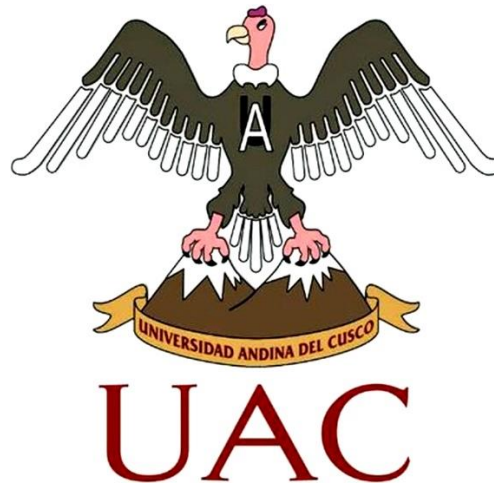




**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y**  
**Contables**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



---

**“GESTIÓN POR PROCESOS EN LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO Y  
SERVICIOS AUXILIARES DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO-2018”**

---

**Presentado por:**

**Bach:** María Luiza Velarde Malpartida

Para optar al título Profesional de  
Licenciada en Administración

**Asesora:**

Mgt. José Luis Valencia Vila

**CUSCO-PERÚ**

**2019**



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Gestión por procesos” se realizó en la oficina de abastecimiento y servicios auxiliares del gobierno regional cusco 2018, se planteó como objetivo general describir la Gestión por Procesos en la institución ya mencionada, para tal fin se ha usado como referencia cuatro herramientas principales para el éxito de una Gestión por Procesos: la Planificación, Ejecución. Medición y seguimiento y por último el Actuar. El trabajo de investigación se desarrolló bajo el siguiente método: tipo de investigación básica, alcance de investigación descriptiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la técnica utilizada es para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento que utilizó fue el cuestionario. Los resultados de la investigación tienen un promedio estadístico de 1.30 que de acuerdo a los ítems es ineficiente; en el uso de la planificación, tiene un promedio estadístico de 1.60 que es ni adecuado ni inadecuado, la ejecución tiene un promedio 1.61 indica que es ni adecuado ni inadecuado, la medición y seguimiento tiene un promedio de 1.81 indica que es ni adecuado ni inadecuado, y por último se tiene el actuar tiene un promedio de 2.05 indica que es ni adecuado ni inadecuado.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión por procesos



## ABSTRACT

This research work "Process Management" was carried out in the office of supplies and ancillary services of the regional government cusco 2018, the overall objective of describing Process Management in the aforementioned institution was proposed, for this purpose four main tools have been used as a reference for the success of a Process Management: Planning, Implementation. Measurement and monitoring and finally the Acting. Research work was developed under the following method: type of basic research, scope of descriptive research, quantitative approach, nonexperimental design, the technique used is for data collection was the survey, the instrument used was the questionnaire. Research results have an average 1.30 that according to the items is inefficient; in the use of the planning, has a statistical average of 1.60 that is neither adequate nor inadequate, the execution has an average 1.61 indicates that it is neither adequate nor inadequate, the measurement and monitoring has an average of 1.81 indicates that it is neither adequate nor inadequate, and finally you have the action has an average of 2.05 indicates that it is neither adequate nor inadequate.

KEY WORDS: Process manage