



FACULTAD DE INGENIERIA Y COMUNICACIONES

CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**LA REINGENIERÍA COMO MEDIDA DE RENDIMIENTO EN EL
IESTP CEPEA - PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIA
LABORAL PROPEL, PUEBLO LIBRE 2019**

BACHILLER

Flores Cardenas, Emma Isabel del Pilar

Para obtener el título profesional en

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Lima - Perú

2023

INFORME DE SIMILITUD

EMMA_FLORES

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.gestiopolis.com

Fuente de Internet

1%

2

www.researchgate.net

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

**REINGENIERÍA COMO MEDIDA DE RENDIMIENTO EN EL IESTP CEPEA-
PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIA LABORAL. PUEBLO
LIBRE, 2019.**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Julio Becar Mendoza

PRESIDENTE DEL JURADO:

Mg. Hugo García Rivadeneyra

MIEMBROS DEL JURADO

Abog. Catherine Calderón Gálvez

Mg. Luis Calderón Castro

DEDICATORIA

Este trabajo de Suficiencia Profesional, inicialmente se lo dedico a nuestro señor Dios, que me guio día a día en mi desarrollo, a mis queridos padres; Mabel y Lorenzo, por su confianza y apoyo incondicional y haber sido mi punto de partida para el logro de este sueño, a mis 3 hijos maravillosos, que desde que llegaron a este mundo se convirtieron en mi prioridad y motor para seguir viviendo; Arely, Piero y André, ver sus caritas, me desborda de amor por ustedes, a mi esposo Juset Cornejo, que fue mi incondicional para seguir apoyándome en este sueño, a mi familia por sus constantes consejos, a mis hermanos y mi madrina por su estimación y cariño continuo, y en especial, deseo dedicar este proyecto a la persona que confió en mi desde primer día que decidí embarcar este sueño y me brindo las herramientas para continuar estudiando, preparándome y transmitiendo su sabiduría, a ti que por decisiones del destino no pudiste acompañarme, pero sé que donde estés, allá en el cielo, me miras y sonrías con este triunfo, para ti papá, y decirte por primera vez, ***lo logramos papi!***

AGRADECIMIENTO

A través de este trabajo de investigación, me gustaría mostrar un sincero y un especial agradecimiento. a todas las personas que hicieron esto posible a través de la ayuda, en el desarrollo de este proyecto, a mi asesor designado el Mg Julio Bécar Mendoza y al Mg, Luis Encimas, a mi casa de estudios Universidad Peruana Simón Bolívar UPSB, por todos los años de enseñanza, a los directivos y autoridades del IESTP CEPEA y Universidad Peruana Simón Bolívar. Sin vuestro apoyo y ayuda, no hubiera el desarrollo de este hermoso proyecto no hubiera sido posible, al director ejecutivo del Programa Propel, Mg. Luis Calderón y los ejecutivos de la empresa, por la oportunidad laboral en esta empresa. Dra. Catherine Calderón y al Mg. Wilder Calderón. Gracias por todo lo enseñanzas y las oportunidades dadas.

RESUMEN

Este trabajo de suficiencia profesional, pretende dar a conocer la importancia de la reingeniería en las empresas, el asumir nuevos retos y cambios; el aplicar nuevas herramientas tecnológicas y modernas, se lograrán el éxito de las empresas y como es el programa de estudio.

La presente experiencia laboral se desarrolló en la empresa **CEPEA S.A**, en el **PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIA LABORAL PROPEL**, estando bajo la dirección del IESTP CEPEA, con el objetivo de determinar la reingeniería como medida de rendimiento en el programa para personas con experiencia laboral PROPEL, Pueblo Libre 2019.

A partir de la experiencia laboral recaudada a través de todos los 3 años trabajo en el programa, más a fondo se logró determinar estrategias para poder lograr la reingeniería en el programa, si bien he cierto el programa actualmente ya no se encuentra operativos por motivos académicos, sin embargo, si en algún futuro se logrará la reinsertión, gracias a lo estudiado, es posible convertirnos en un programa de éxito y competencia.

Palabras claves:

Reingeniería en las empresas, cambio

ABSTRAC

The present work of professional sufficiency aims to publicize the importance of reengineering in companies, assuming new challenges and changes; By applying new technological and modern tools, the success of the companies and how the study program is will be achieved.

This work experience was developed in the PROPEL PROGRAM FOR PEOPLE WITH WORK EXPERIENCE, under the direction of the IESTP CEPEA, with the objective of determining reengineering as a performance measure in the program for people with PROPEL work experience, free town 2019.

Based on the work experience collected through all 3 years of work in the program, it was possible to further determine strategies to achieve reengineering in the program, although it is true that the program is currently no longer operational for academic reasons. However, if reinsection is achieved in the future, thanks to what has been studied, it is possible to become a successful and competitive program.

Keywords:

Reengineering in companies, change

INTRODUCCIÓN

El trabajo de Suficiencia Profesional **LA REINGENIERÍA COMO MEDIDA DE RENDIMIENTO DEL PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIAS LABORAL PROPEL, PUEBLO LIBRE 2019**, tiene como objetivo el mejoramiento y realización de estrategias para lograr la reingeniería en el programa, convirtiendo en un programa de gran competencia.

Hoy en día nuestro territorio, se ha convertido en un país bastante competitivo, donde el perfil del trabajar demanda de mayor preparación, el ascender y desear un mayor cargo y un mejor sueldo, demanda de estar preparados y sobre todo acreditados, ya no basta solo con la experiencia laboral, sino demostrar con documentos académicos que estamos preparados para el puesto de trabajo.

Es por ello, y analizando el público a donde nos dirigimos el Instituto de Educación tecnológico Privado CEPEA, decidió crear hace muchos años atrás el programa denominado **“PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIA LABORAL”**, inicialmente fue creado bajo el nombre de Programa de Profesionalismo para Secretaría en funciones para la obtención del título de la Nación de profesional técnico en la Secretaria Ejecutiva; Según convalidación de estudios, evaluación de conocimientos y experiencia y convalidación académica.

Años más tarde, habiendo gran acogido, y analizando la gran demanda, se extendió el programa, creando el programa denominado Programa de profesionalización del personal administrativo, con el fin de solicitar en rango de profesional técnico en contabilidad y administración de empresas.

Dicho programa, se encontraba bajo la dirección del IESTP CEPEA. Sin embargo, a pesar de la gran acogida que este tuvo, no solo bastante con contratar personal adecuado para el desarrollo de las clases, sino también era necesario extender los mecanismos de ingresos de nuevos estudiantes. En el camino se presentaron un sin número de incidencias; Sin embargo, se tomó como una oportunidad para seguir creciendo. Toda decisión tiene sus ventajas y desventaja, y al lograr gran cantidad de alumnos, con ello llevo a tener deficiencias en la atención, con el crecimiento era necesario la contratación de nuevo personal de ventas, asistentes, coordinadores, el programa crecía y con ello nosotros también.

Por lo tanto, el objetivo de mi investigación es mostrar y determinar la reingeniería como medida de desempeño en Propel, Pueblo Libre 2019, y desarrollar estrategias para lograrla.

No es ningún secreto, que, para el despegue del crecimiento y éxito de la empresa y/o institución, es drásticamente tomar decisiones rápidas y sobre todo radicales, olvidarnos lo antiguo, de los planes ambiguos y actualizarlos con nuestros mecanismos y estrategias que logren la reingeniería del programa.

Estamos inclinando esta investigación a plasmar conceptos básicos de la reingeniería en las empresas y de qué forma aplicar en esta empresa, en el programa sujeto a la investigación.

Actualmente el Programa para Personas con Experiencia Laboral, ya no se encuentra operativo, Sin embargo, esta investigación fue realizada, tomando como referencia el trabajo desarrollado en el año 2019, con la intención de realizar la reingeniería y poder realizar estrategias de mejora. Y por qué no algún día se da la oportunidad de volver a reingresar lograr el éxito que lo caracteriza.

El trabajo de suficiencia profesional consta de 4 capítulos, la cual lo describimos brevemente, distribuyendo de esta forma:

El capítulo I consta de un planteamiento del problema, delimitación de la investigación que estudiamos desde la delimitación espacial, temporal y social, formulación del problema, problema y objetivos del estudio, justificación e importancia del estudio, limitaciones del estudio. Y concluimos con una descripción del Programa Propel.

El capítulo II describe el marco teórico inicial (fundamentos teóricos), que incluye los antecedentes nacionales e internacionales, el concepto y los términos utilizados en el desarrollo del estudio – investigación.

Capitulo III, se describió sobre el resultado y realizo una propuesta de mejora para la investigación.

Al finalizar el capítulo IV y el desarrollo de la investigación, se dan a conocer las conclusiones culminando con la propuesta de recomendación

INDICE

CARATULA	i
INFORME DE SIMILITUD	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I - LA EMPRESA	1
LA EMPRESA	2
1.1- DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA. -	2
1.2- DELIMITACION DE ESTUDIO. –	4
1.2.1- Delimitación espacial:	4
1.2.2- Delimitación temporal:	4
1.2.3- Delimitación social:	4
1.3- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. –	4
1.3.1- Problema principal:	4
1.3.2- Problemas secundarios:	4
1.4- OBJETIVO DE LA INVESTIGACION. –	5
1.4.1- Objetivo principal:	5
1.4.2- Objetivos específicos:	5

1.5- JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN. –	6
1.5.1- Justificación. –	6
1.5.2- Importancia de la Investigación:	7
1.5.3- Limitaciones de la investigación:.....	7
1.6- DATOS GENERALES. –	8
1.7- NOMBRE Y RAZON SOCIAL. –	8
1.8- UBICACIÓN DE LA EMPRESA. –	8
1.9- TAMAÑO DE LA EMPRESA. –	10
1.10- BREVE RESEÑA HISTÓRICA. –	10
1.11- ORGANIGRAMA. –	12
1.12- MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS Y VALORES	12
1.12.1- Misión de Cepea. –	12
1.12.2- Visión de Cepea. –	13
1.12.3- Misión de Propel. -	13
1.12.4- Visión de Propel. –	13
1.12.5- Políticas. –	14
1.12.6- Valores. –	14
1.13- PRODUCTOS Y CLIENTES	14
1.14- CERTIFICACIONES. –	16
1.14.1- Congresos internacionales de gestores administrativos	16
y asistentes de gerencia.....	16
1.14.2- Congresos Nacionales de gestores administrativos y	16
asistentes de gerencia.....	16

1.15- RELACION DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD	17
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1.2- Nacionales. –.....	22
2.2- MARCO HISTÓRICO	23
2.2.1- Marco histórico de la primera variable	23
2.2.2- Marco histórico como medida de rendimiento:.....	28
2.3- MARCO LEGAL	37
2.3.1- Licenciamiento Institucional.....	37
2.3.2- Definición de licenciamiento:	38
2.3.3- Según en el portal de la oficina nacional de gobierno	38
electrónico e informática (onpei) del Perú.....	38
2.3.5- Ley 30512 régimen académico de los institutos y escuelas de	41
educación superior.....	41
2.4- MARCO CONCEPTUAL	43
2.4.1- La reingeniería. -	43
2.4.2- Definición de la reingeniería. –.....	44
2.4.4- Principios de la reingeniería.....	46
2.4.5- Reingeniería en el sector universitario.....	49
2.4.6- Elementos de la reingeniería en las universidades basados en la	51
reingeniería de negocios	51
CAPÍTULO III	59
Descripción y evaluación de las actividades realizadas	59

3.1- Descripción del puesto	59
3.2 Ubicación del puesto en el organigrama	59
3.3. Funciones del puesto	59
3.4- Actividades desarrolladas	59
3.5-Clientes Externos	60
3.6. Inconvenientes en el trabajo	60
3.7- Beneficios de la empresa	61
3.8- Propuesta de mejora	61
CAPÍTULO IV	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
4.1- CONCLUSIONES	63
4.2- RECOMENDACIONES	64
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	66
ANEXOS	68

CAPÍTULO I - LA EMPRESA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1- DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA. -

Hoy en nuestro hermoso país; se ha convertido un país bastante competitivo; donde todos los ciudadanos estamos dispuestos a prepararnos; con el fin de Poder lograr nuestras metas y sueños trazados; no en vano recordamos Las sabias palabras de nuestros padres o abuelos, *“La educación es el arma para poder defendernos en la vida”*, Es por ello que las empresas cada vez se han convertido en más exigentes, convocando personal altamente calificado para poder combatir cualquier tipo de crisis y solucionar problemas en tiempo récord, porque no hay tiempo para descanso, tan solo para actuar, trabajar y lograr llegar a los objetivos trazados.

Por tal motivo, las empresas en búsqueda del mejor perfil, necesitan armar estrategias que se pueda lograr la competitividad y eficacia, desean contratar personal altamente calificado para el desarrollo de diversas funciones; por decirlo así, la contratación de personal acreditado, y altamente competitivo.

Hoy no solo basta con la contratación de personal apto, sino es también muy importante mantener un excelente clima laboral y que los trabajadores mantengan lazos estrechos de comunicación internos dentro de la empresa, como fuera; Es decir comunicación asertiva con nuestros clientes externos, proveedores y en este caso cumplir con una excelente atención al cliente, minorizando los problemas y sobresaliendo el logro de objetivos.

Entonces, para atraer este tipo de solicitantes, no solo se necesita el carisma y habilidad, sino que también es importante la certificación, esto significa que los solicitantes deben cumplir con el perfil requerido y estar acreditados académicamente.

Viendo al otro lado de la moneda, actualmente observamos día a día a muchos jóvenes y/o adultos se encuentra ya laborando en diversas empresas públicas y privadas de nuestro país, ocupando puestos de gran demanda; como asistentes, secretarias, supervisores, coordinadores, responsable de área y hasta jefes; sin embargo muchos de este grupo de trabajadores han recabado gran cantidad de experiencia laboral, pero aún un gran porcentaje , no han logrado culminar su carrera o más no acreditarse académicamente.

Muchos de ellos, se encuentra en estos momentos en la búsqueda de ingresar a diversos institutos y/o universidades para la lograr la ansiada acreditación, ya sea para mantenerse en el trabajo, ascender a puesto mayor y de esta manera mejor sus ingresos mensuales.

Por ello, ante tales demandas, actualmente nuestro país está desarrollando nuevos programas de estudio de educación superior técnica, para atender a grupo de público, ávido a estudiar y en definitiva obtener un ansiado título profesional y existe un crecimiento u necesidad de abrir instituciones.

En base a la investigación y expuesto en líneas arriba, consideramos que el problema principal del PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIA LABORAL PROPEL, inicia en la ausencia de herramientas, planes de venta, presupuesto y procedimientos para lograr el éxito del programa, planeamiento que nos permita lograr superar a la competencia y recabar a la mayor cantidad de alumnos que se encuentran buscando este método de estudio.

La ausencia de publicidad por medios televisivos y masivo, dificultad para llegar a la mayor cantidad de alumnos, la tardía en la entrega de documentación a los alumnos siguiendo con trámites burocráticos, ocasiona la deserción, la falta de sistematización del alumno retrasa la atención a sus requerimientos, y falta de contratación de asesores educativos que puedan promocionar el programa no

permite llegar a más lugares y sobre todo la carencia de presupuesto para poder marchar el programa, dificultan en gran proporción la declinación del programa.

1.2- DELIMITACION DE ESTUDIO. –

1.2.1- Delimitación espacial:

El estudio se realiza en el distrito de Pueblo Libre - Lima- Perú

1.2.2- Delimitación temporal:

El año de la investigación será considerado en el año en el año 2019, porque fue el año donde se reflejó mayor crisis estudiantil.

1.2.3- Delimitación social:

El estudio utiliza trabajadores, personal directivo, ex trabajadores, estudiantes, ex alumnos y el director ejecutivo del programa como representantes sociales.

1.3- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. –

1.3.1- Problema principal:

¿De qué manera se puede lograr la reingeniería como medida de rendimiento en el programa para personas con Experiencia Laboral Propel?

1.3.2- Problemas secundarios:

PS1. ¿Qué estrategias se puede aplicar para la reingeniería en los procesos de mejora de la calidad académica e incremento de

ventas en el Programa Para Personas con Experiencia Laboral Propel Pueblo Libre 2019?

PS2. ¿De qué manera la falta de empatía puede afectar el rendimiento en el Programa para personas con Experiencia Laboral Propel, Pueblo Libre 2019?

PS3. ¿Qué estrategias se puede utilizar para logra el rendimiento en el Programa para personas con Experiencia Laboral Propel, Pueblo Libre 2019?

1.4- OBJETIVO DE LA INVESTIGACION. –

1.4.1- Objetivo principal:

- Determinar de la reingeniería como medida de desempeño y rendimiento en el Programa para personas con Experiencia Laboral Propel, Pueblo Libre 2019.

1.4.2- Objetivos específicos:

- Establecer las estrategias para lograr reingeniería como medida de rendimiento en el Programa para personas con Experiencia Laboral PROPEL, Pueblo Libre, 2019.
- Evaluar las debilidades y lograr la fortalezas y mecanismo para el logro de estrategias para la ejecución de la reingeniería como medida de rendimiento en el Programa para Personas con Experiencia Laboral- Propel.

1.5- JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN. –

1.5.1- Justificación. –

La investigación expuesta, reconoce como justificación la preocupación de la ausencia de recursos y estrategias para el logro de incremento de ventas, en el Programa Propel. Es bastante importante hablar del tema de la educación, no solo porque nutre y educa al ser humanos, sino porque la educación es considerada un elemento y eje muy importante para enriquecer nuestros conocimientos, adquirir mayor experiencia y poder desenvolvernos en cada etapa de nuestras vidas.

El estar acreditado y preparado profesionalmente nos hace más competentes y poder proyectarnos al logro de nuestros objetivos, es importante prepararnos profesionalmente, no solo basta con la experiencia ganada, sino es muy necesario e importante demostrar dicha experiencia con documentos académicos.

Esta investigación, pretende de ciertas maneras cambiar los estándares de planes de marketing tradicionales, utilizando herramientas cómodas y de acuerdo al momento con el fin de poder cubrir con las necesidades de nuestros clientes; siendo ellos nuestros principales protagonistas.

Desarrollar este nuevo plan de marketing también es crucial, porque de esta manera estaríamos contribuyendo a una cierta mejora en la calidad del servicio, aumentando las ventas, posicionando el programa y convirtiendo Propel, en una modalidad

de estudios rentable ya sea para el cliente como para los que conforman la empresa.

1.5.2- Importancia de la Investigación:

La educación vocacional es extremadamente importante en nuestras vidas, el educarnos, el estar preparados académicamente, nos hace más competitivos, muchos estudiantes se quedaron a la mitad de la carrera, y optaron por continuar trabajando, dejando atrás la famosa acreditación. Esta investigación es de suma importancia, puesto que nos estamos inclinando a la educación al hecho de saber, al logro de objetivo, a logro de metas, a la responsabilidad como estudiante, como trabajador, como persona. El culminar y lograr el ansiado título profesional, no solo basta con brindarle al alumno dichas herramientas, sino que la institución esté preparada y altamente calificada para la atención de dichos alumnos, a través de la calidad de enseñanza, de la calidad educativa, hará que nuestros egresados o ex alumnos puedan recomendar la institución.

1.5.3- Limitaciones de la investigación:

La limitación del desarrollo de esta investigación es la falta de material histórico, documentos legales y académicos del programa, debido a que el programa se encuentra inoperativo actualmente, la falta de material bibliográfica requiere una descripción más detallada de su funcionamiento y estructura.

1.6- DATOS GENERALES. –

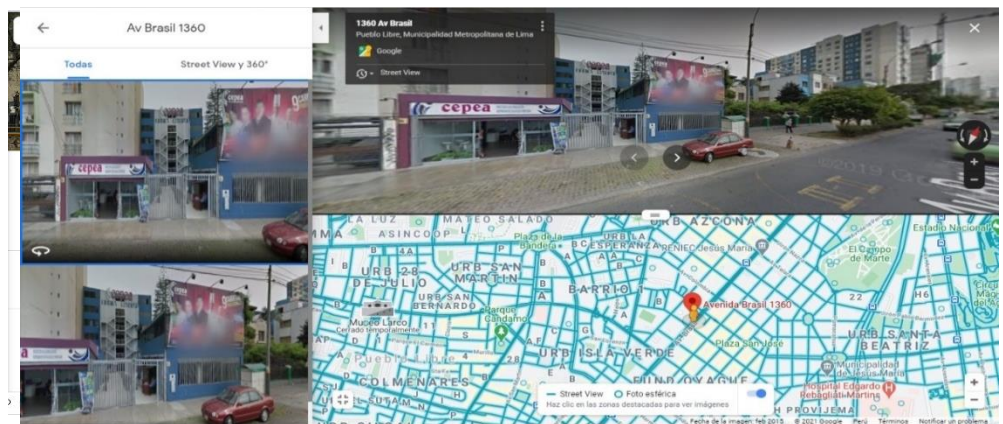
CEPEA es. La “Asociación de Expositores para la Promoción del Comercio y la Cultura (CEPEA)” es parte del proyecto, la filosofía **por** un grupo de docentes comprometidos con la educación de calidad y una visión de un país que se destacó hace 50 años, como interpretar las necesidades educativas del país. Población del Perú.

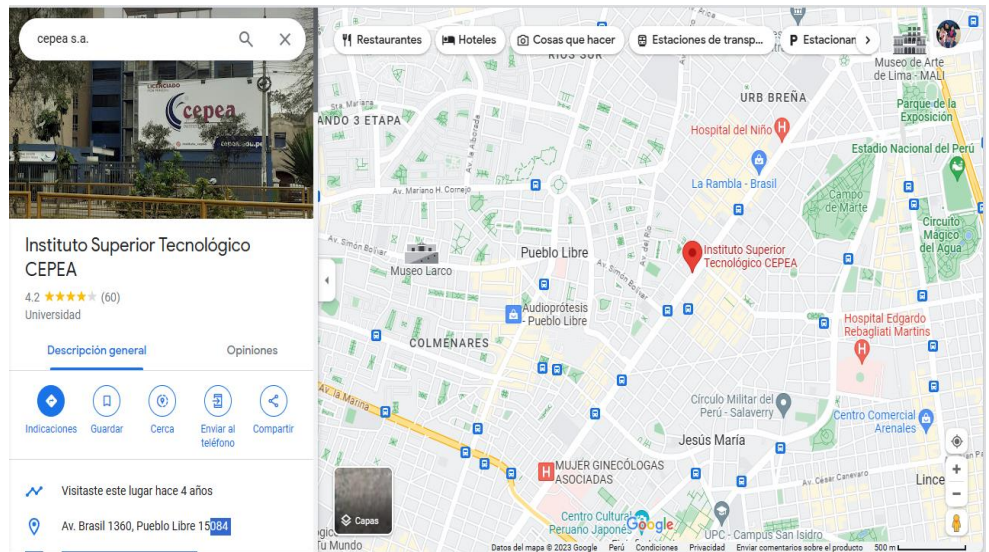
1.7- NOMBRE Y RAZON SOCIAL. –

Cepea S.A Con ruc N° 20139608951.

1.8- UBICACIÓN DE LA EMPRESA. –

La sede central de PROPEL, está situada en AV. Brasil 1360 - distrito de Pueblo Libre, por lo que en las líneas siguientes desplegaremos el mapa de ubicación.





1.8.1- GIRO DE LA EMPRESA. –

CEPEA S.A. es ahora una institución educativa acreditada que cumple con las cinco condiciones básicas de calidad del MINEDU, institución que brinda servicios educativos y de formación vocacional de alta calidad en el campo técnico. Somos reconocidos por nuestro talentoso personal que utiliza la última tecnología. Responderemos a las necesidades de un mundo globalizado y contribuiremos al desarrollo del país; Es decir, CEPEA, es una empresa que ofrece servicios educativos de educación superior.

Dentro del IESTP CEPEA, se encontró un programa con modalidad de estudios diferente al cual se le denomina Programa para personal con Experiencia Laboral, Propel. Quien de igual forma ofreció servicios educativos a nivel superior.

Mediante este procedimiento se valora los conocimientos, experiencias laborales, habilidades y destrezas adquiridas por el participante a través de un examen de Suficiencia profesional, que permitirá la rápida culminación de sus estudios profesionales.

1.9- TAMAÑO DE LA EMPRESA. –

CEPEA S.A. es una empresa, considerada de tipo Sociedad Anónima, cuenta con más de 100 trabajadores y prestadores de servicio. Y el Programa para personas con experiencia Laboral, estaba conformada por más de 4 trabajadores dentro del área, considerado al director del programa, asistente administrativo, equipo de ventas y un aproximado de 40 coordinadores a nivel nacional.

1.10- BREVE RESEÑA HISTÓRICA. –

La marca CEPEA, forma parte de la Asociación de Expositores para la promoción de la empresa y la cultura CEPEA, un proyecto y la concepción de un equipo de profesores dedicados a la enseñanza de alto nivel y la idea de un país visionario, desde 1973, ya los 50 años saber interpretar las necesidades educativas de la población peruana diferenciada los grados

De esta manera la institución se consolidó a nivel nacional, primero como escuela y luego como colegio técnico privado, en la formación de técnicos de fábricas, minas y diversas cooperativas que se desarrollan hasta convertirse en importantes sectores económicos en el país

Una vez cumplidas las condiciones y etapas de formación orientadas a la formación técnica de hombres y mujeres directamente CEPEA, se convertirá en un actor clave en la producción de bienes y servicios, centro de formación profesional para jóvenes peruanos, se necesita un cambio para aprovechar los beneficios y servicios, centro de formación profesional para jóvenes peruanos. Se necesita un cambio para aprovechar los beneficios de educación técnica

Hoy es una institución educativa acreditada que cumple con las cinco condiciones básicas de calidad del MINEDU, institución que brinda servicios de formación profesional de alta calidad en el ámbito técnico. Son reconocidos por el talentoso personal que utiliza la última tecnología, responderemos a las necesidades de un mundo globalizado y contribuiremos al desarrollo del país.

1.11- ORGANIGRAMA. –

FUNDADORES



WILDER CALDERÓN CASTRO
GERENTE GENERAL



MANUEL ROBLES MORALES
DIRECTOR



CIRO RAMOS SALAS
DIRECTOR

AUTORIDADES



WILDER CALDERÓN GÁLVEZ
DIRECTOR GENERAL



LUIS NAVARRO URBINA
DIRECTOR ACADÉMICO

1.12- MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS Y VALORES

1.12.1- Misión de Cepea. –

CEPEA es un instituto de educación superior con profunda experiencia en la formación de profesionales técnicos con enfoque en la calidad, la protección del medio ambiente, la mejora académica, administrativa y la mejora continua de los procesos científicos y tecnológicos, brindando a sus egresados un perfil profesional acorde a los estándares nacionales e internacionales. Asegurar el desarrollo de habilidades profesionales, laborales,

emprendedoras e innovadoras, respondiendo al mismo tiempo a las demandas laborales en constante cambio, respondiendo a las necesidades del sector productivo y practicando enfoques y valores interculturales permanentemente.

1.12.2- Visión de Cepea. –

CEPEA es una institución que será reconocida como una de las mejores instituciones de educación superior del Perú para el año 2025. La universidad se destaca por su calidad académica, con enfoque en la vivencia de nuestros valores, emprendimiento y alta empleabilidad de nuestros egresados, eficiencia de modernas instalaciones, gestión organizacional, protección ambiental e impacto social, además se destaca en su formación especializada.

1.12.3- Misión de Propel. -

Formar íntegramente profesionales de excelencia en los ámbitos de gestión administrativa y empresarial del programa Experimental de Convalidación de Estudios y Evaluación de Conocimientos y Experiencia de secretarias en Servicio, atendiendo a las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible.”

1.12.4- Visión de Propel. –

Seremos el programa Experimental de Convalidación de Estudios y Evaluación de Conocimientos y Experiencia de secretarias, Contabilidad y Administración en Servicio con mayor presencia en el 2019 y protagonismo a nivel nacional, La institución fue reconocida por su conocimiento técnico

avanzado, tecnología de punta y las calificaciones profesionales del personal administrativo y docente. "

1.12.5- Políticas. –

Brindar Formación continua del recurso humano necesario dentro de la empresa. Aportar soluciones que se ajusten a las necesidades en materias contables y tributarias. Mostrar absoluta intolerancia hacia la corrupción, especialmente en puestos de jerarquía media y alta.

1.12-6- Valores.

Comportamiento ético, honestidad, integridad, dedicación y responsabilidad. A través de un asesoramiento adecuado, conseguiremos satisfacer a nuestros clientes Mejorar la calidad de la administración de negocios. La responsabilidad social implica brindar apoyo a todos los clientes, sin importar su raza, género, edad, nivel socioeconómico, religión o afiliación política. El principal objetivo es fomentar la empatía y combatir la injusticia en lugar de mantenerla con el silencio. Tener pasión por el trabajo es sinónimo de poner al cliente en primer lugar.

1.13- PRODUCTOS Y CLIENTES

- Alumnos
- COFOPRI
- Hospital del Niño de Breña
- Hospital Santa Rosa

- Colegios nacionales
- Institutos públicos
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM
- Universidad Nacional de Ingeniería UNI
- Universidad Nacional Agraria de la Selva
- Universidad Nacional del Santa.
- Hospital Nacional docente Madre niño - San Bartolomé
- gobierno regional de san Martín - Educación Moyobamba.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Municipalidad Provincial de Piura.
- Hospital de Emergencias Pediátricas
- Municipalidad Provincial de Chepén.
- Gobierno Regional de San Martín- Sub Región Tambomayo - Tarapoto.
- Universidad nacional de Ucayali.
- Gobierno regional de Ayacucho sede central.
- municipalidad distrital de socos.
- Gobierno Regional de Lambayeque sede central
- Gobierno Regional de Madre de Dios-Agricultura
- Defensoría del Pueblo
- Minag -Proyecto especial Binacional Puyango – Tumbes.
- Gobierno regional de Piura-salud Morropón-Chulucanas
- Instituto nacional de Estadística
- Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero.
- Gobierno Regional de Ucayali-Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones.

1.14- CERTIFICACIONES. –

1.14.1- Congresos internacionales de gestores administrativos y asistentes de gerencia.

El IESTP CEPEA, a través del Programa Propel, se organizaban de manera anual Congresos Internacionales de Gestores Administrativos de Asistentes de Gerencia, dichos eventos, eran desarrollados en diferente provincia de nuestro país, la cual tenía una duración de 02 días de capacitación, dirigido para personal administrativos, asistentes de gerencia y público en general, con la finalidad de capacitar sobre diversos temas administrativos y secretariales. Al finalizar el curso se extendía un certificado por la asistencia.

Este tipo de certificación de gran ayuda para el complemento académico de los participantes, más allá de la asistencia a través de la certificación, se lograba que dichos participantes puedan sustentar antes sus trabajos el amplio conocimiento que mantenían con temas específicos.

1.14.2- Congresos Nacionales de gestores administrativos y asistentes de gerencia.

El IESTP CEPEA, a través del Programa Propel, se organizaban de manera anual Encuentros nacionales de Gestores Administrativos de Asistentes de Gerencia, la gran mayoría de dichos encuentros se desarrollaban en Lima, y en algunas ocasiones en provincia, la cual tenía una duración de 02 días de capacitación, dirigido para personal administrativos, asistentes de

gerencia y público en general, con la finalidad de capacitar sobre diversos temas administrativos y secretariales. Al finalizar el curso se extendía un certificado por la asistencia.

Los congresos nacionales e internacionales organizados complementaban al estudiante sus capacidades y extender sus conocimientos impartiendo en sus centros de trabajo.

1.15- RELACION DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD

El compromiso de la empresa ante la Sociedad se inclina a brindar educación superior a los alumnos de poder iniciar o continuar con sus estudios superiores, el compromiso del Programa Para Personas con Experiencia Laboral darle la posibilidad y oportunidad al alumno que cuente con experiencia laboral de poder acreditar lo aprendido laboralmente a través de la obtención de un título profesional, y ser altamente calificado para poder desenvolver en cualquier tipo de empresa.

A través de la institución y el programa alcanzarle al alumno las herramientas necesarias para poder competir con el trabajo profesional, a su vez formando líderes de calidad, experimentados y con altos grados de conocimientos, calificados e idóneos para poder ocupar puestos de altos rangos, desde administrativos hasta gerenciales.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se analizará antecedentes de estudios nacionales e internacionales de acuerdo a trabajos de investigación con relación a la reingeniería en las empresas.

2.1- Antecedentes relacionados con el estudio

2.1.1- Internacional

Según Proaño Valle, Pamela Catalima (2016), en su tesis doctoral en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, consideró la reingeniería Para optimizar los procedimientos empresariales. multinacional Panalpina Ecuador S.A. Fue llamado. Entienden que las empresas necesitan ir más allá de los viejos conceptos de cómo operan, y que esto requiere cambiar los principios, las organizaciones y los procesos operativos actualmente en uso para respaldar nuevas prácticas comerciales. Nos dice que necesitamos crear principios funcionales completamente nuevos para nuestros tiempos.

En consecuencia, Modero y Cabrera (2012), con su diseño de investigación, implementan estándares y controles que permiten a las empresas aumentar la productividad, producir trabajos de alta calidad y reducir costos en los plazos establecidos. Se propone un rediseño de este proceso para definir el marco. Analizamos aspectos organizacionales como la misión y visión de una empresa, fijación de objetivos, cultura organizacional, cargos y responsabilidades, indicadores y evaluación del desempeño.

Eliana Pérez (2016), Sugerencias para mejorar los tiempos de entrega en la manufactura industrial procesadora de metales en Medellín. El objetivo era acortar los plazos de entrega de los pedidos. Para hacer esto, utilizamos herramientas tecnológicas y de manufactura esbelta para identificar problemas que impactan directamente el problema.

Al implementar las 5S, la empresa Pudo Se ha logrado establecer un entorno laboral más organizado, con mayor nivel de orden y limpieza, lo cual ha contribuido a la disminución de los plazos de entrega. Capacidad de cumplir con los pedidos en los plazos acordados con los clientes. La introducción de la tecnología 5S tiene el potencial de reducir los viajes innecesarios.

En consecuencia; Moreno García Roberto René, Parra Pérez y María en su trabajo "Reingeniería de Procesos, Herramientas de Gestión Empresarial, Caso Cereales Santiago De Cuba 2012" sostienen que las principales fallas en el proceso de marketing son Explican que la insatisfacción del cliente se debe a las siguientes razones: Se investiga el desarrollo de conceptos de transformación de procesos en el sistema empresarial cubano para solucionar problemas como pérdidas y desabastecimientos de carga y retrasos en la recepción de productos necesarios para los procesos productivos.

Según Ortega (2016), en su tesis sobre reingeniería de procesos en la empresa AWT S.A, un hombre de la ciudad de Quito señala que la reingeniería es una herramienta de gestión moderna orientada a mejorar los procesos. Su adecuada aplicación y posterior innovación

y mejora continua nos permiten seguir siendo competitivos, pero las herramientas por sí solas no siempre pueden resolver los problemas y carencias organizacionales. La reingeniería de procesos produce cambios fundamentales rápidamente y en un corto período de tiempo. El objetivo es producir un proceso eficiente para finalmente obtener un producto óptimo. Se trata de un cambio fundamental que todas las instituciones están esperando y no deberíamos dudar en implementarlo.

Alderete Gatica, Víctor Oziel (2009) Tesis doctoral en la Universidad Tecnológico de Misieca, Oaxaca, reingeniería del proceso de producción forzada de sombreros Parma utilizando energías renovables. Allí muestra cómo el uso de la reingeniería representa el proceso de producción, que es un proceso inicial. Se necesitaba un cambio importante, por lo que se diseñó un nuevo proceso utilizando herramientas de reingeniería. Finalmente, se descubrió que esta herramienta era una mejor opción para entornos de producción y se implementó.

Reyes y Reyes (2012) desarrollaron un tipo básico de investigación, un diseño descriptivo correlacional, y tuvieron como objetivo estudiar los aspectos relacionados de Un estudio acerca de la calidad de los servicios educativos universitaria para docentes y estudiantes de la Universidad Autónoma de Baja California, Estados Unidos. Fue hecho. Se mejorarán las percepciones de estudiantes y docentes sobre calidad de los servicios educativos y universitarios, y los resultados contribuirán Para desarrollar y poner en práctica políticas y estrategias. Con el fin de mejorar la educación universitaria, es necesario implementar cambios significativos en el sistema educativo.

2.1.2- Nacionales. –

Ulloa Nina Huamán Jesús (2007), Tesis de Maestría, Universidad Peruana Alas Peruanas, Un enfoque CRM. En el proceso de mejora de la calidad de la educación, se afirma que la gestión de procesos para la mejora continua de la calidad se enfoca en el cliente. Se trata de una tarea compleja, sobre todo porque estos procesos no funcionan de forma aislada, sino que interactúan con otros procesos distribuidos por toda la empresa.

Por lo tanto, en instituciones como las universidades públicas donde la gestión de procesos sigue un modelo funcional, la estrategia no se puede aplicar eficazmente a menos que el modelo de procesos se transforme primero en una gestión orientada al cliente.

Castillo (2004), Reingeniería y Gestión Municipal, examina cómo los gobiernos modernos utilizan la reingeniería para transformar las organizaciones de lo que son en el momento a un mundo limitado a lo que pueden llegar a ser, siendo esta una de las herramientas que se utilizarán. En otras palabras, la reingeniería no es una moda pasajera, sino más bien un cambio claro y duradero en la forma en que se gestiona, administra, gestiona y opera una organización, y en cómo se mide su desempeño.

Zevallos (2013) realizó un estudio titulado “Clima organizacional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas es

esencial". Tupac Amará de la zona de Vila María del Triunfo" y mostró una relación alta y significativa.

2.2- MARCO HISTÓRICO

2.2.1- Marco histórico de la primera variable

Reingeniería:

Dio hace más de 2000 años, algunas de las características que usan todos los días muchos de los sermones de Jesús de Nazaret, tal incidente se menciona en el Evangelio de Juan en su capítulo 3, versículo 3 menciona las palabras de Jesús: "De cierto os digo, que el que no naciere de arriba, no puede ver el reino de Dios". (Biblegateway, 1996), con una explicación espiritual completa, para esta enseñanza, pero, en definitiva, que es necesario Necesitamos un cambio drástico en nuestra actitud, para que podamos ser transformados en nuevas criaturas bendecidas por el Espíritu de Dios. Entonces Jesucristo ya estaba hablando de transformación, de reingeniería.

Durante en la historia de la Revolución Industrial, las empresas fueron las primeras en aplicar los principios básicos de la reestructuración sin definirla como tal, pero a medida que la empresa fue evolucionando se produjeron cambios significativos que requirieron Centrarse en nuevas herramientas de gestión para lograr los resultados deseados de éxito

Ciertamente, con el lanzamiento de Hammer and Champy en 1994, Para las empresas que buscan una herramienta, la historia ha cambiado permitiera reinventar sus operaciones para su mercado objetivo, lo que significa que finalmente prosperaron con mejores ingresos y un mejor servicio al cliente. Para el cliente, aumentaron y fortalecieron su posición en el mercado (expansión del mercado).

Actualmente, las empresas cambian constantemente y tratan de diseñar estrategias, permiten escalar sus operaciones, en otras palabras, utilizar el término gestión como sinónimo de negocio; Por eso lo hacen tanto como creen que pueden lograrlo y con resultados excelentes, en especial en Existen países que cuentan con todas las condiciones necesarias para implementar procesos de transformación. A continuación, voy a volver a redactar este texto, se muestra un listado de eventos que iniciaron la reingeniería.

La reingeniería y/o transformación, es un proceso característico de la historia de la humanidad: tratar de hacer cada vez mejor varias funciones para lograr eficiencia, es decir para poder hacer más a la vez.

La Revolución Industrial, que utilizó la máquina de vapor de Watt en los procesos de producción en la segunda mitad del siglo XVIII (1736-1819), representa el siguiente gran cambio socioeconómico de la historia después de la Revolución Neolítica y tuvo en cuenta un aumento significativo de la cantidad. Desde entonces, la industria se ha mecanizado imparablemente y ahora se estima esta parte del trabajo en las fábricas de los países industrializados es inferior al

10%. Para aumentar la productividad, podemos considerar la automatización y la tecnología en general como un camino paralelo a la mejora de procesos, ya que esta Es importante señalar que la producción mecanizada no tiene por qué ser más Lean porque la máquina puede no funcionar bien y Lean de todos modos intenta maximizar la eficiencia con los recursos disponibles.

La forma en que funcionan las organizaciones modernas está determinada por el desarrollo de métodos de gestión, los mercados cambiantes, aumento de la demanda y la competencia.

Taylor (el padre de la ingeniería industrial) logró grandes resultados para su época al dividir el trabajo en áreas funcionales, lo que se puede decir que comenzó con una propuesta de especialización del trabajo para mejorar la productividad.

Sin embargo, a medida que los mercados crecen, la competencia aumenta y los clientes se vuelven más exigentes, este enfoque para controlar y especializar el trabajo se está volviendo obsoleto. A esto se suman las tendencias geopolíticas, sociales, económicas, culturales y tecnológicas. están cambiando rápidamente, lo que nos exige cambiar nuestros paradigmas y considerar nuevos métodos de afrontamiento al cambio.

La reingeniería es uno de los fenómenos de gestión más influyentes de los últimos 30 años. Su velocidad y gran penetración continúan impulsando cambios profundos en muchas organizaciones. Esto se

debe a los cambios del mercado, los desarrollos tecnológicos y el aumento de la demanda de los clientes. aumentan la competencia y obligan a las empresas a repensar sus enfoques. Este nuevo escenario no podía abordarse con herramientas y prácticas tradicionales, por lo que buscaron cambios fundamentales que condujeron Lo que hoy llamamos es nuevo, como la reingeniería.

Michael Hammer y James Champy son los creadores y principales defensores del enfoque transformacional. movimientos similares que comenzaron en la década de 1980 permitieron en el rediseño se extendiera amplia y rápidamente. Definen la reingeniería como un paso atrás fundamental un paso atrás Una revisión completa y un cambio radical en los procesos de negocios con el fin de obtener mejoras sustanciales en los indicadores de rendimiento. como costo, calidad, servicio y velocidad".

Hammer es presidente de Hammer & Company, una empresa de consultoría y formación en gestión.

Sr. Hammer es presidente de Hammer & Company, una empresa de formación y consultoría de gestión. En apenas 10 años, la reinversión ha pasado por caso todas las etapas del enfoque. La década de 1980 vio la primera fase en la que algunas empresas realizaron cambios fundamentales en sus operaciones comerciales al rediseñar sus procesos. Desde las primeras etapas, rápidamente pasamos a una fase en la que logramos un gran impacto y adoptamos nuestro enfoque ante el mundo.

Esta segunda fase comenzó en 1993, cuando publicamos artículos sobre empresas que habían cambiado sus procesos con éxito y cómo lo lograron. La cuarta fase comenzó en 1995. Ésta es una reingeniería que recibe una crítica contundente. Consultores, investigadores académicos y administradores adquirieron experiencia que mostró las restricciones de la versión original del método y los factores que ponen en peligro su eficacia.

El cambio se produce a un ritmo constante empresarial se está acelerando y los esfuerzos para permitir mejoras incrementales en el rendimiento ya no pueden seguir el ritmo. La única manera de seguir el ritmo o superar el ritmo de lograr avances significativos y puntuales en el mundo que nos rodea es como descubrir un nuevo invento.

Primero se utilizó el término en un artículo de Michael Hammer publicado en julio/agosto de 1990 en Harvard Business Review. Esta técnica es ampliamente conocida como Reingeniería de procesos de negocio es un enfoque para transformar y mejorar la eficiencia de los procesos empresariales. (BPR) y se basa en el análisis de tecnología empresarial.

El impacto de la información en los procesos internos. Según los inventores, el objetivo es crear un nuevo enfoque nacido de un cambio de mentalidad para "repensar y rediseñar los procesos de negocio Con el fin de obtener mejoras sustanciales en el rendimiento, incluidos los costes, la calidad, el servicio y la velocidad". Estas técnicas fueron utilizadas en la década de 1990 por empresas como IBM y General Electric para reducir significativamente los costos comerciales y aumentar la efectividad y la eficiencia mediante el uso de tecnología de la información para automatizar procesos.

2.2.2- Marco histórico como medida de rendimiento:

División del trabajo SMITH. -

Este término apareció por primera vez en un artículo de Michael. En su propuesta "*La riqueza de las naciones*" explicó el principio de la distribución y división del trabajo, que tiene en cuenta las tareas a realizar y se convierte en la principal especialidad en el desarrollo de la empresa.

En otras palabras, la división del trabajo, por complicada que sea, Este es el comienzo de la profesionalización del trabajo. Consiste en segmentos de tareas necesarias para producir bienes o servicios, generalmente asignadas a individuos en función de sus fortalezas, habilidades, conocimientos o carácter. Con el tiempo, a través de la especialización y el desarrollo de las sociedades, la división del trabajo permitió una mayor productividad en el desempeño de determinadas tareas.

Ventajas y desventajas de la división del trabajo; Hay que destacar los beneficios de la división del trabajo: aumenta la productividad. Mayor calidad del producto o servicio. Menores costos de producción. Facilidad de desarrollo tecnológico. Mejora la calidad de vida del empleado. Por otro lado, se podrían señalar las desventajas de la división del trabajo: La monotonía de la vida del trabajador. Frustración por la repetición constante de tareas. Menos conocimientos técnicos. Mayor dependencia del empleador. Destrucción del espíritu creativo.

De la posguerra:

El fin de la Segunda Guerra Mundial (1945) propició un auge económico que experimentó modelos de expansión hasta los años 1960, y a través de una dictadura manufacturera, la industria desarrolló estrategias de producción que respondían a las necesidades del mercado. Principio de Taylor. Bien gestionado por ex militares.

Al final de la década de 1960, los países occidentales comenzaron a desarrollar herramientas de gestión para segmentar y analizar mercados, centrándose en mejorar la producción mediante la investigación y el desarrollo para aumentar su calidad.

Esto nos permitió sentar las bases y prever futuras oportunidades de mercado. Mejora de la calidad y la productividad. Después de 1973, las empresas japonesas entraron en el mercado occidental con el objetivo de satisfacer las mismas necesidades con mayor calidad y menores costos, el mercado existe desde hace 20 años.

Luego, a finales de los años 1970 y principios de los 1980, algunas empresas occidentales comenzaron a centrarse en los procesos y adoptaron el paradigma desarrollado por Japón, mejorando así significativamente sus actividades en la cadena de valor.

En 1983, se establecieron los fundamentos del Sistema de Producción Toyota. (JIT) se estaban estudiando seriamente y las

pequeñas y medianas empresas se inclinaron por apostar por conceptos base como la eliminación de residuos y la producción sincrónica. Sin embargo, A pesar de contar con herramientas como JIT, TQM y planificación estratégica, las empresas occidentales todavía no han conseguido integrar eficazmente las áreas operativas y de gestión de la empresa. Desde 1990, la globalización ha requerido competitividad y cambios constantes basados en requisitos en constante evolución.

Según Hammer y Champy, las empresas que implementan BPR se dividen en tres categorías. En primer lugar, hay algunas empresas que en situaciones desesperadas en las que se enfrentan a graves problemas de supervivencia o en las que la continuación de sus actividades económicas está en duda.

Las empresas recurren a la reingeniería porque no tienen otra opción. BPR se basa en la premisa de que, si una empresa no logra realizar mejoras significativas, eventualmente cerrará porque se requieren mejoras significativas para permanecer en el mercado sin ser expulsada por los competidores.

El primer grupo en el ranking de Hummer y Champy de empresas preparadas para BPR incluye el caso de Ford, que atravesaba una profunda crisis y llegando al final de su vida útil hace 20 años. Este caso práctico ayuda a explicar cómo se aplicó la reingeniería en esta empresa analizando uno de los departamentos en las que opera la empresa.

A principios de los años 1980, Ford se encontró en una situación en la que sus costos administrativos internos eran demasiado altos. Para reducir estos costes, se pensó en departamento de cuentas por pagar, que empleaba a más de 500 personas en ese momento. Las proyecciones iniciales sugirieron que los gerentes podrían reducir su fuerza laboral en al menos un 20% mediante el uso de computadoras. Como ya se destacó, estas reducciones de costos no producen resultados impresionantes y, por lo tanto, no pueden considerarse transformadoras.

Pero los ejecutivos Ford pensó que el 20% era más que suficiente hasta que visitaron Mazda en Japón, que acababa de adquirir su empresa número 25, Ford. Los ejecutivos de Ford observaron con asombro cómo Mazda saldó su deuda con sólo cinco empleados.

Al parecer estos ejecutivos tomaron en cuenta que Mazda es mucho más pequeño que Ford, pero la diferencia de 500-500 debe deberse a algún factor distinto al tamaño. Una vez completada la reestructuración, Ford redefinió el proceso desde la "compra de cuentas por cobrar" hasta la "entrega".

Este proceso toma pedidos de una fábrica y envía los artículos comprados y pagados a esa fábrica. Por lo tanto, las compras incluyen no sólo las compras y los recibos, sino también las funciones del libro mayor.

Un nuevo proceso reduce significativamente cantidad de documentación creada para cada pedido, se centra en los pasos necesarios por cada uno del pedido y elimina algunos pasos

innecesarios. Este proceso de transformación ha abolido las reglas muy estrictas que siempre se han seguido.

A Philip Kotler. –

Muchos consideran que es el padre del marketing tal como lo conocemos en la actualidad. Para él, el marketing es la actividad social y de gestión mediante la cual grupos e individuos crean e intercambian bienes y servicios para satisfacer sus necesidades.

John A. Howard, En su libro *"Estrategia de marketing para el comportamiento del consumidor"*, Howard explora el marketing como un proceso clave en la influencia del comportamiento del consumidor.

- Determinar las necesidades del consumidor.
- Responderemos a esta necesidad según la capacidad de producción de su empresa.
- Comunique este concepto a quienes tienen autoridad para tomar decisiones dentro de su empresa.
- Diseñar el producto resultante en base a las necesidades del consumidor previamente identificadas. - Entregar este concepto a los consumidores.

Según Jerome McCarthy

- Originador del concepto de marketing mix: "El marketing es el objetivo de lograr los objetivos organizacionales anticipando las necesidades de los consumidores y clientes y controlando la provisión

de bienes y servicios para satisfacer las necesidades. y servicios de la organización. El productor está satisfecho, "Preparamos a consumidores o clientes. Stanton Etzel y Wlater.

- Autor del libro "Conceptos Básicos de Marketing" ¿Qué se entiende por marketing? El marketing es un sistema integral que busca el desarrollo, evaluación, promoción y distribución de productos que satisfagan las necesidades del mercado objetivo, con el fin de alcanzar los objetivos de marketing.

- **Según Al Ries y Jack Trout** Para el autor de Positioning: The Battle for Your Mind y posterior coautor de The Marketing War y The 22 Immutable Laws of Marketing, marketing significa guerra. Ambos creen que la empresa debe estar orientada a la competencia, es decir, analizar el mercado desarrollar un plan de acción que se centró en las debilidades y fortalezas de cada miembro.

Para la AMA (Asociación Americana de Marketing).

Marketing es:

Función y procesos organizacionales que se emplean para generar, comunicar y proveer valor a los clientes, así como para administrar las relaciones en toda la organización". para que se beneficien • CIM (Instituto Colegiado de Marketing) El marketing en el Reino Unido Es "Un proceso de gestión diseñado para identificar, anticipar y satisfacer de manera efectiva las necesidades del cliente. Según la RAE (Real Academia de la Lengua Española)

Un proceso de gestión diseñado para identificar, anticipar y satisfacer de manera efectiva las necesidades del cliente. encaminados a incrementar la actividad empresarial, especialmente la demanda. El estudio de los procedimientos y herramientas utilizados con este fin".

Es importante mencionar a Hammer (1995), para quien la REORGANIZACIÓN es "desde abajo", en el sentido de que no significa cambios exagerados, mejoras, sino que lo que hacen es dejar lo básico como está y no sería. cambiar; recuerda las expectativas, recomienda abandonar las medidas a largo plazo, que fueron útiles y nos sirvieron, y desde ahí podemos tomar nuestra nueva perspectiva. En educación, esa sería una pregunta importante, porque tenemos dos tipos de educación, por así decirlo; por un lado, la educación básica, aunque muchos dicen que los profesores ya no la imparten, y por el otro, la educación innovadora, donde se aplicaría lo anterior.

Cuando sabemos que un alumno olvida fácilmente lo que le enseñamos, hacemos lo mismo. Si tenemos claro que la explosión explosiva de los niños hoy en día es el reguetón, por así decirlo, por qué no organizar un encuentro pedagógico utilizando esta música, para que aprendan lo que tú como docente quieres. Sólo es necesario explicar que la acción depende del contenido presentado.

2.2.3- Caso reingeniería en los negocios (Perú)

Reingeniería A continuación se muestra un caso exitoso relacionado con la reestructuración de la industria telefónica en Perú: Compañía Como dijo Apoyo y Asociados

Telefónica del Perú S.A.A. (TdP) es una empresa de telecomunicaciones perteneciente al Grupo Telefónica (España). La empresa cuenta con varias líneas de negocio, a saber, llamadas locales, llamadas a fijos y ciudades, llamadas de larga distancia (nacional e internacional), internet, televisión de pago, datos y tecnologías de la información, etc.

Los tres primeros se consideran tradicionales, el resto constituyen los nuevos servicios corporativos. Además de los servicios mencionados anteriormente, TDP También están disponibles paquetes de servicios (Telefónica Dúos y Tríos) compuestos por teléfono fijo local, Internet y/o TV de pago, con precios inferiores la suma de cada precio individual, la Sociedad les ofrece Proporciona servicios de telefonía móvil, servicios de telefonía móvil fija, servicios de SMS y transmisión de datos a través de TM. Se proporciona La siguiente es una cronología de la historia de la operación telefónica en el Perú (OSIPTEL, 2003):

- El primer cableado telegráfico fue instalado en 1857.
- En 1867, la industria del telégrafo pasó a manos de empresas privadas.

- En 1875, el gobierno peruano volvió al servicio. En 1878, el Telégrafo se declaró como servicio nacional.
- En 1867, la industria del telégrafo pasó a manos de empresas privadas.
- En 1889 se organizó un concurso público para implementar un servicio telefónico en la ciudad de Lima. En 1911 se instaló en Lima el primer radiotelégrafo.
- En 1920 se fundó la Compañía Peruana de Teléfonos.
- En 1958 se inauguró el servicio de tele impresión (Télex).
- El Ministerio de Carreteras fue establecido en diciembre de 1968. y Comunicaciones. Entel-Perú fue fundada el 7 de noviembre de 1969.
- El gobierno revolucionario tomó control de la compañía telefónica peruana el 25 de marzo de 1970.
- En julio de 1972, la CPT fue expropiada y Entel-Perú se hizo cargo de de sus bienes y deudas, así como de los servicios que ofrecía en la nación.
- Sociedad Telefónica del Sur S.A. Brindaba servicios telefónicos en la zona sur del país. Se fusionan con Entel Perú. Ello fue el 1 de agosto de 1973
- El gobierno en 1975, lanzó una red nacional de télex. Durante el período de 1976 a 1988, se llevaron a cabo la instalación de múltiples centrales telefónicas como parte de un plan de ampliación de la red telefónica.
- En 1981, ENTEL-PERÚ se convirtió en una empresa de propiedad estatal.
- En el Perú y la Cía. En 1994 se privatizó, Se han publicado las normas de Telefónicas del Perú y OSIPTEL. En 1996, se introdujo el mecanismo de pago de llamadas.

- En 1988 se acordó abrir el mercado de las telecomunicaciones en Perú. La compañía de Telefónica S.A.A. Sus productos se integran con la marca Movistar en tres líneas: Movistar Fijo, Movistar Móvil y Movistar TV, la cual tiene la mayor cuota de mercado en el país.

2.3- MARCO LEGAL

2.3.1- Licenciamiento Institucional

La Ley 30512 tiene por objeto regular el establecimiento, acreditación, sistema académico, gestión, supervisión e inspección de las universidades públicas, universidades privadas Las Instituciones de Educación Secundaria (IES) y las Escuelas de Educación Superior (EES) deben ser capaces de ofrecer una educación de alta calidad.

Responder Para satisfacer las necesidades del Estado, el mercado laboral y el sistema educativo, buscamos el desarrollo integral de los recursos humanos, Que fomente el progreso de la ciencia y la tecnología en cooperación con el sector manufacturero.

El Minedu es responsable de supervisar la política de educación superior en el país., incluida la política de calidad. La Política Nacional de Educación Avanzada en Manufactura especifica que el aseguramiento de la calidad es un proceso controlado por el gobierno. Proporciona tres elementos para garantizar la

calidad de la educación: supervisión, apoyo y garantía de calidad.

2.3.2- Definición de licenciamiento:

El licenciamiento es un procedimiento destinado a verificar que sus programas cumplan con las principales condiciones esenciales de calidad de los EESR públicos y privados, filiales, autorizando su funcionamiento y, por ende, el cumplimiento por parte de la Universidad de las siguientes disposiciones: Obtener una licencia que le permita brindar educación servicios. Estos están establecidos en el artículo 24 de la Ley N° 30512.

2.3.3- Según en el portal de la oficina nacional de gobierno electrónico e informática (onpei) del Perú.

Hemos encontrado que la siguiente definición es aceptable para la La mayoría de los integrantes de la comunidad empresarial.

- Calidad total: concepto, filosofía, estrategia, modelo de negocio y orientación al cliente.

La experiencia general del cliente. La satisfacción del cliente no se limita simplemente al producto o servicio en cuestión, sino que también incluye la forma en que se sienten tratados durante todo el proceso de compra y uso del producto. a mejoras organizativas y comerciales permanentes.

Imagine Piense en su empresa como una gran máquina en la que cada miembro tiene un papel importante, desde los gerentes hasta los funcionarios de nivel inferior y el personal operativo, está totalmente comprometido con los objetivos comerciales. La calidad se refleja en cada actividad, desde la alta dirección hasta la tarea o actividad más pequeña. Cada gasto representa un ahorro más o menos efectivo para su organización.

- Reingeniería revisión completa y reestructuración de procesos para lograr mejoras significativas en indicadores claves y modernos de desempeño con enfoque en costo, calidad, servicio y disponibilidad. (velocidad). Esta no es una mejora pequeña, sino una mejora significativa del rendimiento. La reingeniería implica decidir primero qué debe hacer una empresa y luego decidir cómo debe hacerlo.

Aunque existen muchas diferencias entre estos conceptos que algunas personas consideran opuestos, también existen ambos implican cambios, uno que ocurre lentamente y el otro que sucede rápidamente. Se requiere una mínima formación e información. Se requiere una mediación objetiva. Su objetivo es el desarrollo sostenible de la empresa en el futuro. y luchar por la excelencia.

Por este motivo, algunos recomiendan combinar los dos conceptos para aprovechar al máximo cada uno.

Se puede buscar integrar la calidad de manera completa y optimizar los procesos, manteniendo siempre nuestra independencia.

Los que apoyan esta opción argumentan que la alta dirección de la organización debería desarrollar un plan de integración, definiendo los propios planes y objetivos de cada organización y asignando recursos y presupuestos individualmente.

2.3.4- Ley general de educación – ley N.º 28044

Artículo 1. Objeto y Alcance El objeto de esta ley es determinar las normas la educación general y el sistema educativo peruano, las facultades y responsabilidades del Estado y los derechos y responsabilidades de la nación y la sociedad en relación con las funciones de la educación. Se establecen normas para todas las actividades educativas llevadas a cabo en el país por individuos o entidades, tanto públicas como privadas, nacionales o extranjeras.

Artículo 2 Concepto La educación es un proceso de enseñanza y aprendizaje que se extiende a lo largo de toda la vida, y que ayuda a formar a las personas en todos los aspectos, a desarrollar su potencial humano al máximo, a fomentar la cultura y a contribuir al crecimiento de la familia y del país. Comunidades Latinas y mundiales. Avance y crecimiento en las escuelas y diferentes sectores de la comunidad.

Artículo 3 – La educación es un derecho fundamental que pertenece a la humanidad y a la sociedad. El Estado asegura que todos tengan el derecho a obtener una educación completa, de alta calidad y que la educación básica sea accesible para todos. Es responsabilidad de la sociedad contribuir a la educación y todos tienen derecho a participar en su desarrollo.

Artículo 5 - La educación tiene libertad reconocida y garantizada por el Estado.

Es responsabilidad de los padres o tutores educar a sus hijos y también tienen el derecho de ser parte activa en la educación de sus hijos, así como de elegir las instituciones educativas que mejor se alineen con sus valores y creencias.

El Estado tiene la responsabilidad de reconocer, apoyar, supervisar y administrar la educación privada de acuerdo a los principios establecidos en la Constitución y en la ley vigente. La participación de iniciativas privadas contribuye a la expansión del acceso, la innovación, la excelencia y la financiación de los servicios educativos.

2.3.5- Ley 30512 régimen académico de los institutos y escuelas de educación superior

Artículo 10 Directrices generales

Los estudios conducentes a la educación superior y los títulos, los llamados programas de estudio, garantizan prácticas y experiencias formativas en tiempo real que pueden realizarse en el lugar de trabajo o en una institución educativa estatal IES o EES. y en privado.

Artículo 11. Modalidades del servicio educativo y enfoques de la formación

Las modalidades del servicio educativo son tres:

a) En presencial:

Todos los créditos son obtenidos por el estudiante por educación en una la persona realiza prácticas educativas en una institución pública o privada, ya sea educativa o empresarial.

b) Semi presencial: Los estudiantes obtienen al menos el 30% y hasta 50% de los créditos obtenidos a tiempo con la ayuda de las TIC, organizadas y supervisadas por instituciones educativas, empresas, instituciones públicas u organizaciones privadas en las que realicen prácticas y cursos de formación de acuerdo con la normativa y requisitos, condiciones y características especificadas por regulaciones adicionales.

c) A distancia.

Los estudiantes estudian todas las unidades de grado en un entorno de aprendizaje virtual. Esta fórmula se aplica a los cursos de educación continua y no a los cursos conducentes a un título o títulos.

Los estudiantes completan todas las unidades de su plan de estudios en un entorno de aprendizaje virtual. Esta fórmula se aplica a los planes de educación continua y no se aplica a los programas que conducen a títulos o títulos.

Cuando se estudia de forma presencial, cada punto o crédito de aprendizaje equivale al menos a 16 horas de teoría, o el doble de práctica. El crédito del curso para otros métodos de aprendizaje se otorgará de acuerdo con las horas establecidas para el aprendizaje presencial. Los programas de educación la educación mixta y a distancia cuenta con estándares que aseguran la calidad de la educación.

2.4- MARCO CONCEPTUAL

2.4.1- La reingeniería. -

La reingeniería de procesos representa el concepto más reciente de Hammer and Champy y consiste en realizar cambios radicales y mejorar una organización desde cero, inventar y desarrollar nuevas tecnologías basadas en la experiencia. El término incluye la transformación de los procesos técnicos la organización se ajusta a los requerimientos del cliente.

Es decir, la reingeniería, para lograr conseguir excelentes, sencillez y buena funcionalidad. Según Senlle (2005), se presentó un procedimiento denominado "reingeniería humana" para abordar problemas en la gestión de recursos humanos, enfocándose en el cambio y la mejora. de la naturaleza humana, con dos aspectos relacionados con la "capacidad de reconocer las cosas" para su desarrollo adecuado. Campos como lo describió Roger, "sabes cómo ser un hombre".

2.4.2- Definición de la reingeniería. –

La forma actual de funcionamiento de las organizaciones propicia cambios basados en las mismas como resultado Necesidades continuas en el entorno organizacional. Una de las herramientas que la dirección puede utilizar como medio eficaz para promover estos cambios es la reingeniería

Hammer, lo ve como "Rediseño completo de procesos específicos para mejorar significativamente la velocidad, Calidad y servicio son nuestros pilares fundamentales.

Por su parte, Hammer y Champy, sostuvieron que se trata de una "revisión fundamental y revisión fundamental "Mejorar los procesos de negocio es clave para alcanzar mejoras significativas en importantes indicadores de desempeño como costos, calidad, servicio y velocidad."

Cabe enfatizar que estas definiciones identifican varios aspectos clave a considerar, entre ellos: primero, la refactorización busca las razones por las cuales algo se hace fundamentalmente.

En segundo lugar, los cambios realizados durante el rediseño deben ser radicales (no superficiales), las mejoras esperadas deben ser sustanciales (totales) y, finalmente, estos cambios deben centrarse únicamente en el procedimiento.

2.4.3- ¿Por qué reestructurar y/o reingeniería?

Certeza que tenemos es que la incertidumbre siempre estará presente. Las empresas deben estar preparadas para adaptarse a estos cambios de manera ágil y eficiente si quieren sobrevivir en este entorno competitivo, forma de que las organizaciones se adapten rápidamente es iniciar cambios decisivos dentro de la organización. En muchos casos, las ineficiencias que ocurren en el trabajo diario no son sólo responsabilidad de los empleados o del equipo utilizado en el proceso, también pueden ser causadas por la forma en que trabajamos. Estos procesos pueden ser buenos, pero fueron desarrollados para diferentes condiciones del mercado y ahora están obsoletos.

Estos puntos son importantes para las empresas que desean implementar cambios radicales en sus procesos. Por lo tanto, es crucial tener en cuenta los tres aspectos básicos mencionados por Hammer y Champy (1994): consumidores, competencia y cambio. A pesar de no ser fuerzas nuevas, son muy distintas a las del pasado.

- Consumidores: 4.444 empresas experimentaron un cambio de control representativo. La autoridad para realizar pedidos está en manos del consumidor, le preguntas al vendedor que quiere o como lo quiere e incluso cuanto está dispuesto a pagar.
- Competencia: Cualquier empresa, desde simple hasta compleja, puede participar fácilmente en el mercado. Hoy en día, competimos de diversas formas según el precio de preventa, venta y posventa, el tipo de producto, la calidad

y el servicio. No debemos olvidar que la tecnología moderna ha introducido nuevas formas de competencia y nuevas capacidades.

- Cambio: Los consumidores y competidores han sufrido cambios, pero también es un hecho que también ha cambiado la forma en que cambian sobre todo, las transformaciones se están volviendo más generalizadas y persistentes, y se están acelerando a un ritmo más sostenible.

2.4.4- Principios de la reingeniería

Chase, Aquilano y Jacobs (2004) presentan siete principios básicos de reingeniería que pueden adaptarse a cada individuo y por ende a la organización.

Son capaces de lograr un alto grado de interpretación en procesos y tradiciones que satisfacen las demandas modernas de los clientes en cuanto a calidad, rapidez, originalidad y servicio; basado en nuevas reglas de manejo de madrigueras propuestas por Hammer y Champy (1997), que incluyen: quién excava, dónde y cuándo, excepto para la fusión de flores y la confesión.

Más o menos organizado por resultados más que por tareas; se refiere a la reingeniería de la culpa donde hay que abordar tareas más especializadas por parte de diferentes personas.

De este modo, podremos decir que a través que cada individuo ejecutado podrá ser únicamente laborioso la utilería de trabajadores.

El símbolo de organizarse más o menos, esto permite extender la delegación de tareas a otras unidades funcionales y permitir que las realicen quienes se benefician del crecimiento.

Por ejemplo, los empleados, los clientes pueden realizar algunas compras sin salir de la oficina pueden realizar reparaciones sencillas ellos mismos y se puede pedir a los proveedores que gestionen un almacén de repuestos.

Consolidación de los procesos de procesamiento y producción de confesiones: el recolector de confesiones es responsable del procesamiento de confesiones; esto reduce la necesidad de comunicarse con otros grupos para propósitos similares, reduciendo así los errores y reduciendo el número de puntos de contacto externos

Administre activos, esta geográficamente disperso como si estuviera concentrado, las tecnologías confesionales hacen realidad la visión de híbridas centralizadas y/o descentralizadas.

Fomenta la tramitación paralela de trámites a través de unidades organizativas separadas que realizan los mismos procesos,

mejorando innecesariamente el seguimiento continuo de la empresa y/o institución.

Integrar las actividades paralelas de la empresa para integrar sus resultados: sólo la integración de los resultados de las últimas actividades paralelas que deberían haber estado enfocadas a los empleados y la empresa, altos costos y continuos retrasos en la cadena de resultados para todo el crecimiento que debería haber sido mantenido de manera tradicional y coherente en el proceso de crecimiento.

- Ubicar el gol de fuerza en las empresas para embarcar y lograr la vigilancia y supervisión que con lleven al crecimiento; La toma de decisiones empresariales, siendo un exequible con un hincapié. Este mejor preparado e informado y aproveche la tecnología y las herramientas que facilitan las transacciones y la tecnología y las herramientas que faciliten la reengendra.
- Capturar confeccionarlos temporales: en el sistema confesional personalizado, las confesiones solo necesitan ser recolectadas y capturadas una vez durante su creación; esto garantiza que los activos estén libres de datos erróneos y de reingresos costosos.
- Los fundamentos de la transformación del proceso organizacional, deben respaldarse a través de una plataforma frecuente para el uso innovador de la tecnología confesional.

2.4.5- Reingeniería en el sector universitario

El sector de la educación superior, como sus funciones centrales (docencia, investigación y asesoramiento), realiza una contribución significativa al desarrollo inclusivo, continuo y sostenible de la sociedad. La llevan a ser considerada una sociedad del conocimiento que crea y contribuye a su gobernanza; sus resultados finales son evidentes en el desarrollo social.

De ello se deduce que las universidades necesitan evaluarse constantemente a sí mismas para obtener una comprensión clara de su desempeño y al mismo tiempo promover cambios fundamentales dentro de la institución.

Se puede decir que estamos en un sector donde en el proceso de gestión podemos recurrir a la reingeniería como utensilio decisivo para enriquecer las demandas, panorama y evacuación de la sociedad y así impulsar los cambios internos necesarios. Por su función, el punto de partida para la reingeniería de procesos es mejorar el servicio y aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos. del cliente mediante la revisión y mejora continua de los métodos.

Brindar la mejor calidad de servicio, responder rápida y rápidamente, y reducir costos sin reducir el proceso anterior.

Además, es necesario diseñar políticas para aumentar la conciencia entre los clientes internos. (ya que son ellos quienes realizan el proceso) para que estén dispuestos a pensar de manera diferente sobre el proceso y aceptar abandonar reglas básicas y suposiciones obsoletas.

Enfoque institucional.

Se ha descrito como una transformación rápida y radical que puede agregar valor al sistema de educación superior, en particular a sus políticas y estructuras organizativas, que son necesarias para optimizar el flujo de trabajo y la productividad.

La reingeniería de procesos de negocio es una técnica de gestión que se centra en realizar mejoras significativas en los procesos de negocio clave. Se deben comprender sus cuatro características principales para implementarlo de manera efectiva:

- Centrarse en la curación básica, los procesos más importantes de la organización no los cambios superficiales, garantizan una eficiencia óptima de los procesos.

Los procesos básicos de la organización, esto puede incluir la eliminación de procesos redundantes, la racionalización de procesos complejos, la integración de tecnología digital y la automatización de procesos manuales.

Centrarse en el ánimo para el cliente Esta tecnología ofrece más valor al cliente, porque los consumidores son más exigentes, pero aun así encuentran todas las opciones en el mercado para retribuir sus necesidades.

La reingeniería de procesos tiene como objetivo mantener el negocio a la vanguardia para satisfacer estas demandas mediante el diseño de nuevos procesos que se centren en una mejor experiencia del cliente.

Cambio cultural Esta tecnología representa un cambio cultural en la organización. De hecho, esto requiere un replanteamiento completo de los procesos de negocio, lo que puede generar resistencia de los empleados al cambio. Por lo tanto, un liderazgo fuerte y una comunicación eficaz son esenciales para garantizar que el cambio sea bienvenido y adoptado.

2.4.6- Elementos de la reingeniería en las universidades basados en la reingeniería de negocios

Es perentorio confirmar y repensar las universidades con sus estructuras organizativas tradicionales y jerárquicas; adaptarse a la simpatía efectivo cerca de estructuras más planas y con relativa autonomía, donde los grupos de quehacer se convierten en las unidades principales, sustituyendo a los departamentos incrustados en el organigrama; Esta vicisitud se ha descrito como un boquete de jerarquías cerradas a redes abiertas, idealmente divididas en dominios de conocimiento.

La transformación:

La reestructuración universitaria, basada en la reestructuración empresarial, incluye la implicación de cinco actividades básicas, que según Delta Asesores (2004), son:

Las universidades deben centrarse en el cliente. Esto significa saber quiénes son, cuáles son sus necesidades, deseos y expectativas. y crear entusiasmo sobre las iniciativas que la institución debe tomar para satisfacer sus requerimientos más importantes.

- Enfoque en procesos: Las universidades cuentan con procesos operativos y administrativos que consisten en una serie de actividades de trabajo interrelacionadas de manera lógica, con el objetivo de generar Resultados finales específicos para clientes internos o externos. Deberíamos centrar nuestros esfuerzos en los procesos más que en las estructuras orgánicas.

La tecnología de la información juega un papel clave en el proceso de reforma universitaria, ya que proporciona la base tecnológica necesaria para implementar los cambios planificados. Sin esta plataforma, sería casi imposible realizar cambios radicales.

- En las universidades, el benchmarking se lleva a cabo como un proceso constante y sistemático para evaluar el servicio brindado y los procesos de trabajo. Esto implica compararlos con otras organizaciones reconocidas con el fin de implementar las mejores prácticas para la mejora de la organización.

La cultura organizacional ha jugado un papel central en las universidades desde entonces. cambios son impulsados por las personas. Por lo tanto, es esencial tener una cultura organizacional que esté lista para adaptarse y que promueva la creación de estos procesos de cambio. Hace falta contar con habilidades especiales para llevar a cabo esta transición desde el órgano de gobierno, los decanos y los coordinadores, hasta los niveles más bajos.

Calidad de servicio. –

Esto significa que sus estándares y requisitos pueden aplicarse internacionalmente. En cuanto a la Organización Internacional de Normalización (ISO: fundada en 1947), el equitativo de esta intendencia es avivar el intercambio entre países y suscitar el socorro internacional, la condición jamás únicamente existe cuando se recibe un buen producto horizonte suerte asimismo cuando todo el desarrollo de Se realiza una rebaja continua. Bien. Las instituciones deben velar, teniendo coetáneo que el aprendizaje de condición se prostitución de obtener objetivos, retribuir estudiantes y/o padres y sociedad, coger el porvenir y coger ganancias.

CALIDAD, lo que implica que sus estándares y requisitos tonada aplicables a cota internacional. En cuanto a la Organización Internacional de Normalización (ISO: establecida en 1947), el ecuaníme de esta gestión es avivar el intercambio entre países y proponer la colaboración internacional, el pelaje que esta solamente existe cuando se recibe un buen producto, aun cuando toda la evolución de Se realiza una bonificación continua. Bien. Las instituciones deben velar, teniendo flagrante que el entrenamiento de pelaje se prostitución de ganar objetivos, sufragar a los estudiantes/ya padres y a la sociedad, agarrar el mañana y agarrar ganancias.

Los Cambios logrados por la reforma; Las unidades de trabajo ya no se consideran departamentos funcionales, sino que se convierten en equipos de procesos.

Las tiendas ya no se consideran tareas simples y se están convirtiendo en trabajos multidimensionales. El empleado ya no está controlado, se vuelve

independiente, porque recibe las autorizaciones necesarias para realizar el trabajo.

La preparación cambia de entrenamiento en entrenamiento. Las acciones ya no se utilizan para medir el desempeño, el desempeño y las recompensas se miden en función de los resultados. La promoción se basa en las habilidades, no en el desempeño. Los valores proteccionistas son reemplazados por valores productivos.

Los directivos abandonan su rol de directivos y se convierten en formadores y coaches. La estructura organizacional se modifica, adquiere una forma más plana, se simplifica y se torna más adaptable a las exigencias del entorno en constante cambio. En lugar de buscar el reconocimiento individual, los líderes optan por asumir su verdadero papel y se concentran en motivar al equipo de trabajo.

En este escrito, se comparte información relevante acerca de la reingeniería, técnica que permite llevar a cabo una transformación importante en las organizaciones. Resulta destacable El papel central de las tecnologías de la información y la comunicación. para hacer posible este proceso.

Adicionalmente, para lograr el éxito, es necesario contar con una adecuada capacitación y una eficiente gestión del personal en la empresa. La reingeniería se caracteriza por ser una fuente de innovación, ya que permite explorar y aprovechar nuevas posibilidades tecnológicas con el fin de alcanzar metas más elevadas. Además, se reconoce como una herramienta crucial para impulsar el cambio y se utiliza como un medio para obtener una ventaja competitiva significativa.

Por otro lado, la transformación se centra en el servicio al cliente. Esto se debe a que los métodos y procesos actuales no logran satisfacer al cliente.

A pesar de los intentos de reorganización, estos no han sido suficientes. Por lo tanto, se ha decidido renovar el diseño de los procesos. Además, las personas están preparadas y dispuestas a pensar y trabajar en estas mejoras. en el proceso rediseñado, eliminar las reglas obsoletas y los supuestos básicos del proceso de cada organización de manera diferente.

Es de suma importancia dejar atrás los procesos antiguos y buscar otros nuevos que le den valor agregado al consumidor. Esto implica romper con la estructura y cultura de trabajo que han predominado hasta el momento.

Los factores a considerar en esta transformación incluyen: Los requisitos del cliente y los retos que plantean. El obstáculo que representa nuestra competencia Riesgos sustanciales causados por cambios profundos y duraderos en nuestro entorno operativo.

Para adoptar la política más adecuada, se deben considerar estos dos tipos de fuerzas que impulsan el cambio:

Fuerzas externas como cambios demográficos, de mercado, tecnológicos, desarrollo de la comunicación, aparición de otro tipo de competencia y nuevas estructuras empresariales, situación económica o política, etc. Fuerzas internas: la estructura de la propia empresa, nivel de satisfacción o insatisfacción de los empleados y la composición del organigrama de la dirección son dos aspectos que deben ser considerados en la empresa.

En los siguientes párrafos veremos los pasos que debemos dar para lograr este tipo de cambio radical. Análisis y diagnosticar la situación actual. Se deben evaluar:

La propia empresa tiene que preparar información muy completa sobre cómo ha estado funcionando hasta el momento. Su desarrollo previo, el sector al que pertenece, sus productos o servicios, las técnicas utilizadas,

recursos económicos y tecnológicos, comunicación interna, jerarquía. Se analiza su actividad: cómo y por qué se hace. También conviene examinar y cuestionar los valores y cultura corporativa.

El entorno de nuestros clientes, competidores y proveedores ha evolucionado y evolucionado. También se tienen en cuenta muchos otros factores como la situación financiera, los préstamos bancarios, las normas legales, etc. Toda esta información nos ayuda a analizar las necesidades empresariales más urgentes y nuestras fortalezas y debilidades. Analizamos nuestra cadena de valor y uso de tecnología; Un objetivo importante es el uso correcto de los recursos.

De esta forma podremos definir cuáles son las metas y objetivos de la transformación y qué resultados queremos conseguir con ella. cambiar el diseño Teniendo en cuenta lo que hay y lo que queremos ser, creamos una nueva visión y nuevos principios rectores que se aplican en toda la organización. En base a ellos, debemos preparar un plan estratégico a mediano o largo plazo y planes más cortos (anuales) para implementar estos cambios y alcanzar las metas.

Es importante que toda la organización esté involucrada en este proceso y en todos los posteriores; Si bien su promoción corresponde a la alta dirección o dirección de la empresa, necesita de participación de los empleados y también toda la estructura de mandos intermedios para gestionarla. No hay que olvidar que el propósito del cambio es crear más valor agregado para nuestros usuarios finales; Por tanto, debemos evitar todos los procesos que no produzcan este valor. cambiar el diseño Luego de haber identificado los procesos con los que opera actualmente la empresa, describimos los nuevos procesos que se implementarán.

Con esto queremos crear un proceso ideal para cada caso con la cooperación y consentimiento de las partes involucradas en esta

actividad. No toda innovación tecnológica debe ser adecuada, porque sí, hay que estudiar cada caso y trabajar con cierta creatividad que es necesaria: si queremos cambios para mejor, debemos simplificar, facilitar y mejorar los procesos existentes. antes Decisión de la Corte Se deben realizar pruebas piloto de estos nuevos procesos, donde se analice su funcionamiento y resultados y como resultado se realicen cambios y adiciones.

En esta etapa cobra especial importancia la participación de todos los responsables e involucrados en cada proceso individual. cambiar El último paso es implementar lo que planifiquen y diseñen las áreas de negocio. En esta fase, cuando es posible, se implementa el trabajo en equipo como motor de cambio y valor añadido.

El proceso de adaptación y aprendizaje debe ocurrir lo más rápido y flexible posible para acelerar el cambio. La participación de todos los empleados, su cooperación es fundamental, se debe crear un ambiente o cultura de cambio y los responsables de las actividades empresariales deben fomentar la motivación del personal.

CAPITULO III-
DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

CAPÍTULO III

Descripción y evaluación de las actividades realizadas

3.1- Descripción del puesto

Asistente administrativa del Programa para personas con Experiencia laboral PROPEL

3.2 Ubicación del puesto en el organigrama

El puesto de Asistente administrativo del Programa Propel, se encuentra ubicada dentro del área administrativo, conjuntamente coordinaba con el área de ventas, registros académicos, Atención al usuario y Dirección General.

3.3. Funciones del puesto

3.4- Actividades desarrolladas

- Elaboración de documentos
- Elaboración de informes, memorandos y requerimientos
- Elaboración de certificados
- Elaboración de presupuestos mensuales y anuales
- Apoyo con la elaboración del plan de marketing
- Coordinación con la organización de eventos académicos

nacionales e internacionales

- Elaboración de reportes de pagos de docentes
- Realización de matrículas de alumnos nuevos
- Realización de nóminas del alumno ingresante
- Elaboración de carpetas pedagógicas del docente.
- Armado de file del estudiante
- Apoyo al alumnado con sus actividades académicas.

3.5-Clientes Externos

El Programa para personas con Experiencia Laboral, cuenta con diversos clientes externos entre ellos se encuentran La Universidad Nacional Mayor de San Marcos, La Universidad Nacional de Ingeniería, La Universidad Nacional Federico Villarreal, Cofopri, Cooperativas, entre otros.

3.6. Inconvenientes en el trabajo

- Falta de apoyo con el área en la organización de eventos
- Ausencia de compromiso con el alumnado
- Falta de presupuesto para el éxito del programa
- Limitaciones académicas y económicas
- Ausencia de bonos económicos

3.7- Beneficios de la empresa

- El horario aceptable, por lo cual se desarrollaban las actividades con normalidad
- Los trabajadores se encontraban asegurados
- Los trabajadores trabajaban bajo el sistema de planillas
- Buen clima laboral, dentro del área
- Trabajo en equipo y compromiso con los trabajadores
- Confianza y profesionalismo con las autoridades
- Oportunidad de crecimiento profesional
- Flexibilidad en los horarios de trabajo, combinado con actividades académicas
- Capacitación continua con los trabajadores y jefe inmediato
- Gran nivel de profesionalismo entre las autoridades y trabajadores de la empresa.
- Recopilación de experiencia laboral a través del trabajo día a día.

3.8- Propuesta de mejora

- Mejorar la comunicación interna del equipo de trabajo
- Generar un plan de bonificación a los trabajadores de ventas y personal administrativo dentro del área por logro de objetivos
- Generar un mejor presupuesto para las actividades académicas

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1- CONCLUSIONES

La reingeniería, es un proceso fundamental de cambio para las empresas, es necesario manejar y estructurar las áreas de cambio y el trabajo en equipo demandara de mucha ayuda y esfuerzo. Para muchas personas exponerse al cambio produce temor y miedo, sin embargo, para lograr el éxito, se tener que tomar riesgos y más aún cuando de ello depende el éxito o el fracaso de la empresa. Muchas empresas dentro del territorio peruano, han salido de anonimato, dejando atrás dichos procedimientos ambiguos, para darle paso al cambio, logrando muy buenos resultados; y sin duda alguna de proponernos este no sería la excepción.

EI PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIA LABORAL, en sus buenos tiempos, tuvo muy buena acogida y posicionamiento, sin embargo, la falta de empatía y trámites burocráticos, ocasiono en gran parte la caída del programa, sin considerar la importancia que se le pudo dar. Hoy es un programa que dejo muy buenos resultados, pero de reinsertarse al mercado laboral, estoy segura que dará muy buenos resultados. Con grandes cambios, estructurando planes de marketing modernos y actuales, se podrá lograr el éxito, incentivando al personal administrativo, personal de ventas, brindándoles buenos salarios, bonos por productividad y un excelente clima laboral, no habrá lugar al fracaso

Concluyo este trabajo indicando que dicho programa tiene aún un gran potencial, allá afuera en las calles aún existen muchos jóvenes y adultos, que aún están buscando puertas institucionales para lograr acreditarse,

4.2- RECOMENDACIONES

A través del presente trabajo de suficiencia profesional se recomienda que los directivos, se puedan dar la oportunidad de la presentación de un nuevo proyecto de reinserción de este programa, tomando en cuenta todo lo mencionado y realizando una reingeniería del programa, si bien he cierto fue un programa con gran éxito, con muy buena acogida a nivel nacional, pero muy a pesar de la competencia, gracias a la experiencia recaudada, es un proyecto muy prometedor, por lo cual puede llegar nuevamente a la cima del éxito.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

LIBROS ELECTRONICOS:

- 1) (PDF) REINGENIERÍA: UNA PERSPECTIVA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DEL SECTOR UNIVERSITARIO Re-engineering A perspective of improvement in the processes of the university sector (researchgate.net)
- 2) Licenciamiento Institucional (sunedu.gob.pe)
- 3) Licenciamiento institucional – Minedu
- 4) Calidad total e innovación, reingeniería de procesos: ¿opuestos o complementos? | conexión ESAN
- 5) Según; Pamela Proaño (2016), en su tesis Reingeniería para operar los procesos operativos en la empresa multinacional Panalpina Ecuador S.A. Guayaquil octubre 2016
- 6) Modero y Cabrera, (2012) con su investigación diseñar, implementar estándares y controles que permitan a la empresa mejorar su productividad
- 7) Eliana Pérez (2016), propuesta para mejorar tiempos de entrega en la industria del metal – Medellín
- 8) Moreno García Roberto Rene, Parra Pérez, María, Reestructuración de los procesos de mi tesis, herramienta de gestión empresarial, el caso de Cereales Santiago De Cuba 2012
- 9) Según Ortega, (2016), en su tesis reingeniería de procesos de la empresa AWT S.A. de la ciudad de Quito
- 10) Alderete Gatica, Víctor Oziel (2009) La reingeniería en el proceso de coacción de sombreros de Palma
- 11) Reyes y Reyes (2012), Desarrollo de la Investigación, Una Mirada a la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria para Estudiantes y Profesores

de la Universidad Autónoma de Baja California (Autónoma Universitario de Baja California), EEUU 2012, Ulloa Ninahuaman Jesús (2007), enfoque de CRM

12) Castillo (2004), La reingeniería y gestión municipal

13) Zevallos (2013), realizó un estudio sobre el clima institucional y la calidad de los servicios educativos en la institución educativa Tupac Amaru en la zona de Villa María del Triunfo.

14) Reingeniería: Antecedentes y caso de éxito (gestiopolis.com)

15) El Peruano - Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes - LEY - N° 30512 - PODER LEGISLATIVO - CONGRESO DE LA REPUBLICA

ANEXOS

PUCALLPA 2011
XI CONVENCION NACIONAL DE SECRETARIAS
“INNOVACION Y LIDERAZGO
EN LA GESTION DE PROCESOS Y
RESOLUCION DE CONFLICTOS
EN LAS ORGANIZACIONES”
7,8 y 9 de OCTUBRE



Av. Brasil 1360 - Pueblo Libre
 431-3820 / 431-8960 / 331-0798
www.cepea.edu.pe

Síguenos en:

IV Encuentro de Secretarías Ejecutivas y Asistentes de Gerencia
“Cómo Mejorar el Comportamiento
Organizacional en Instituciones
Altamente Competitivas”
20 y 21 de abril de 2012



OBJETIVOS:

- . Capacitar a las Asistentes de Gerencia en las habilidades comunicativas y el manejo de las TICs.
- . Identificar el nuevo rol de la Asistente de Gerencia.
- . Analizar las técnicas que favorecen el adecuado desarrollo de las distintas funciones de la Asistente de Gerencia.

TEMARIO:

20 de Abril

Hora	Exposiciones
5:00 p.m.	Registro de participantes.
5:45 p.m.	Inauguración.
6:00 p.m.	Tendencias empresariales.
7:00 p.m.	Tips para mejorar tu comunicación telefónica.
8:00 p.m.	Clima organizacional y manejo de estrés laboral.

21 de Abril

Hora	Exposiciones
8:30 a.m.	Una nueva perspectiva de la gestión del potencial.



Lima - abril 2021

XIII

Congreso Nacional de Asistentes de Gerencia y Trabajadores Administrativos

"Crisis sanitaria y económica, desarrollo de herramientas tecnológicas y capacidades administrativas para alcanzar la productividad y enfrentar la competitividad en tiempos de virtualidad"



FLAYER Y FOTOGRAFÍAS DE ENCUENTROS Y CONGRESOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE GERENCIA BAJO LA DIRECCIÓN DEL IESTP CEPEA, Y ORGANIZADOS POR EL PROGRAMA PROPEL

HUANCAYO - "LA INCONTRASTABLE"

I Congreso Internacional de Asistentes de Gerencia
Competencias del Asistente de Gerencia:
GESTIÓN DE CAPACIDADES Y TALENTO
SECRETARIAL EJECUTIVO




PROFESIONALES DE LA GERENCIA



40 AÑOS

5 y 6 de Octubre 2012
 Colegio Particular Andino
 Jr. Guido 512 - Huancayo

Escanea con tu Smartphone



www.cepea.edu.pe

Síguenos en:     



XI ENCUENTRO DE ASISTENTES DE GERENCIA Y GESTORES ADMINISTRATIVOS

12 y 13
ABRIL
2019



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO

cepea.edu.pe

f t i

Tel: (01) 743 7900 Anexo 118 - 123
 Av. Brasil 1360 - Pueblo Libre

cepea I MACRO ENCUENTRO DE SECRETARIAS DEL NORTE DEL PERÚ

MARKETING PERSONAL Y DESARROLLO PROFESIONAL DE LA ASISTENTE DE GERENCIA EN TIEMPOS DE ALTA COMPETITIVIDAD

PARA VER CON **layar** Descarga layar y actívalo en tu smartphone o tablet y sé parte de la realidad aumentada

Trujillo - 26 y 27 de abril

Ofrecemos:

- * Docentes con Maestría y experiencia laboral en las asignaturas que desarrollan.
- * Aulas totalmente equipadas: Proyector multimedia y equipos de última generación.
- * Biblioteca documentada y actualizada.
- * Conferencias y Seminarios Magistrales.
- * Certificado de acreditación en Inglés: Emitido por el Centro de idiomas de la Universidad Peruana Simón Bolívar.
- * Certificado de acreditación en computación: Emitido por el centro informático de CEPEA.

Requisitos:

- * Ficha de ingreso: Registrar datos personales.
- * Partida de Nacimiento (**original**).
- * Copia de DNI.
- * Certificados de estudios de primero a quinto de secundaria.
- * Constancia de trabajo que acredite 3 años de experiencia laboral en Administración de Empresas (**original**).

En caso de haber realizado estudios superiores:

- * Certificado de estudios en Administración de Empresas o similares (**copia**).
- * Certificado de estudios y sílabos para la respectiva convalidación de cursos.
- * Recibo de pago por derecho de matrícula.
- * 01 fotografía tamaño carné (**actual**).

42 AÑOS FORMANDO PROFESIONALES LÍDERES

PROPEL PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIA LABORAL

DIRIGIDO A PERSONAS CON EXPERIENCIA LABORAL EN:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

* Inscripción	S/. 50.00
* Inicio	17 JUNIO 2017
* Matrícula	S/. 100.00
* Mensualidad	S/. 180.00
* Horario	SABADOS POR LA TARDE

cepea INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO
R.M. 0261445-3 junio / 12, 16, 2005 3º diciembre
FORMAMOS PROFESIONALES LÍDERES

cepea INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO
R.M. 0261445-3 junio / 12, 16, 2005 3º diciembre
FORMAMOS PROFESIONALES LÍDERES

INFORMES E INSCRIPCIONES
LLAMANOS AL:
978800070 - 965750838

www.cepea.edu.pe

CONFERENCIA MAGISTRAL

DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
SERVICIOS DE HOSTELERÍA

26
de mayo

Tema: HOTEL MANAGEMENT OPERATIONAL

Hora: 17:30 p.m.

Lugar: Zum de CEPEA



EXPOSITORES

Licenciada Marcela Loyola Díaz
Tema: " GESTIÓN DE RECEPCIÓN"

Licenciada Pamela Paz Díaz
Tema: " GESTIÓN DE RESERVAS"

Licenciado Carlos La Rosa - Sanchez
Tema: " MANEJO DE OPERACIONES
HOTELERAS"



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO

WWW.CEPEA.EDU.VE | TEL: 98 295 25 40 | 20 de febrero 2015



45 Años
Formando
Profesionales Líderes

¿Estás trabajando y no tienes Título Profesional?
el Instituto CEPEA te otorga:

TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN

Certificación Progresiva para poder trabajar

PROGRAMA PARA PERSONAS CON EXPERIENCIA LABORAL

- * **Administración de Empresas**
- * **Contabilidad**
- * **Secretariado Ejecutivo**



Estudiando 1 vez por semana
Duración: 18 meses

Informes e Inscripciones:

Teléfono: 977970512

correo: propelcepeatarapto@gmail.com



Jr. San Martín 422 - Tarapoto



ASISTENTES DE LOS CONGRESOS INTERNACIONES DE GERENCIA



