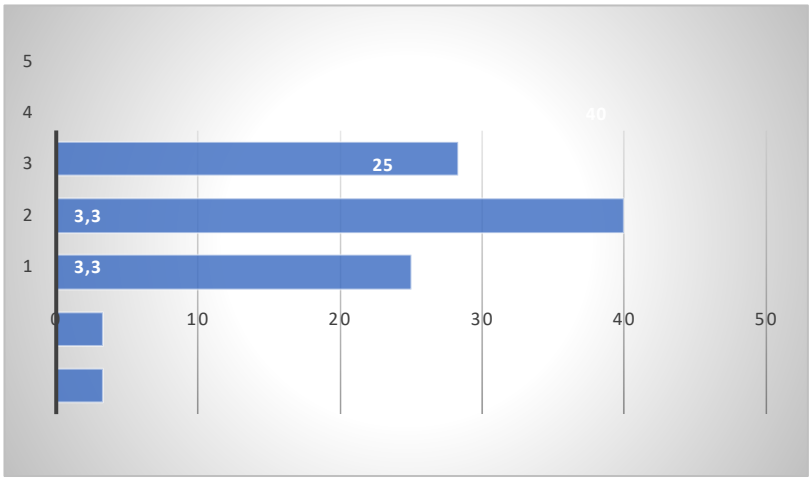


Figura 18. *Conocimiento respecto a la organización interna*

Análisis

El 40% de los participantes reconoce tener un nivel alto de conocimiento respecto a la organización interna del Semillero de emprendimiento SEUTA, otro 28,33% reconoce tener un nivel muy alto de conocimiento y solo alrededor del 7% no tiene conocimiento del tema.

Interpretación

La organización interna permite las regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; ayuda a cumplir las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos, por esta razón es importante que los usuarios conozcan por ejemplo el organigrama funcional, los procedimientos internos y de ser el caso la misión y visión de la entidad.

16.- En una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la calidad del servicio recibido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Tabla 16. *Resultados de satisfacción en la calidad del servicio del SEUTA*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	5,0	5,0	5,0
	3	12	20,0	20,0	25,0
	4	14	23,3	23,3	48,3
	5	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

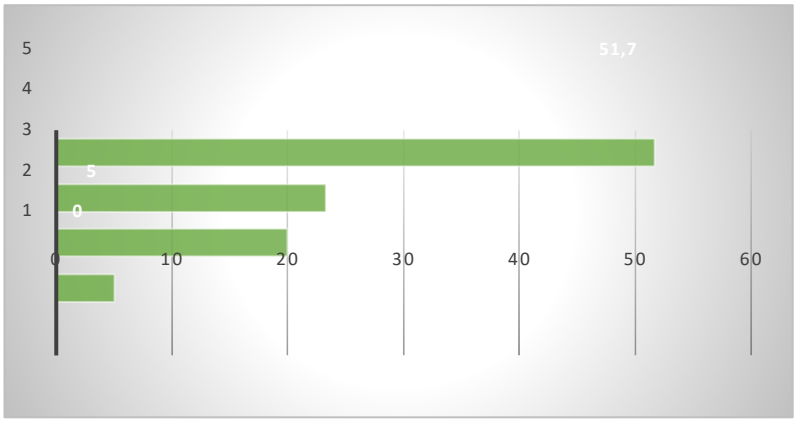


Figura 19. *Resultados de satisfacción en la calidad del servicio del SEUTA*

Análisis

Como se visualización en la figura 19, más de la mitad de los participantes (51,67%) se encuentran completamente satisfechos con la calidad del servicio recibido por parte de SEUTA y solo un 5% de participantes se encuentra medianamente satisfecho, lo que significa que el servicio del Semillero de emprendimiento es de calidad.

Interpretación

Estos resultados son un claro indicador de que el servicio del Semillero tiene un buen nivel de calidad tanto a emprendedores ya que están obteniendo un excelente servicio y a la entidad que provee el servicio ya que puede tener mayor alcance de beneficiarios.

3.1.3 Comprobación de hipótesis

Para verificar el grado de relación entre un modelo de gestión por procesos y la calidad del servicio hacia los emprendedores del semillero de empresas UTA, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman la misma que permite determinar correlación entre dos variables ordinales, y se calcula como se indica a continuación:

1.- Clasificar por jerarquía los valores desde 1 hasta n de los valores de x e y.

2.- Calcular D_i de cada pareja, restando la jerarquía de y_i de la jerarquía de x_i.

3.- Elevar al cuadrado cada D_i y calcular la de suma de los valores elevados al cuadrado.

4.- Aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman e interpretar el valor:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^{n} D_i^2}{n(n^2-1)}$$

Donde:

n: número de observaciones

D: diferencia de rangos entre las variables

La regla de decisión es como sigue: Si el resultado de la correlación tiende a +1 significa que existe una perfecta asociación entre las variables. Si el valor se acerca o es igual a 0 quiere decir que no hay asociación o es débil, y si la correlación tiende -1 significa una perfecta asociación negativa entre los rangos de las variables.

Figura 20.*Interpretación del grado de relación del coeficiente de correlación*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Rango del coeficiente de correlación y la relación a la que pertenece Fuente: Mondragón Barrera (2014).

Preguntas relacionadas a la gestión de procesos

Q1.- ¿Cómo considera la gestión de los procesos para la capacitación recibida en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Q4.- ¿Qué tan satisfecho le deja los recursos tecnológicos utilizados para la capacitación en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Q5.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al tiempo y agilidad del servicio recibido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Q6.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la comunicación recibida por el personal en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Q7.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la infraestructura con la que cuenta el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Q8.- ¿Indique su nivel de satisfacción con la documentación y formatos utilizados en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Q10.- Indique su nivel de conocimiento respecto a la organización interna del del Semillero de emprendimiento SEUTA

Preguntas relacionadas a la calidad del servicio

Q3.- Califique su satisfacción del servicio obtenido en el Semillero de emprendimiento SEUTA

Q2.- ¿Qué tan útil fue para su emprendiendo la asesoría recibida del Semillero de emprendimiento SEUTA?

Q9.- ¿Qué tan probable es que recomiende el servicio obtenido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

Q11.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la calidad del servicio recibido en el Semillero de empresas SEUTA?

Tabla 17. *Correlaciones*

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11
Q1: ¿Cómo considera la gestión de los procesos para la capacitación recibida en el Semillero de emprendimiento SEUTA?	Coeficiente de correlación	1,000										
	Sig. (bilateral)	.000										
Q2: ¿Qué tan útil fue para su emprendiendo la asesoría recibida del Semillero de emprendimiento SEUTA?	Coeficiente de correlación	,878**	1,000									
	Sig. (bilateral)	,000	.									
Q3: Califique su satisfacción del servicio obtenido en el Semillero de emprendimiento SEUTA	Coeficiente de correlación	,881**	,754**	1,000								
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.								
Q4: ¿Qué tan satisfecho le deja los recursos tecnológicos utilizados para la capacitación en el Semillero de emprendimiento	Coeficiente de correlación	,869**	,783**	,805**	1,000							
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.							
	N	60	60	60	60							
Q5: ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al tiempo y agilidad del servicio recibido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?	Coeficiente de correlación	,808**	,645**	,849**	,807**	1,000						
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.						
	N	60	60	60	60	60						
Q6: ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la comunicación recibida por el personal en el Semillero de emprendimiento SEUTA?	Coeficiente de correlación	,870**	,784**	,742**	,777**	,786**	1,000					
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.					
	N	60	60	60	60	60	60					
Q7: ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la infraestructura con la que cuenta el Semillero de emprendimiento SEUTA?	Coeficiente de correlación	,689**	,574**	,650**	,680**	,555**	,574**	1,000				
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.				
	N	60	60	60	60	60	60	60				

Q8:¿Indique su nivel de satisfacción con la documentación y formatos utilizados en el Semillero de emprendimiento SEUTA?	Coeficiente de correlación	,817**	,664**	,689**	,832**	,743**	,759**	,675**	1,000			
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.			
	N	60	60	60	60	60	60	60	60			
Q9: ¿Qué tan probable es que recomiende el servicio obtenido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?	Coeficiente de correlación	,926**	,832**	,826**	,847**	,753**	,820**	,674**	,829**	1,000		
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.		
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60		
Q10: Indique su nivel de conocimiento respecto a la organización interna del del Semillero de emprendimiento SEUTA	Coeficiente de correlación	,706**	,666**	,669**	,731**	,679**	,611**	,722**	,704**	,710**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Q11: ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la calidad del servicio recibido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?	Coeficiente de correlación	,827**	,820**	,714**	,796**	,750**	,777**	,633**	,805**	,876**	,746**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

Para comprobar la hipótesis se aplica una prueba de significancia entre las preguntas relacionadas a la variable dependiente e independiente donde:

Se calcula el P valor en función de la siguiente regla de decisión:

Si P valor <=0,05 se rechaza la H0 y se acepta H1

Si P valor >= 0,05 se acepta H0 y se rechaza H1

Para la presente investigación se evalúa Q1 y Q11 ya que presentan una correlación positiva muy fuerte de 0,827; y su valor de significancia es de 0,000, por tanto se rechaza H0 y se acepta H1. Por consiguiente, un modelo de Gestión por procesos si incide en la calidad del servicio hacia los emprendedores del Semillero de empresas UTA.

Para evaluar los elementos de la Gestión por procesos utilizados en el Semillero de empresas se procedió a realizar un análisis en función de las correlaciones existentes entre las variables Gestión por procesos y calidad del servicio.

Es importante destacar además la correlación existente entre Q1 y Q2 donde se indica que, gracias a la Gestión por procesos aplicada, las capacitaciones son útiles en un alto nivel. Así mismo entre Q1 y Q 3 se menciona que, debido a la Gestión por procesos aplicada en el Semillero, la satisfacción de los emprendedores es alta. Otro elemento destacable es entre Q1 y Q9 que indica que la Gestión por procesos permite que se recomiende el servicio prestado por el Semillero de empresas.

También se evaluó la calidad del servicio con las variables de gestión que tienen menor nivel de correlación. Siendo estas como se indica en la figura 21.

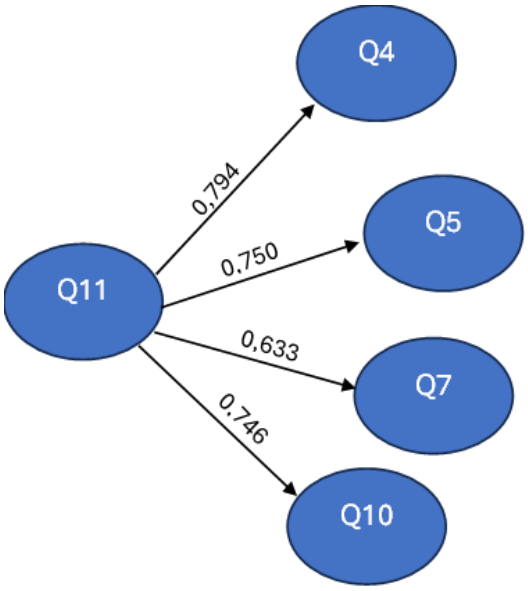


Figura 21. ***Correlaciones más bajas***

Las que muestran menor nivel de correlación con la calidad del servicio son: Q4: Recursos tecnológicos; Q5 Tiempo y agilidad en el servicio; Q7: Infraestructura; Q10: Organización interna. Estos resultados indican que en estos aspectos mencionados se debe plantear mejoras para elevar el nivel de correlación.

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Para fundamentar teóricamente las variables de estudio, se utilizaron fuentes bibliográficas de las principales bases de datos de libros y revistas indexadas. Los principales hallazgos mencionan que la gestión por procesos es un enfoque organizacional que se centra en la mejora continua y eficiente de los procesos de trabajo dentro de una organización. En este contexto, y de acuerdo con los fundamentos teóricos analizados, se clasificó los procesos en: Control, siendo estos los de organización interna del Semillero; los procesos operativos siendo estos definidos como: los servicios prestados con agilidad y tiempos eficientes, una adecuada comunicación recibida por el personal del Semillero, y una capacitación que cumpla las expectativas de los usuarios. Finalmente se definen los procesos de apoyo, como la utilización de recursos tecnológicos para la capacitación, suficiente infraestructura ofrecida por el Semillero, utilización de documentación y formatos acordes a la necesidad de cada proceso. Respecto a la variable calidad, se menciona principalmente en la teoría que se evalúa la excelencia, eficacia y satisfacción de las intersecciones entre la organización y los clientes durante la prestación de servicios. En este sentido se ha indagado sobre la calidad del servicio que presta el Semillero de empresas en sus diferentes etapas como: emprendimiento, pre-incubación, incubación, post-incubación y consultorías.

- Para diagnosticar el servicio que ofrece el Semillero de empresas, se aplicó un cuestionario a los usuarios que recibieron la capacitación. El cuestionario se estructuró con 20 preguntas, distribuidas en tres grupos: preguntas informativas, gestión por procesos y calidad del servicio. A través de este cuestionario se indagó respecto a los procesos que se desarrollan en el Semillero de empresas y la calidad del servicio prestado. En función de las respuestas obtenidas cade destacar que los usuarios mostraron un alto nivel de satisfacción del servicio recibido, los mismos mencionaron además que los conocimientos adquiridos en la tele asesorías, ha sido de mucha utilidad para

llevar adelante sus emprendimientos, por tanto, recomendarían el servicio a terceros. Otros procesos que muestran un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios son: Comunicación interna, infraestructura, organización interna. Por tanto, la calidad del servicio prestado por el Semillero de empresas es muy aceptado por los usuarios.

- Para relacionar las variables de estudio, se aplicó pruebas de correlación con el coeficiente de Spearman, de acuerdo a la verificación de la hipótesis se ha establecido que un modelo de Gestión por procesos si incide en la calidad del servicio hacia los emprendedores del Semillero de empresas UTA. Esto se ha demostrado estadísticamente utilizando la prueba de correlación, donde se obtuvo un nivel de significancia inferior a 0.05 y un nivel de correlación de las variables de 0,827, dejado como evidencia que las dos variables tienen una relación directa y de categoría muy fuerte. A pesar de el buen nivel del servicio del Semillero y de su adecuada Gestión por procesos, existen procesos que deben ser mejorados , ya que no se muestra completa satisfacción de los usuarios, estos son: organización interna, recursos tecnológicos y tiempo y agilidad de los procesos, estos deben ser mejorados ya que existen usuarios que han mencionado un bajo nivel de calificación, lo que deja un punto de partida para la implementación de una mejora continua, haciendo énfasis en estas necesidades.

4.2 Recomendaciones

- Para obtener fundamentos teóricos, antecedentes investigativos y un estado de la cuestión más completo se recomienda realizar una revisión sistemática de literatura y un análisis bibliométrico, con la finalidad de indagar con mayor alcance de artículos relacionados con el tema de investigación. Así también es recomendable realizar una revisión rigurosa en la búsqueda de las palabras clave y el índice de los fundamentos teóricos que sostengan eficientemente el desarrollo del trabajo. Así también es importante realizar una discusión de la literatura revisada y compararla para que se pueda obtener información

relevante respecto a la gestión por procesos, donde es necesario definir las entradas, salidas y los procesos de apoyo, control, estratégicos y operativos.

- En un sistema de gestión por procesos es importante identificar procesos de capacitación clave, que permitan analizar y documentar los procesos existentes relacionados con la capacitación, desde la identificación de necesidades de formación hasta la evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño laboral. Se debe definir los roles y responsabilidades donde se sepa quiénes son los encargados de cada etapa del proceso de capacitación. Finalmente se debe estandarizar los procedimientos para cada fase para que cada equipo de trabajo sepa siempre qué se debe hacer y cuándo se debe hacer para mantener los estándares de calidad a lo largo de todo el proceso.

- Antes de aplicar una prueba de correlación, se recomienda realizar una prueba de normalidad de los datos y verificar si los datos son de orden paramétrico o no paramétrico y según ese criterio elegir la prueba que más se adapte y de esta manera comprobar los supuestos del modelo. Se debe utilizar herramientas tecnológicas para automatizar y gestionar los procesos de capacitación de manera más eficiente. Esto puede incluir software de gestión del aprendizaje, herramientas de seguimiento del desempeño y sistemas de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA

Agudelo, L., & Escobar, J. (2008). *Gestión por procesos* (INCONTEC, Ed.; 8va ed.).

Agudelo Pulido, A. I., Muñoz Patiño, Cl. M., & Valenzuela Rojas, C. (2020). Gestión por procesos. *Revista Universidad de La Salle*, *1*(86). https://doi.org/10.19052/ruls.vol1.iss86.6

Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, *4*(3 SE-Artículos de Revisión). https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Arias, M. M., & Molina, M. (2017). Lectura crítica en pequeñas dosis ¿Qué significa realmente el valor de p? *Reb Pediatr Aten Primaria*, *19*, 377–381.

Atkinson, D. T., & Rodríguez, V. B. (2021). Propuesta metodológica para la gestión por procesos vinculado a la elaboración de proyectos de desarrollo local. *Revista Observatorio de Las Ciencias Sociales En Iberoamérica*, *2*(8).

Barreto-Vera, C., & Cedeño-Zambrano, R. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Banco Pichincha en Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, *8*(3). https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1704

Cantabria, U. de. (2016). Manual Gestión por procesos. *Universidad de Cantabria*, 39.

Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Revistas Ciencias Holguín*, *27*(2), 0–11.

Carbajal, F., García, F., & Serna, J. (2022). Especialización y ventaja comparativa del sector citrícola en México: 1990-2018. *Economía Teoría y Práctica*, 155–174.

Castillo Coto, A. L., & Espinosa Cordero, C. X. (2018). *Gestión de operaciones con enfoque de servicios*. Editorial Universo Sur.

Condori Ojeda, P. (2020). Sesión 4 Universo, población y muestra. *Acta Académica*, 1–16.

Florián, O., Bardales, E., & Caso, A. (2022). Gestión por Procesos para la Mejora Continua en una Empresa Pyme de Marketing Digital B2B. *LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology*.

Frías-Navarro, D. (2021a). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. https://doi.org/10.17605/osf.io/kngtp

Frías-Navarro, D. (2021b). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. https://doi.org/10.17605/osf.io/kngtp

Galloway, D. (2002). *Mejora continua de procesos*. Romanyà-Valls, Capellades.

García-González, J. R., & Sánchez-Sánchez, P. A. (2021). Theoretical design of research: Methodological instructions for the development of scientific research proposals and projects. *Informacion Tecnologica*, *31*(6), 159–170. https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159

González, A. G., Rodríguez, L. L., Martínez Caballero, D., & Morales Fonte, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, *15*(28). https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2681

Hamm, K. (2020). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos de entradas y salidas de materiales importado*. Universidad de Guadalajara.

Hernandez Bolanos, P. J. (2022). *Fundamentos de la gestion por procesos y modelo para su despliegue en el sector publico*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Servicio de Publicaciones y Difusion Cientifica.

Hernández, R., Fernández, C., & Babtista, M. (2014). *Metodologìa de la investigación*.

Hernández Rodríguez, R. A., Fajardo, M., Docente, O., Fructuoso, ", Habana, R. " La, & Autor, C. *. (2021). Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, *0*(35).

Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *4*(8). https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277

Izquierdo Carrasco, F. A., Verdu Bevia, F., & Mohamed Salah, A. (2018). *Gestion administrativa del proceso comercial*. IC Editorial.

Jabaloyes Vivas, J., Carot Sierra, J. M., & Carrion Garcia, A. (2020). *Introduccion a la gestion de la calidad*. Editorial de la Universidad Politecnica de Valencia.

Levin, R., & Rubin, D. (2014). *Estadística para administración y economía* (séptima).

López, H., Viera, D., Bassante, V., & Gallegos, L. (2021). La gestión por procesos y flujo de los procesos administrativos universitarios desde una perspectiva teórica. *GICOS: Revista Del Grupo de Investigaciones En Comunidad y Salud*, *6*.

López, M. A. (2022). *LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y LA INNOVACIÓN EN LOS EMPRENDEDORES DEL SECTOR UNIVERSITARIO*. Universidad Técnica de Ambato.

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Hernández-Nariño, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo Procedure for process management: methods and support tools. *Revista Chilena de Ingeniería*, *27*(2), 328–342.

Montachana, E. (2023). Incidencia del gasto corriente e inversión en actividades de gestión ambiental para el control de emisiones en la industria de manufactura ecuatoriana. In *Universidad Técnica De Ambato Facultad De Contabilidad Y Auditoría Carrera De Economía*.

Montenegro, C. B., Arruda, E. H., & Vasconcelos, C. R. M. de. (2022). A INTENÇÃO EMPREENDEDORA EM INDIVÍDUOS ENVOLVIDOS EM INCUBADORAS DE EMPRESAS. *RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218*, *3*(9). https://doi.org/10.47820/recima21.v3i9.1835

Organización Internacional de Normalización. (2015). Norma internacional (ISO 9001), Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos Quality management systems-Requirements. *Secretaría General de ISO*, *2015*, 1–44.

Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos: aspectos conceptuales*. Ediciones de la U.

Ortiz, R. F. (2022). REINGENIERÍA DE PROCESOS 1. *Centro de Estudios de Administración*, *6*(1), 104–122.

Panche-Vidales, C., Rojas-Berrio, S. P., & Robayo-Pinzón, Ó. J. (2018). Evaluación de la lógica dominante del servicio para el caso de los seguros de automóviles en Colombia. *Clío América*, *12*(23), 62. https://doi.org/10.21676/23897848.2618

Panchillo, E., Guivar, J., & Heredia, J. (2020). Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020. *Universidad Peruana Las Américas*.

Pardo Alvarez, J. M. (2013). *Configuracion y usos de un mapa de procesos*. AENOR - Asociacion Espanola de Normalizacion y Certificacion.

Pardo Alvarez, J. M. (2017). *Gestion por procesos y riesgo operacional*. AENOR - Asociacion Espanola de Normalizacion y Certificacion.

Quevedo Vázquez, J. O., Vásquez Labefre, L. M., & Quevedo Barros, M. R. (2019). Análisis de las incubadoras de empresas en el Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *4*(8). https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.318

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, *9*(3), 1–6. https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336

Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, *30*(1), 245–246.

Romero Paz, M. de J., Alpízar Terrero, Dra. C. M. Á., León Robaina, R., Castellanos Pallerols, G. M., Romero Paz, M. de J., Alpízar Terrero, Dra. C. M. Á., León Robaina, R., & Castellanos Pallerols, G. M. (2020). Transferencia de resultados de la investigación científica universitaria a través de las incubadoras de empresas. *Retos de La Dirección*, *14*(1).

Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., Palacios-Cruz, L., Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, *66*(3), 354–360. https://doi.org/10.29262/RAM.V66I3.651

Rueda Fierro, I., Tamayo, G. N., Acosta Andinco, B., Cueva Brito, F., & Idrobo Dávalos, P. (2020). Aprendizaje organizacional y su vinculación con la comunicación. *SaberEs*, *12*(1). https://doi.org/10.35305/s.v12i1.174

SeUTA. (2020). *Universidad Técnica De Ambato Facultad De Ciencias Administrativas*. 1–10.

SeUTA. (2022). *PROYECTO DE FORTALECIMIENTO AL EMPRENDIMIENTO ENTRE EL SEUTA - MPCEIP*.

Terán, E., & Guerrero, A. (2020). Teorías de emprendimiento: revisión crítica de la literatura y sugerencias para futuras investigaciones. *Espacios*, *41*(7), 1–16.

Viteri-Quishpi, G. R., Romero-Fernández, A. J., & Mendieta-Larreategui, C. (2022). Modelo de gestión por procesos y mejora continua. *CIENCIAMATRIA*, *8*(3). https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.831

Zúñiga, E. A., Chambi, S. C., Carbajal, C. C., Meléndez, F. R. A., Figueroa, I. T., Viveros, W. Y., & Coaquira, J. E. Q. (2022). The Pearson or Spearman Correlation in physical and textile traits of alpaca fibre. *Revista de Investigaciones Veterinarias Del Peru*, *33*(3), 1–19. https://doi.org/10.15381/RIVEP.V33I3.22908

ANEXOS

Cuestionario de Encuesta a emprendedores

ENCUESTA A EMPRENDEDORES

TEMA: "Gestión por procesos y el servicio a los emprendedores en el Semillero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato".

OBJETIVO: Determinar la Gestión por Procesos y la Satisfacción de los Emprendedores en el semillero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato.

INSTRUCCIONES:

Procure ser lo más objetivo y verás

Seleccione solo una de las alternativas que se proponen.

Obligatoria

1. **Sexo**

- Hombre
- Mujer

2. Edad

3. Número de celular

4. Correo electrónico

5. Nivel de instrucción

- Primaria
- Secundaria
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

6. Profesión

7. ¿Hace cuánto tiempo empezó su emprendimiento?

- Menos de 1 mes
- Hace 6 meses
- Hace 2 años
- Hace más de 2 años

8. Indique el nombre comercial de su emprendimiento

9. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto califique su satisfacción del **servicio** obtenido en el Semillero de emprendimiento SEUTA

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Cómo considera la **gestión de los procesos** para la capacitación recibida en el Semillero de emprendimiento SEUTA

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Qué tan útil fue para el emprendimiento la **asesoría** recibida del Semillero de emprendimiento SEUTA

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Qué tan satisfecho le deja los recursos tecnológicos utilizados para la **capacitación** en el Semillero de emprendimiento SEUTA

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al **tiempo y agilidad** del servicio recibido en el Semillero de emprendimiento SEUTA

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la **comunicación** recibida en el Semillero de emprendimiento SEUTA

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la **infraestructura** con la que cuenta en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Indique su nivel de **satisfacción** con la documentación y formatos utilizados en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Qué tan probable es que recomiende el **servicio** obtenido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Indique su nivel de **conocimiento** respecto a la organización interna de el Semillero de emprendimiento SEUTA?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

19. En una escala de 1 a 5 donde es el nivel más bajo y 5 el más alto ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la **calidad** del servicio recibido en el Semillero de emprendimiento SEUTA?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

20. ¿Qué mejoraría respecto a los **procesos y servicios** del Semillero de emprendimiento SEUTA?