



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de procesos y cumplimiento de metas institucionales  
del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Ruiz Trigozo, Elmer (orcid.org/0000-0002-9770-5677)

**ASESOR:**

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A Glelia García Chung, mi compañera a Iñaki mi gran vástago, a mi papa Ysaac, por ser un buen padre a mi mama Elizabeth (qepd) y que me ilumina siempre para realizarme como profesional.

Elmer

## **Agradecimiento**

A Dios, a mi madre por ser mi guía, a mi Docente Mg. William Ricardo Diaz Torres por haberme inculcado sus conocimientos. Al I.E.S.T.P “Nor Oriental de la Selva” mi centro de labores por todo el apoyo y brindarme las facilidades para poder concluir mi tesis.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla .....	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables, Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15 16
3.5. Procedimiento.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspecto ético .....	17
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>24</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>34</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la gestión de procesos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.....	18
Tabla 2: Nivel de cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.....	18
Tabla 3: Relación de la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.....	19
Tabla 4: Relación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.....	19
Tabla 5: Relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.....	20
Tabla 6: Gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.....	21
Tabla 7: Varianza de la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.....	22

## Índice de figuras

Figura 1: Dispersión gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021 .....	21
--	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Conocer la relación de la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021. El estudio fue no experimental con un diseño descriptivo propositivo. La muestra del estudio fue conformada por 40 funcionarios. La técnica aplicada fue la encuesta, siendo los instrumentos los cuestionarios. Entre los resultados destaca La gestión de procesos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, posee un nivel “Regular” de 80%. Mientras que el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, posee un nivel “Regular” de 90%. Concluyo que existe correlación negativa débil entre gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales, con un coeficiente de Rho de Spearman de -0.062 y un p valor igual a 0,702 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).

**Palabras clave:** *Gestión de procesos, cumplimiento de metas, educación pública*

## **Abstract**

The objective of this research was to know the relationship between process management and the fulfillment of institutional goals of the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021. The study was non-experimental with a proactive descriptive design. The study sample consisted of 40 officials. The technique applied was the survey, with the instruments being the questionnaires. Among the results, the management of processes in the Nor Oriental de la Selva Public Technological Higher Education Institute stands out, it has a "Regular" level of 80%. While the fulfillment of institutional goals of the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, has a "Regular" level of 90%. I conclude that there is a weak negative correlation between process management and the fulfillment of institutional goals, with a Spearman's Rho coefficient of -0.062 and a p value equal to 0.702 ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ).

**Keywords:** *Process management, goal achievement, public education.*

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión en una organización es la vinculación de un conjunto complejo de conceptos y criterios interrelacionados para lograr un plan, meta o propósito determinado. Estos estándares buscan mejorar el funcionamiento de los recursos (humanos, económicos, materiales, etc.) que posee cada organización buscando la mejor gestión de los bienes y servicios por los que se comercializa (Álvarez, Sánchez, García, Álvarez, & Maceo, 2022).

Las instituciones de educación superior han implementado la gestión por procesos como un elemento de integración de los elementos básicos de la educación, a través del diseño de mecanismos de gestión y herramientas e indicadores para monitorear la educación (Rodríguez & Pérez, 2018).

El desarrollo de la investigación científica como parte integral de la misión de la educación superior, como un sector que requiere ser administrado de manera efectiva, para que a través de la gestión por procesos sea posible tener una visión integral del campo de estudio al aunar los elementos y componentes necesario estar debidamente interrelacionados para lograr los Objetivos propuestos, de esta forma permite brindar herramientas y metodologías a las organizaciones y aplicar buenas prácticas para la calidad (Piñuela & Quito, 2020).

La informatización y la automatización van de la mano en la implementación de los procesos, reorientando la gestión tradicional hacia las nuevas tendencias en liderazgo y gestión de la información, donde la capacitación será una de las herramientas importantes para obtener mejores resultados (Campaña M. , 2022).

La gestión por procesos permite conocer las diferentes etapas del desarrollo efectivo de la misión de la organización y más elementos de planificación estratégica, ayudando a implementar la calidad y la mejora continua, haciendo que las organizaciones e instituciones sean más competitivas por impacto, esto requiere un cambio en la cultura organizacional para implementar (Medina, Nogueira, Hernández, & Comas, 2019).

Conociendo sus limitaciones, la gestión por procesos puede optimizar los recursos y construir una organización más grande para el talento, ya que requiere un diseño

que se ajuste a la realidad organizacional para lograr sus objetivos (Campaña, Melendres, Flores, & Acosta, 2020).

Pero en esta premisa, sin desconocer la importancia de trascender el conocimiento a través de las publicaciones, la exigencia de cantidad deja de lado la pertinencia y oportunidad de las investigaciones, para lo cual las instituciones de educación superior no están preparadas (Macazana, Romero, Vargas, Sito, & Salamanca, 2021).

En Perú, en las propuestas señaladas en la OEI: Metas educativas al 2021: la formación que pretendemos brindar a la ascendencia del bicentenario, MINEDU ha desarrollado una iniciativa de trabajo cuyo principal objetivo es consensuar socialmente indicadores educativos y metas nacionales al 2021, así como sus respectivos compromisos regionales.

Las evaluaciones de gestión pueden ayudar a tomar mejores decisiones gracias a esta iniciativa. También alienta a las empresas a comprometer más el valor social de la educación. Sin duda, una de las instituciones con mayor compromiso social es la institución de educación superior, pues es aquí donde los grandes cambios sociales, tan complejos y vertiginosos, afectan al individuo, por lo que es responsabilidad de los docentes estudiar estos fenómenos educativos en con el fin de mejorar su práctica docente y actualizar su proceso de enseñanza (García N. , 2021)

En tanto, el propósito de este trabajo se analizó los resultados obtenidos de la correlación de la gestión por procesos y el logro de las metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva (de ahora en adelante llamado IESTP "Nor Oriental de la Selva" por sus siglas), 2021. De lo mencionado surge la pregunta general ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021?

Como problema específico (a) ¿Cuál es nivel de la gestión de procesos en el IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021? (b) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de metas

institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021? (c) ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021? (d) ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021? (d) ¿Cuál es la relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021?

En cuanto al objetivo general, Conocer la relación de la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021. Objetivo específico (a) Determinar el nivel de la gestión de procesos en el IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021. (b) Determinar el nivel de cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021. (c) Establecer la relación de la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021. (d) Establecer la relación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021. (e) Establecer la relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

El presente trabajo se justificó porque se basa en la teoría científica, para las variables dependientes de gestión, esta teoría se enfoca en la organización científica del trabajo, promoviendo con ello la racionalización del trabajo laboral, en una sana labor sistematizada de coordinación del trabajo y métodos de producción. Con los principios de la gestión por procesos en su labor, y que deben regir en toda organización, los principios que se presentan son: 1) planificar, 2) preparar, 3) controlar y 4) ejecutar, los cuales se mantienen luego de algunas modificaciones vigentes actualmente.

Esta investigación tiene implicaciones prácticas ya que permite contribuir con la gestión de mejorar del desempeño docente del IESTP "Nor Oriental de la Selva", también servirá como base para futuras investigaciones en la misma universidad y otras instituciones universitarias, brindando conocimiento y material de apoyo para futuros investigadores interesados en el tema.

Respecto a la Hipótesis general  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2022.  $H_o$ : No existe relación significativa entre la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2022.

La hipótesis específica.  $H_1$ : El nivel de la gestión de procesos en el IESTP "Nor Oriental de la Selva", es regular.  $H_2$ : El nivel de cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", es bueno.  $H_3$ : Existe relación significativa entre la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.  $H_4$ : Existe relación significativa entre la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.  $H_5$ : Existe relación significativa entre la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para realizar el siguiente estudio, se ubicó las siguientes investigaciones relacionadas al tema para determinar la Gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva".

A manera de antecedente a nivel internacional tenemos el estudio realizado por Sánchez, M. (2022), titulado "La gestión del proceso organizacional para la toma de decisiones" (Artículo científico). Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba. Se concluye que, se describe la evaluación del estado de la gestión, la identificación de las debilidades que limitan la planificación estratégica y las bases de la viabilidad e impacto de las propuestas de innovación organizacional para lograr un buen ejercicio institucional (Sánchez, 2022).

En el estudio realizado por Tapia, I. (2022), titulado "El enfoque a procesos. Una mirada desde la gestión universitaria" (Artículo científico). Universidad de Holguín, Cuba. Concluyo que la gestión de los profesores titulares anuales basada en el ciclo planificar-hacer-evaluar-mejora que se contempla en el modelo obedece a las necesarias adecuaciones a las características del proceso de superación en el segmento fundacional que se emprende en la Universidad (Tapia, Moreno, Marrero, & Estrada, 2022).

En el estudio realizado por Camacho, M. (2022), titulado "Proceso profesionalizante: Una intervención en enseñanza superior" (Artículo científico). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. La conclusión es que el estudio de accionar colaborativo y participativo conduce un puente de conocimiento para desarrollar competencias docentes, sin embargo, la continuidad en este proceso es necesaria para la innovación en la educación superior (Camacho & Castillo, 2022). Como antecedente a nivel nacional tenemos el estudio realizado por Oré, J. (2022), titulado "Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica" (Artículo científico). UNCP, Huancayo, Perú. Se concluyó que los estudiantes no estaban muy satisfechos con diferentes aspectos del trabajo de formación docente (Oré & Hocés, 2022).

En el estudio realizado por Castillo, L. (2021), titulado "La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos", Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Artículo científico). Lima, Perú. Los resultados muestran que no existen medidas específicas para la asignación de

cargos directivos en colegios y universidades, siendo necesario que las oficinas de RR.HH implementen modelos de gestiones por capacidades y exijan el apego a los lineamientos establecidos. Se concluyó que la introducción de la nueva propuesta basada en competencias universitarias exige un rediseño de perfiles de puestos basados en funciones de desempeño (Castillo, 2021).

En el estudio realizado por Barrientos, P. (2021), titulado “Efectos del proceso de formación docente. Perspectiva multinivel-multidimensional” (Artículo científico). UNCP, Huancayo, Perú. Se concluye que el entrenamiento integral de la visión tiene un efecto significativo, mientras que el entrenamiento mecánico tradicional no ayuda al desarrollo multinivel y multidimensional del alumnado (Barrientos & Blancas, 2021).

Como antecedente a nivel local tenemos el estudio realizado por Ruiz, E. (2021), titulado “Gestión municipal y cumplimiento de la meta 4 en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo” (Artículo científico). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Se concluye en la existencia de la correlación altamente positivas de las gestiones municipales y los logros de las Metas 4 en el municipio de la Banda de Shilcayo, habiendo coeficientes de Pearson y determinación de 0.937 y 0.879 respectivamente, indicando que la consecución de las Metas 4 es el 87.9% la que se ve afectada por las gestiones municipales (Ruiz, Saldaña, Saavedra, Flores, & Delgado, 2021).

En el estudio realizado por Ruiz, T. (2021), titulado “Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado” (Artículo científico). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Se concluyó que, en los contextos de las emergencias de salubridad en la provincia de El Dorado, hay una correlación entre las gestiones estratégicas y el logro de metas. De acuerdo con la prueba de Rho Spearman las variables están correlacionadas dando un 0,716, lo que significa que la correlación es directamente alta y nos sitúa al nivel de Spearman (Ruiz & Sánchez, 2021).

En el estudio realizado por López, E. (2022), titulado “Compromiso organizacional y su relación con la productividad (Artículo científico). Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Perú. Se concluyó que no existió relaciones de las dimensiones de estudio, así como tampoco entre las dimensiones de los compromisos

organizacionales y las productividades: docencia, estudio, extensión y planificación en la universidad, y labores educativas y administrativas en las escuelas profesionales de ingeniería civil (López, Saavedra, Diaz, & Paredes, 2022).

Para sustentar la variable en estudio, existen diversos conceptos tratando de explicar su composición, luego teniendo en cuenta la literatura de diferentes autores, los mismos serán introducidos en las siguientes definiciones

Teoría de Gestión Administrativa; Teoría Clásica representada por Fayol (1916), Fayol extrajo sus principios de administración de otros autores de su época. Organizó estos principios sin agregarles mucha originalidad. Se basan en la ciencia y las leyes, lo que significa que la gestión administrativa debe basarse en las leyes. Estos se denominan principios de sentido común de Fayol o principios generales de administración. Todo en administración es asumible y medible. Teoría Científica Taylor (1903); esta escuela de pensamiento se centra en las tareas. Creen que la ciencia se puede aplicar a los problemas de gestión para mejorar la eficiencia. Un método clave que utilizan es la medición, que es similar a la medición en otras ciencias. Teoría Neoclásica Druker (1954); esta teoría actualiza el enfoque clásico de la Administración incorporando otras teorías a su aplicación. Como método universal de Administración, esta teoría fue creada como una actualización de la teoría clásica (Valencia & Solano, 2021).

Teoría de Efectividad; para Fernández (1997), es la capacidad de una organización para lograr sus objetivos implica más que solo eficiencia. También considera los factores ambientales, del mismo modo Pacheco (2002), la eficacia se define a manera de las capacidades de una organización con la capacidad de satisfacción de sus clientes con la identificación correctamente de los requerimientos y expectativas, con el fin de colegir las caracterizaciones con el cual debe contar el producto final con tal de poder compensarlo. Asu vez también, la ISO 9001 (2008), lo conceptualiza a modo de extensiones realizables de labores planeadas y lograr resultas esperados; similar a lo que propone Rojas (2018), quienes definieron los términos a modo de lograr una meta inicialmente deseada, y así mismo Mokate (2001), puede entenderse a modo de nivel de consecución de la meta propuesta. De esta forma, en la búsqueda de optimar la eficacia, es iniciada en procedimientos clasificatorios de objetos, afectando las efectividades. Esta vista es útil para analizar

la efectividad a nivel organizacional global y se acerca más a la noción clásica de efectividad a medida que se profundiza en cada nivel de la empresa. Sin embargo, es necesario medir la eficacia de una organización en función de su capacidad para innovar, adaptarse al entorno, aprender nuevas formas organizativas y demostrar capacidad para gestionar el cambio. (García, y otros, 2019).

Teoría de Administración por objetivos; Según Koontz (2013), la administración por objetivos, mejor conocido como APO, es un sistema administrativo. También se considera una técnica de motivación y una herramienta de evaluación. APO se enfoca en las actividades de planificación, control y administración de manera sistemática y coherente. Esto se debe a que el sistema tiene como objetivo hacer que los objetivos de la organización sean más efectivos y eficientes. Hidalgo (2011), el APO indica que su existencia comenzó en los años 70 y 80. Esto se debe a que a las empresas de la época no les importaba la medición de la productividad de sus trabajadores. En consecuencia, se utilizaron técnicas para realizar un seguimiento de los objetivos dentro de sus empresas. Estas técnicas ayudan a implementar métodos para dirigir los esfuerzos y acciones de los trabajadores dentro de la empresa. Además, APO indica que ayuda con una buena comunicación y ayuda a lograr los objetivos previstos.

Teoría de gestión para resultado; las gestiones basadas en resultados están centrada en relaciones claras de causa y efecto. Se cree que las cadenas de resultados y los marcos muestran claramente las consecuencias lógicas de diferentes insumos y actividades. Dichas variaciones suelen denominarse órdenes superiores de resultados, efectos e impactos (García & García, 2010). La gestión basada en resultados se fundamenta en que la organización o agencia establece su éxito y lo mide, es decir, establece metas y objetivos claros para monitorear su desempeño, lo que ayudará en el proceso de toma de decisiones y optimización de recursos, asimismo, incluye la integración de información y evidencia en el proceso de gestión de decisiones, así como la adopción de herramientas como la planificación, el seguimiento, la gestión de proyectos, etc., todas ellas encaminadas a evaluar el desempeño de la organización y los resultados, más que procesos o procedimientos que determinan el valor más importante de la eficiencia organizativa pública (Milanesi, 2018).

La gestión por procesos es considerada un modelo organizacional que promueve la mejora continua de las actividades que se realizan en la organización, su aplicación en las empresas va de la mano con el desarrollo sistemático de la administración pública, permitiendo la identificación de tendencias y métodos, los temas que definen cómo gestionar los valores públicos (Flores & Núñez, 2021). Delgado (2019), precisa que las gestiones de proceso a modo de perfeccionamiento de cada una de las labores, diligencias y métodos que agregan valoraciones en las actividades de principio a fin, lo que a su vez afecta la complacencia y las expectativas del comprador.

Para administrar de manera efectiva los procesos de una organización, es importante priorizar los procesos en lugar de las funciones individuales. Esto se debe a que se crea una jerarquía horizontal al centrarse en procesos cruzados que tienen como objetivo servir al cliente final. En este sentido, el éxito tanto de las organizaciones productoras de bienes como de las productoras de servicios depende de la gestión eficaz de sus procesos. Además, la razón por la que se formaron estas organizaciones en primer lugar es porque el usuario, no sus productos o servicios, es considerado lo más importante (Marín & Pérez, 2021)

La gestión por procesos es la principal forma con la que cuenta una organización de gestionar sus diligencias y providencias de forma que estas sean lo más precisas viables para alcanzar y conseguir sus objetivos y de este modo conservar una altura adecuada en la atención del bien y servicio ofrecido. Seguir una serie de prácticas procedimentales te da un mayor control sobre el proceso, satisface los requerimientos de los beneficiarios o clientes y trae una serie de beneficios como:

- Implementar un sistema que permite realizar operaciones mediante procesos definidos y documentados, lo que permite identificar, documentar, medir y mejorar continuamente los procesos desarrollados por una empresa o institución.
- Tiene un proceso controlado que permite acceder a productos de calidad.
- Enfocarse en las necesidades y requerimientos del cliente ya que es el insumo para realizar el producto o servicio para que la actividad pueda satisfacerlos.
- Organizar la institución de manera de procedimientos que desarrolla la organización.
- Comprometer a todos los integrantes del hospital para que contribuyan

directamente al logro del programa del hospital o establecimiento. - Ocuparse y forjar bienes y servicios con calidad (Campaña, Pico, & Luján, 2022).

Es necesario que un sistema logre un estado equilibrado a largo plazo para implementar una gestión de procesos efectiva. Esto se conoce comúnmente como equilibrio. Adoptar la gestión de procesos significa que las organizaciones están preparadas para manejar cambios tanto externos como internos. Esto se debe a que implementar la gestión de procesos significa diseñar adecuadamente sus operaciones (Cantero, Herrera, Leyva, & Nápoles, 2021).

La importancia de la gestión por procesos es que aumenta la eficiencia, eficacia y flexibilidad de la producción, así como la calidad del producto final, asimismo, la gestión por procesos te permite integrar la dinámica de tu organización y enfocarte en los resultados. Para conseguir un manejo eficaz de los procesos, en necesaria la gestión de la información, la cual es definida como la disponibilidad y gestión de la información relevante en tiempo y forma. Un hecho fundamental que destaca a la gestión por procesos es el importante énfasis en la gestión y manejo de vínculos de tipo causal entre procesos, por lo cual se pretende poder identificar y orientar su desempeño para lograr la satisfacción del cliente (Malca, Cruz, Guillén, & Ochoa, 2021)

Un enfoque de gestión por procesos ayuda a las organizaciones a comprender sus procesos de forma sistemática y lateralmente, facilita la interacción, la colaboración y el compromiso de los equipos de trabajo en el mismo momento, el tráfico de información y soluciones gracias a la gestión oportuna (Torres, Sinche, Valenzuela, & García, 2020).

Una meta es un desarrollo o actividad planeada por una organización. Estas actividades se planifican para lograr resultados específicos en el futuro. Las organizaciones establecen objetivos para mejorar la productividad, aumentar la producción y hacer crecer su negocio. El logro de estas metas implica un mayor tamaño y alcance para la organización; esto se debe al hecho de que cada meta alcanzada significa que la organización se ha acercado más a sus objetivos previstos durante un período de tiempo determinado (Encomenderos, 2021). Tejada, R. (2021), se refiere a los métodos, procesos e instrumentos que incorporan

consideraciones relacionadas con la aplicación de los recursos públicos. Estas consideraciones incluyen el desempeño pasado y esperado, así como los incentivos y condiciones que motivan a las instituciones públicas a alcanzar las metas.

Metas Institucional, los cambios a cortos plazos esperados por las metas institucionales se refleja en el propósito de la escuela en términos de administración, infraestructura, recursos humanos y servicios. Esto se logra a través de la evaluación, selección y priorización de los fines trascendentales de la institución a medianos plazos (Yana, 2021).

El éxito de cualquier objetivo depende en gran medida de la dedicación y esfuerzo de los directores o administradores de la entidad. Estas personas necesitan tener una buena planificación y capacitar adecuadamente al personal de gestión para que puedan dirigir con prudencia la institución. Hacerlo requiere determinación y un fuerte deseo de mejorar las cosas; esto permitirá que la organización avance.

Una meta, intentar establecer objetivos generales para una empresa es un perjuicio para sus trabajadores. En su lugar, deben establecerse metas específicas, difíciles y desafiantes. Estos objetivos deben contener varias funciones que los hagan efectivos. Deben ser capaces de centrar la atención y la acción de los trabajadores en una tarea, aumentar la persistencia y actuar como refuerzo para el desarrollo de estrategias. En última instancia, las metas siempre deben ser posibles de cumplir. Los objetivos que están explícitamente descritos y claramente definidos tienen una mayor probabilidad de ser alcanzados. Las metas vagas no motivan tanto a las personas porque no son específicas y no ofrecen la dirección adecuada. Tener objetivos congruentes también aumenta la capacidad de ejecución de una organización. Dicho suceso es reflejado de la misma manera en la ampliación de las participaciones de los empleados de la organización, optimando la eficiencia y el beneficio de personas y empresas (Martín, 2018).

Es importante establecer y perseguir objetivos, ya sean asignados o auto establecidos, como una forma de determinar la emoción y el comportamiento. Comprometerse con objetivos, establecerlos o aceptarlos ayuda a las personas a centrar su atención y evitar distracciones. Las metas alientan a las personas a

desarrollar estrategias, centrar la atención y esforzarse más. Incluso pueden alentar la persistencia incluso ante el fracaso. El nivel de compromiso de una meta afecta cuatro resultados conductuales clave en la motivación: atención, elección de comportamiento, esfuerzo y persistencia. Además, las metas afectan directamente cuánto esfuerzo pone la gente para alcanzarlas y su persistencia frente a obstáculos o fracasos (Molina, 2020).

Teoría de fijación de metas; la complacencia de los empleados en las variadas organizaciones está básicamente ligada a la obtención de las diversas metas. El poder de esta idea es que simplemente al mostrar una tendencia o propósito de lograr las metas, preparamos el escenario con el fin de desenvolver de nosotros la estimulación. Las metas de ningún modo se presentan de forma regalada, adquiere el carácter de un reto o desafío y solicita arrojo para alcanzarla. Reconocer los requerimientos de este brío, el propósito de alcanzar la meta, es el comienzo de dar la razón que la motivación es el origen del triunfo (Martín, 2018).

El grado de conocimiento, capacitación y retroalimentación de los colaboradores tiene mucho que ver con el éxito de sus objetivos. Esto se debe a que el alcance de los propósitos institucionales está determinado por el compromiso, dedicación y esfuerzo de sus participantes. El logro de los objetivos requiere que los colaboradores se concentren en sus funciones con respecto a esas metas (Encomenderos, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño investigación

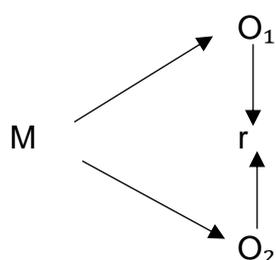
##### Tipo investigación

Este estudio es fundamental ya que durante su desarrollo no se modificaron las variables involucradas para obtener resultados confiables. Por otra parte, a partir de las observaciones se puede determinar el comportamiento y sus características en el medio natural (Concytec, 2018).

##### Diseño investigación

El estudio utilizó un diseño de correlación no experimental porque examinó la relación entre dos variables dentro de la misma unidad de estudio o sujetos de estudio (Hernández Sampieri, 2016).

Esquema:



M = Muestra

O<sub>1</sub> = Gestión de procesos

O<sub>2</sub> = Cumplimiento de metas

r = Relación de las variables de estudio

#### 3.2. Variables, Operacionalización

##### Variables

Variable 1: Gestión de procesos

Variable 2: Cumplimiento de metas

##### Operacionalización

La operacionalización consigna en el anexo del estudio.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

Las poblaciones de la investigadas estuvieron conformadas por 40 funcionarios del IESTP "Nor Oriental de la Selva", etapa 2021.

#### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- ✓ Funcionarios públicos nombrados en las instituciones que representan.
- ✓ Funcionarios públicos en cargos desde el último trimestre.
- ✓ Funcionario público con antecedentes laborales correctos.
- ✓ Funcionario público con experiencias en diversas sedes de labor.

#### **Criterios de exclusión**

- ✓ Funcionarios públicos con licencias por las instituciones.
- ✓ Funcionarios públicos en cargos menores a tres meses.
- ✓ Funcionario público destacado en diversas sedes.

#### **Muestra**

La muestra será conformada por la totalidad de la población estudiada; es decir por 40 funcionarios del IESTP "Nor Oriental de la Selva", periodo 2022.

#### **Muestreo**

Fue utilizado aleatorios simples.

#### **Unidad de análisis**

Las unidades de análisis de los estudios son funcionarios públicos laborando en el IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2022.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas**

El acopio de información se hizo a través de encuesta, donde se salvaguarda la seriedad del recojo de datos de fuente primaria.

## **Instrumentos**

Denominado estructuralmente por la formulación de preguntar de manera ordenada y coherente en busca de responder a los objetivos (Ñaupas, 2009). En ese sentido, se formuló dos cuestionarios para cada variable estudiada.

Para la variable Gestión de procesos, tendrá cuatro dimensiones (Procesos controlados, necesidades y requerimientos de clientes, estructura organizacional y compromiso de colaboradores), cada uno de ellos presentó 04 artículos, un total de 16 artículos. En cuanto a su evaluación, tiene una escala de 5 puntos, de muy malo a muy bueno, según la escala que se presenta a continuación.

La variable logro de metas consta de dos dimensiones: establecimiento de metas, alcance y propósito de la meta, cada dimensión tiene 6 ítems, lo que constituye un cuadro global de 16 ítems. En cuanto a la valoración, tiene una valoración entre 1 y 5, de muy bajo a muy bueno.

## **Validez**

La validación es realizada por jueces expertos familiarizados con el tema de investigación.

## **Confiabilidad del instrumento**

George & Mallery (2003), la reevaluación de los coeficientes alfa de Cronbach, a modo de componente de confianza de la herramienta, encontró un valor superior a 0,7.

### **3.5. Procedimiento**

La investigación contó con dos momentos. El primer momento, se identificó los posibles colaboradores de la investigación y a la institución a donde pertenecen, posterior a ello se presentará una solicitud para la realización del estudio, luego se procederá a esperar la respuesta de la institución con un documento que autoriza poder ingresar a sus instalaciones y recoger los datos pertinentes propios del estudio.

En un segundo momento, se identificó los participantes, con las que se obtendrá el consentimiento para participar, donde además se menciona que los datos vertidos son única y exclusivamente para fines académicos, donde también se hará hincapié que los datos vertidos sean confidenciales para el investigador. De la misma manera se los recuerda que sus respuestas deben ser reales y con ello evitar los sesgos en el estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de dato**

Se hizo uso del paquete estadístico SPSS Ver 25, donde además se empleó el estadístico R de Pearson, con ello poder determinar la asociación entre los elementos estudiados.

Para determinar el coeficiente, se consideró la valoración de -1 a 1, al ser positivo se muestra dependencia directa, dependencia indirecta al ser negativo y existe independencia cuando el valor es 0 (Valderrama, 2016).

### **3.7. Aspecto ético**

Esta sección responde a los principios éticos internacionales, es vital para mantener la integridad de las personas, es muy respetuosa, y que su inserción en la investigación sea gratuita, la participación de los residentes mantendrá sus aportes a la investigación confidenciales, permanecerán en el anonimato y la utilidad de la investigación Puramente académico, cada proceso se desarrollará de acuerdo al cronograma establecido en el estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Respecto al Objetivo específico 1: Nivel de la gestión de procesos en el IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

**Tabla 1**

*Nivel de la gestión de procesos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	16 - 37	1	2%
Regular	38 - 58	32	80%
Alto	59 - 80	7	18%
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a funcionarios.

#### **Interpretación:**

La gestión de procesos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, posee un nivel "Regular" de 80% (32), siendo el de mayor porcentaje, seguido del nivel "Alto" que alcanza un 18% (7). Mientras que el nivel "Bajo" obtuvo solo un 2% (1).

### 4.2. Respecto al Objetivo específico 2: Nivel de cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

**Tabla 2**

*Nivel de cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	12 - 28	3	8%
Regular	29 - 44	36	90%
Alto	45 - 60	1	2%
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a funcionarios.

#### **Interpretación:**

El cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", tiene un nivel "Regular" de 90% (36), existiendo el de porcentaje superior, seguido del nivel "Bajo" que alcanza un 8% (3). Mientras que el nivel "Alto" obtuvo solo un 2% (1).

**4.3. Respecto al Objetivo específico 3: Relación de la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.**

**Tabla 3**

*Relación de la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.*

			Gestión de proceso	Fijación de metas
Rho de Spearman	Gestión de proceso	Coeficiente de correlación	1,000	,026
		Sig. (bilateral)	.	,874
		N	40	40
	Fijación de metas	Coeficiente de correlación	,026	1,000
		Sig. (bilateral)	,874	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos de SPSS ver 25.

**Interpretación:**

A través del análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.026 (correlación positiva media); y un p valor igual a 0,874 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite afirmar que la gestión de procesos no se relaciona significativamente con la fijación de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021

**4.4. Respecto al Objetivo específico 4: Relación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.**

**Tabla 4**

*Relación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.*

			Gestión de proceso con alcance	Propósitos de las metas
Rho de Spearman	Gestión de proceso con alcance	Coeficiente de correlación	1,000	-,129
		Sig. (bilateral)	.	,428

	N	40	40
Propósito de las metas	Coefficiente de correlación	-,129	1,000
	Sig. (bilateral)	,428	.
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos de SPSS ver 25.

### Interpretación:

A través del análisis estadístico de Rho de Spearman se consiguió un coeficiente de -0.129 (correlación negativa media); y un p valor igual a 0,428 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite afirmar que la gestión de procesos con el alcance no se relaciona significativamente con los propósitos de las metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

#### 4.5. Respecto al Objetivo específico 5: Relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

**Tabla 5**

*Relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.*

			Estructura organizacional	Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,072
		Sig. (bilateral)	.	,661
		N	40	40
	Cumplimiento de metas	Coefficiente de correlación	-,072	1,000
		Sig. (bilateral)	,661	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos de SPSS ver 25.

### Interpretación:

Por medio del análisis estadístico de Rho de Spearman se logró un coeficiente de -0.072 (correlación negativa débil); y un p valor igual a 0,661 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite afirmar que la estructura organizacional no se relaciona

significativamente con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

#### 4.6. Gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

Previamente se plantea la hipótesis:

Ho : La gestión de procesos no se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

H<sub>1</sub> : La gestión de procesos se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

**Tabla 6**

*Gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.*

			Gestión de procesos	Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	-,062
		Sig. (bilateral)	.	,702
		N	40	40
	Cumplimiento de metas	Coefficiente de correlación	-,062	1,000
		Sig. (bilateral)	,702	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos de SPSS ver 25.

#### **Interpretación:**

Por intermedio del análisis estadístico de Rho de Spearman se consiguió un coeficiente de -0.062 (correlación negativa débil); y un p valor igual a 0,702 (p-valor  $\leq 0.05$ ), el mismo que permite afirmar que la gestión de procesos no se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado, se procede a contrastar los hallazgos del estudio con otros similares. **En tal sentido, el estudio encuentra una gestión de procesos** con un nivel “Regular” del 80%, el mismo que se puede inferir que la gestión es incipiente para alcanzar productos planificados por la gestión, ello requiere realizar ajustes necesarios para ser eficientes. El estudio de Sánchez (2022), refiere que se requiere de una evaluación permanente de la gestión, el mismo que permite definir y conocer su diagnóstico real. Asimismo, permite identificar las debilidades que limitan la planificación estratégica y las bases de la viabilidad e impacto de las propuestas de innovación organizacional. De lo descrito por Sánchez hace necesario incorporar procesos de evaluación y retroalimentación con la finalidad de obtener un adecuado ejercicio institucional, donde articule acciones y asegure el cumplimiento de los objetivos definidos.

El estudio **muestra también el cumplimiento de metas institucionales**, encontrando un nivel “Regular” del 90%, seguido del nivel “Bajo” con 8%; en síntesis, un 98% las metas se cumplen medianamente, entonces es necesario identificar nudos críticos, para rediseñar estrategias acordes a las necesidades institucionales, efectivizando acciones en la concretización de metas predefinidas, haciendo que las brechas institucionales se acorten, alcanzando resultados con impacto positivo. Camacho (2022) en su estudio menciona que accionar colaborativamente y participativamente genera puentes de conocimiento para desarrollar competencias en los integrantes de la institución. Asimismo, precisa que la continuidad de los procesos es necesaria para la innovación en la educación superior.

La investigación demuestra del mismo modo, la coexistencia de relación positiva media entre la gestión de procesos con la fijación de metas (Rho de Spearman = 0.026). De acuerdo a este hallazgo, se infiere que existen otros factores que determinan que la gestión tenga mayor relación con las metas fijadas, como clima laboral, el compromiso, entre otros que deben de fortalecerlos con la finalidad de

encontrar mayor asociación de las variables que se pretende identificar su grado de relación.

De lo descrito Barrientos (2021), hace mención que el entrenamiento integral de los colaboradores con enfoque en la visión tiene un efecto significativo, mientras que el entrenamiento mecánico tradicional no ayuda al desarrollo multinivel y multidimensional del crecimiento institucional. De acuerdo a lo descrito líneas arriba, el entramiento constante con un nuevo enfoque hace cambiar la perspectiva de los colaboradores, rompiendo todo estigma que impide el desarrollo de nuevas estrategias, estas adecuaciones, con nuevos acontecimientos hacen que las instituciones perduren y tengan mayor competitividad, con ello puedan perpetuar su vigencia.

El estudio muestra de igual manera muestra correlación negativa media entre la gestión de procesos con el alcance y propósitos (Coeficiente de Rho de Spearman = -0.129); hace de ver una débil articulación de los procesos, donde se ven imposibilitados cumplir con los propósitos institucionales. Con ello, es necesario realizar un diagnóstico compartido con todos los comprometidos para replantear los procesos que entorpecen en logro de los propósitos, todo ello genera insatisfacción de los usuarios internos y externos. Oré (2022) hace hincapié que los estudiantes no se encuentran muy satisfechos con los diferentes aspectos del trabajo de formación docente, este obedece a la poca estandarización de los productos académicos propiciando una heterogeneidad de productos, impidiendo la calidad educativa.

De la misma manera, el estudio menciona que existe correlación negativa débil entre estructura organizacional con el cumplimiento de metas (Coeficiente de Rho de Spearman = -0.072), este hallazgo es común en muchas de las instituciones públicas que se mantienen con sus procesos estructurales antiguos, teniendo un corte piramidal, donde el tomador de decisiones se ubica en la cúspide de la estructura, en cambio los operarios, que hacen el verdadero trabajo de campo se encuentran en la primera línea, sin ningún tipo de apoyo que pueda socorrer ante un evento excepcional requerido por la demanda estudiantil. En tal sentido, una

estructura innovada, de corte transversal permite tener mayor articulación y mayor proyección a la concretización de logros de las instituciones públicas académicas. Castillo (2021), menciona que la introducción de la nueva propuesta basada en competencias exige un rediseño de perfiles de puestos basados en funciones de desempeño, con ello complementar sus acciones con áreas con competencias.

Finalmente, el estudio muestra la una correlación negativa débil entre la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales (Coeficiente de Rho de Spearman = -0.062), pues dicho resultado pone de manifiesto que las metas del IESTP "Nor Oriental de la Selva", no se genera propiamente por la gestión de procesos, existiendo otros factores que influyen.

En ese sentido, Ruiz (2021) encuentra una correlación altamente positiva de las gestiones municipales y el logro de las Metas 4 en el municipio de la faja de Shilcayo (Coeficiente de Pearson = 0.937), dicho hallazgo es totalmente diferente al estudio a pesar de ser entidades públicas, pertenecientes a una misma circunscripción geográfica.

En esa misma línea, Ruiz (2021) muestra una relación entre la gestión estratégica y el logro de metas en el contexto de la emergencia sanitaria (Rho Spearman = 0.716), dicho resultado la gestión es determinante para lograr las metas. De lo expuesto, los estudios de Ruiz y Ruiz difieren significativamente con el estudio.

Por su parte López (2022), refiere que los altos compromisos organizacionales y las variables de la productividades en la docencia, estudio, amplificación y planificación en la universidad, y labores estudiantiles y administradoras del profesorado pueden ser elementos gatilladores que puedan encaminar a ser una institución competitiva y reconocida en el medio académico con una alta competencia.

## VI. CONCLUSIONES

6.1 **Respecto al OE1:** Determinar el nivel de la gestión de procesos en el IESTP "Nor Oriental de la Selva", 2021.

Se concluye, que existe correlación negativa débil entre la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales de acuerdo al coeficiente de *Rho de Spearman* con -0.062. Por tanto, el cumplimiento de metas institucionales no se debe a la gestión a los procesos desarrollados por el IESTP Nor Oriental de la Selva.

6.2. **Respecto al OE2:** Determinación del nivel de cumplimiento de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

Se concluye que, el nivel de gestión de procesos en el IESTP Nor Oriental de la Selva, es de un nivel "Regular" del 80%, un nivel "Alto" que alcanza un 18%. Mientras que el nivel "Bajo" obtuvo solo un 2%; indicando que los procesos implementados aun no logran alcanzar su máxima eficiencia.

6.3. **Respecto al OE3:** Establecimiento la correlación de la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

Se concluye, que el nivel de cumplimiento de metas institucionales del Instituto de IESTP Nor Oriental de la Selva, posee un nivel "Regular" de 90%, seguido del nivel "Bajo" con un 8%. Mientras que el nivel "Alto" obtuvo un 2%; donde se infiere que las metas no alcanzan lo planificado, haciendo que las brechas institucionales continúen, impidiendo alcanzar los resultados educacionales esperados.

6.4. **Respecto al OE4:** Establecimiento la correlación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

Se concluye, que existe correlación positiva media entre la gestión de procesos con la fijación de metas, de acuerdo al coeficiente de *Rho de Spearman* 0.026. y un p valor igual a 0,874 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).

6.5. **Respecto al OE5:** Establecimiento de la correlación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

Se concluye, que existe correlación negativa media entre la gestión de procesos con el alcance y propósitos con un coeficiente de *Rho de Spearman* de -0.129. Asimismo, un p valor igual a 0,428 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).

6.6. Existe correlación negativa débil entre estructura organizacional con el cumplimiento de metas, basado en un coeficiente de *Rho de Spearman* de -0.072. Asimismo, un p valor igual a 0,661 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al director de Instituto de IESTP "Nor Oriental de la Selva", promover un trabajo articulado con las áreas académicas y administrativas para incrementar la eficiencia de la gestión de procesos con el cumplimiento de metas programadas.
- 7.2. Al director del Instituto de IESTP "Nor Oriental de la Selva", fortalecer las procesos diseñados e implementados en la gestión, con ello asegurar los resultados y productos de cada proceso institucional desarrollado.
- 7.3. Al director del Instituto de IESTP "Nor Oriental de la Selva", impulsar el trabajo colaborativo con alto compromiso, los que permitan desarrollar actividades congruentes y encaminen al cumplimiento de las metas institucionales.
- 7.4. Al director del IESTP "Nor Oriental de la Selva", instaurar procesos definidos y coordinados con el propósito de fijar metas institucionales concertadas de corto, mediano y largo plazo, asegurando su cumplimiento y efectos positivos para la institución.
- 7.5. Al director del Instituto de IESTP "Nor Oriental de la Selva", evaluar y rediseñar la gestión de procesos con el afán de que las metas institucionales programadas de acuerdo a su temporalidad sean alcanzadas y generando impacto positivo para la institución.
- 7.6. Al director del IESTP "Nor Oriental de la Selva", realizar una reestructuración orgánica, implementado un modelo amigable, eficaz y eficiente para garantizar el cumplimiento de metas de manera oportuna.

## REFERENCIAS

- Álvarez, O., Sánchez, R., García, O., Álvarez, Y., & Maceo, Y. (2022). Methodological actions for the management process of the Recreation Research Labor Practice subject. *Podium. Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 17(1), 325-343. doi:[http://scielo.sld.cu/pdf/rpp/v17n1/en\\_1996-2452-rpp-17-01-325.pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/rpp/v17n1/en_1996-2452-rpp-17-01-325.pdf)
- Barrientos, P., & Blancas, E. (2021). Efectos del proceso de formación docente. Perspectiva multinivel-multidimensional. *Horizonte de la Ciencia*, 11(21), 129-150. doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.21.901>
- Camacho, M., & Castillo, J. (2022). Proceso profesionalizante: Una intervención en enseñanza superior. *Revista Electrónica Educare*, 26(1), 108-128. doi:<https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>
- Campaña, G., Pico, F., & Luján, G. (2022). Gestión por procesos para mejorar el sistema de referencias y contrareferencia de Hospitales de Guayaquil. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 2255-2280. doi:<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8354956.pdf>
- Campaña, M. (2022). Management by processes as a tool for the development of scientific research in higher technological institutes, auditing, and knowledge economy. *Imaginario Social*, 5(1), 69-82. doi:<http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/70/160>
- Campaña, M., Melendres, E., Flores, J., & Acosta, R. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Dominio de las ciencias*, 6(5), 24-42. doi:<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/1577/2985>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2), 1-12. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181566671001>
- Castillo, L. (2021). La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Industrial Data*, 24(1), 97-108. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.16287>
- Concytec. (2018). *Tipos de investigación*. Lima.
- Delgado, G., & Calsina, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*, 22(2), 173-184. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>

- Encomenderos, I. (2021). *Gestión administrativa y cumplimiento de metas en la Estación Experimental Agraria San Ramón, Yurimaguas - 2021*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Madrid.
- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 40(22), 1-11. doi:<https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- García, N. (2021). Sisterhood as a strategy for updating teaching in women of the upper secondary education level. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3). doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2622>
- García, R., & García, M. (2010). *La Gestión para Resultados en el Desarrollo avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. América Latina: BCRP.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, B. (2011). *Remuneraciones inteligentes. Una Mirada sencilla para atraer, retener y motivar al talento*. Buenos Aires: Gránica .
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la Administración, Un Enfoque Internacional*. Octava edición: Editorial Mc Graw Hill.
- López, E., Saavedra, J., Diaz, F., & Paredes, C. (2022). Compromiso organizacional y su relación con la productividad de los docentes de educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1-28. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1862](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1862)
- Macazana, D., Romero, A., Vargas, G., Sito, L., & Salamanca, E. (2021). Procedimiento para la gestión de la internacionalización de la educación superior. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3), 1-25. doi:<http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe2/2007-7890-dilemas-8-spe2-00003.pdf>

- Malca, G., Cruz, R., Guillén, P., & Ochoa, F. (2021). Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos públicos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 818-833. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612020>
- Marín, F., & Pérez, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 162-167. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533013>
- Martín, J. (2018). Tener metas te hará feliz. *Ceren*(4), 1-5.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. doi:<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Milanesi, A. (2018). The management for outcomes: a review of the literature and its challenges in latin america. *Administración & Desarrollo*, 48(1), 171–199. doi:<https://doi.org/10.22431/25005227.425>
- Mokate, K. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* Inter-American: Development Bank.
- Molina, H. (2020). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*(75), 23-33. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/212/21207502.pdf>
- Ñaupas, H. (2009). *Metodología de la Investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima - Perú.
- Oré, J., & Hoces, Z. (2022). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 171-188. doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>
- Pacheco, J., Castañeda, W., & Caicedo, C. (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá: Mc Graw – Hill Interamericana Editores, S.A.
- Piñuela, J., & Quito, C. (2020). he Challenges of Process Management in the Digital Age. *Estudios de la gestión*(8), 131-148. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Rodríguez, S., & Pérez, D. (2018). Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad. *Visión de Futuro*, 22(2), 192-213.

doi:[https://www.researchgate.net/publication/328094832\\_Perfeccionamiento\\_de\\_la\\_Gestion\\_por\\_Procesos\\_en\\_una\\_Universidad](https://www.researchgate.net/publication/328094832_Perfeccionamiento_de_la_Gestion_por_Procesos_en_una_Universidad)

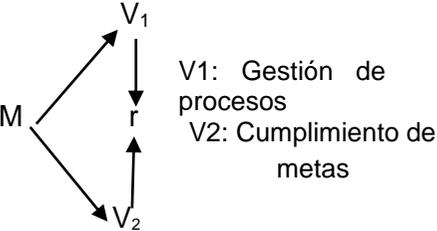
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(6), 1-12.
- Ruiz, E., Saldaña, C., Saavedra, F., Flores, K., & Delgado, M. (2021). Gestión municipal y cumplimiento de la meta 4 en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8655-8675. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.946](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.946)
- Ruiz, T., & Sánchez, K. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8822-8855. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.957](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957)
- Sánchez, M. (2022). La gestión del proceso organizacional para la toma de decisiones. *Ciencias Holguín*, 28(1), 1-12. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181570010003>
- Tapia, I., Moreno, M., Marrero, C., & Estrada, M. (2022). El enfoque a procesos. Una mirada desde la gestión universitaria. *Ciencias Holguín*, 28(1), 1-10. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181570010007>
- Tejada, R. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*(5), 76–92. doi:<https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.05>
- Torres, J., Sinche, F., Valenzuela, A., & García, G. (2020). Gestión por Procesos en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú. *Llamkasun*, 1(1), 27–39. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i1.5>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6 ta ed.). Lima: San Marcos.
- Valencia, H., & Solano, J. (2021). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Huancavelica - 2019*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Yana, N. (2021). *Incidencia de la ejecución presupuestal en el cumplimiento de metas y objetivos de la municipalidad distrital de Paucarcolla, periodos 2017-2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de consistencia de las Variables

**Título:** Gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es nivel de la gestión de procesos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021? ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021? ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con la fijación de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Conocer la relación de la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el nivel de la gestión de procesos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021. Determinar el nivel de cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021. Establecer la relación de la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del Instituto de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2022. Ho: No existe relación significativa entre la gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de la gestión de procesos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, es regular. H2: El nivel de cumplimiento de metas institucionales del Instituto de</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

<p>metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021?</p>	<p>Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.</p> <p>Establecer la relación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.</p> <p>Establecer la relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.</p>	<p>Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.</p>																			
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>																			
<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: D. Correlacional</p> <p>Tipo no experimental, diseño correlacional.</p>  <p>V1: Gestión de procesos V2: Cumplimiento de metas</p>	<p><b>Población</b> Conformada por 25 funcionarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva</p> <p><b>Muestra</b> Conformada por 25 funcionarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1198 912 1391 944">Variables</th> <th data-bbox="1391 912 1729 944">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1198 944 1391 1225" rowspan="3">Gestión de procesos</td> <td data-bbox="1391 944 1729 976">Procesos controlados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1391 976 1729 1082">Necesidades y requerimientos de clientes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1391 1082 1729 1152">Estructura organizacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 1152 1391 1327" rowspan="2">Cumplimiento de metas</td> <td data-bbox="1391 1152 1729 1225">Compromiso de colaboradores</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1391 1225 1729 1327">Fijación de metas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 1327 1391 1375"></td> <td data-bbox="1391 1327 1729 1375">Alcance y propósitos de metas</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de procesos	Procesos controlados	Necesidades y requerimientos de clientes	Estructura organizacional	Cumplimiento de metas	Compromiso de colaboradores	Fijación de metas		Alcance y propósitos de metas	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1408 912 1729 944">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1408 944 1729 976">Procesos controlados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 976 1729 1082">Necesidades y requerimientos de clientes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 1082 1729 1152">Estructura organizacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 1152 1729 1225">Compromiso de colaboradores</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 1225 1729 1327">Fijación de metas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 1327 1729 1375">Alcance y propósitos de metas</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Procesos controlados	Necesidades y requerimientos de clientes	Estructura organizacional	Compromiso de colaboradores	Fijación de metas	Alcance y propósitos de metas
Variables	Dimensiones																				
Gestión de procesos	Procesos controlados																				
	Necesidades y requerimientos de clientes																				
	Estructura organizacional																				
Cumplimiento de metas	Compromiso de colaboradores																				
	Fijación de metas																				
	Alcance y propósitos de metas																				
Dimensiones																					
Procesos controlados																					
Necesidades y requerimientos de clientes																					
Estructura organizacional																					
Compromiso de colaboradores																					
Fijación de metas																					
Alcance y propósitos de metas																					

--	--	--	--

**Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de procesos	Delgado (2019), define la gestión por procesos como la mejora de todas las tareas, actividades y procesos, agregando valor a cada actividad, desde el inicio hasta el final, la cual a su vez impacta en la satisfacción y las expectativas del consumidor.	Procesos planificados y articulados para la consecución de objetivos institucionales	Procesos controlados	Planifica productos a desarrollarse por la institución	Ordinal
				Define y prioriza productos	
				Asigna recursos para los procesos	
				Obtención productos programado	
			Necesidades y requerimientos de clientes	Insumos para realización de producto o servicio	
				Productos o servicios responden a necesidades	
				Actividades responden a los requerimientos de los clientes	
				Satisfacción sobre adquisición de productos o servicios	
			Estructura organizacional	Estructura institucional definida	
				Estructura organizacional conocida por los colaboradores	
				Procesos articulados con la estructura organizacional	
				Procesos logran cumplir con los objetivos	
			Compromiso de colaboradores	Conforma y define trabajos colaborativos	

				Fomenta acuerdos mutuos	
				Planifica los logros institucionales	
				Desarrollan productos de calidad	
Cumplimiento de metas	Es el cambio esperado en el corto plazo, que reflejan los propósitos en materia de servicios, administración, recursos humanos, infraestructura y equipamiento desarrollados por la institución, el mismo que responde a la evaluación, selección y priorización de los objetivos estratégicos institucionales de mediano plazo (Yana, 2021).	Es la consecución de las metas mediante acciones articuladas dirigidas desde la dirección en conjunto con los colaboradores	Fijación de metas	Define metas concertada	Ordinal
				Desarrolla acciones armónicas	
				Define medios para alcanzar de objetivos	
				Colaboradores muestran predisposición	
				Promueve condiciones para alcanzar objetivos	
				Promueve motivación en sus colaboradores	
			Alcance y propósitos de metas	Promueve esfuerzo, dedicación y empeño para cumplir metas	
				Promueve logro de objetivos	
				Genera conocimientos en los colaboradores	
				Promueve y desarrolla funciones enfocados en metas	
				Genera la retroalimentación de procesos	
				Implementa planes de mejora	

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión de procesos

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de la gestión de procesos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Escala de conversión</b>	
Nunca	1
Pocas veces	2
Muchas veces	3
Frecuentemente	4
Siempre	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Procesos controlados</b>						
01	Planifica concertadamente los productos a desarrollarse en la institución					
02	Define y prioriza productos a lograrse en un periodo					
03	Asigna oportunamente recursos para cumplimiento de los procesos					
04	Obtiene productos de acuerdo a lo programado					
<b>Necesidades y requerimientos de los clientes</b>						
05	Cuenta con los insumos para la realización de producto o servicio					

06	Los productos o servicios responden a sus necesidades					
07	Las actividades se direccionan a cubrir los requerimientos de los clientes					
08	Los clientes muestran satisfacción tras la adquisición de los productos o servicios					
<b>Estructura organizacional</b>						
09	La estructura institucional se encuentra definida					
10	La estructura organizacional es conocida por los colaboradores					
11	Los procesos se articulan armónicamente con la estructura organizacional					
12	Los procesos desarrollados logran cumplir con los objetivos					
<b>Compromiso de colaboradores</b>						
13	Conforman y definen trabajos colaborativos					
14	Fomenta acuerdos mutuos para asegurar el cumplimiento de objetivos					
15	Obtiene logros planificados en la institución.					
16	Desarrollan productos de calidad					

## Cuestionario: Cumplimiento de metas

### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar el nivel de cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Nunca	1
Muy pocas veces	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Fijación de metas</b>						
01	Define metas de manera concertada					
02	Desarrolla acciones armónicas en los diferentes objetivos					
03	Define los medios adecuados para alcance de objetivos					
04	Los colaboradores muestran predisposición para alcanzar metas					

05	Promueve las condiciones necesarias para alcanzar objetivos					
06	La dirección promueve la motivación en sus colaboradores					
<b>Alcance y propósito de metas</b>						
07	Los colaboradores muestran esfuerzo, dedicación y empeño para cumplir metas propuestas.					
08	Promueve el logro de objetivos establecidos.					
09	Genera conocimientos en los colaboradores para asegurar las metas establecidas					
10	Promueve y desarrolla de manera adecuada sus funciones enfocados en las metas					
11	Genera la retroalimentación continua en procesos desarrollados por los colaboradores.					
12	Implementa planes de mejora para asegurar el cumplimiento de las metas					

## Índice de confiabilidad de instrumentos

### Análisis de confiabilidad: Gestión de procesos

---

Gestión de procesos

---

		<b>Procesamiento</b>	
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,813	20

---

### Análisis de confiabilidad: Cumplimiento de metas

---

		<b>Procesamiento</b>	
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,854	18

---

## Base de datos

### Variable: Gestión por Procesos

N°	Dimensión 1					Dimensión 2						Dimensión 3					Dimensión 4					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	ST	P4	P5	P6	P7	P8	ST	P9	P10	P11	P12	ST	P13	P14	P15	P16	ST	
1	4	4	4	4	16	4	5	4	3	4	20	2	3	2	1	8	4	3	1	2	10	54
2	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	3	2	2	3	10	1	2	3	1	7	52
3	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	2	3	3	2	10	2	3	1	2	8	53
4	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	1	2	2	3	8	4	3	2	3	12	55
5	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	4	3	2	3	12	4	3	1	2	10	56
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	3	1	2	10	4	3	2	3	12	67
7	4	4	5	4	17	4	4	4	5	4	21	1	2	3	1	7	4	3	1	2	10	55
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	2	3	1	2	8	1	2	3	1	7	60
9	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	2	4	3	2	11	2	3	1	2	8	62
10	3	3	3	4	13	4	4	4	5	4	21	3	2	1	2	8	2	4	3	2	11	53
11	4	5	5	4	18	5	5	5	4	4	23	1	2	2	3	8	3	2	1	2	8	57
12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	3	2	3	12	1	2	3	1	7	54
13	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	21	4	3	1	2	10	2	3	1	2	8	56
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	1	2	3	1	7	4	3	2	3	12	64
15	4	3	3	4	14	4	3	2	4	3	16	2	3	1	2	8	4	3	1	2	10	48
16	3	3	3	3	12	2	3	4	3	3	15	4	3	2	3	12	2	3	2	1	8	47
17	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	18	4	3	1	2	10	3	2	2	3	10	53
18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	1	2	3	1	7	2	3	3	2	10	54
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	3	1	2	8	1	2	2	3	8	52
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	4	3	2	11	4	3	2	3	12	59
21	4	3	4	4	15	5	4	3	3	4	19	3	2	1	2	8	4	3	1	2	10	52
22	4	4	4	3	15	4	4	2	4	4	18	1	2	2	3	8	1	2	3	1	7	48
23	3	4	4	4	15	4	4	4	3	4	19	3	2	1	2	8	2	3	1	2	8	50
24	5	5	4	5	19	3	4	3	4	4	18	1	2	2	3	8	2	4	3	2	11	56
25	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	4	3	2	3	12	3	2	1	2	8	54
26	2	3	4	4	13	3	3	4	4	4	18	4	3	1	2	10	1	2	2	3	8	49
27	3	3	3	4	13	4	3	4	2	3	16	1	2	3	1	7	4	3	2	3	12	48
28	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	2	3	1	2	8	4	3	1	2	10	56
29	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	20	4	3	2	3	12	1	2	3	1	7	55
30	3	2	4	2	11	2	4	3	2	4	15	4	3	1	2	10	2	3	1	2	8	44
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12	60
32	5	5	4	4	18	4	4	5	4	3	20	4	3	1	2	10	4	3	1	2	10	58
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	2	3	1	7	1	2	3	1	7	50
34	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	15	2	3	1	2	8	2	3	1	2	8	46
35	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	4	3	2	11	3	2	1	2	8	46
36	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	3	2	1	2	8	1	2	2	3	8	44
37	4	4	4	4	16	4	5	3	5	4	21	1	2	3	1	7	4	3	2	3	12	56
38	5	4	4	5	18	5	4	5	5	5	24	2	3	1	2	8	4	3	1	2	10	60
39	4	4	3	4	15	3	4	3	4	4	18	4	3	2	3	12	1	2	3	1	7	52
40	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	6	4	3	1	2	10	2	3	1	2	8	28

## Variable: Cumplimientos de metas

N°	Dimensión 1							Dimensión 2							TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	ST	P7	P8	P9	P10	P11	P12	ST	
1	3	3	4	4	3	4	21	4	3	1	2	1	2	13	34
2	3	3	2	4	2	3	17	1	1	1	2	4	2	11	28
3	3	3	2	1	1	2	12	2	2	1	2	4	3	14	26
4	3	3	3	2	2	2	15	1	4	4	2	2	1	14	29
5	4	4	4	2	3	4	21	2	4	1	4	4	4	19	40
6	3	4	1	2	4	4	18	3	4	3	4	2	4	20	38
7	5	5	2	2	5	5	24	2	2	3	1	2	4	14	38
8	3	4	1	2	3	4	17	1	4	3	2	1	2	13	30
9	5	4	2	2	3	5	21	2	1	1	2	2	1	9	30
10	5	5	3	2	2	5	22	1	3	4	2	1	4	15	37
11	3	4	1	2	3	3	16	2	3	2	3	2	2	14	30
12	5	4	2	2	2	5	20	2	4	5	1	2	1	15	35
13	3	4	4	2	3	3	19	5	3	1	2	1	1	13	32
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	22	46
15	3	3	2	2	4	4	18	4	4	1	1	2	4	16	34
16	2	3	3	3	1	3	15	3	3	2	2	3	3	16	31
17	4	4	2	4	4	4	22	1	3	3	4	4	4	19	41
18	2	2	3	3	3	3	16	2	2	4	3	1	3	15	31
19	2	4	1	1	4	4	16	2	1	3	2	4	4	16	32
20	3	4	3	2	2	2	16	4	4	4	1	4	4	21	37
21	3	3	4	4	3	2	19	4	3	3	4	3	4	21	40
22	2	2	4	3	2	2	15	3	1	4	2	2	4	16	31
23	3	3	4	3	2	1	16	2	3	1	3	4	3	16	32
24	3	4	4	3	4	4	22	1	2	2	4	3	4	16	38
25	4	2	4	2	2	2	16	5	4	2	2	1	2	16	32
26	3	3	3	4	2	4	19	4	3	4	4	1	5	21	40
27	4	3	2	4	4	2	19	5	4	2	3	4	5	23	42
28	4	1	3	4	3	3	18	4	3	3	4	3	3	20	38
29	2	2	2	3	4	3	16	3	4	5	4	4	3	23	39
30	3	4	4	3	5	2	21	3	4	4	4	3	4	22	43
31	4	1	1	4	4	1	15	3	2	1	1	3	4	14	29
32	2	2	3	2	3	1	13	2	2	3	4	2	3	16	29
33	4	3	1	2	2	4	16	2	4	1	2	3	4	16	32
34	3	3	3	1	4	3	17	3	3	2	1	3	4	16	33
35	5	5	4	2	2	4	22	3	3	2	2	2	2	14	36
36	4	3	4	4	4	2	21	4	1	2	2	3	3	15	36
37	3	1	4	1	3	3	15	3	2	2	3	3	3	16	31
38	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	1	2	15	33
39	3	3	3	3	3	4	19	1	3	3	4	1	4	16	35
40	3	3	3	1	1	2	13	2	3	3	4	1	2	15	28

### Anexo 03: Validación de Expertos

Título de la investigación: "Gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021"							
Apellido y Nombres del Investigador: Eimer Ruiz Trigozo							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Fiorella Saavedra Mori							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Si cumple	No Cumple	Observaciones/Sugerencias
Gestión de procesos	Procesos controlados	Planifica productos a desarrollarse por la institución	1. Planifica productos a desarrollarse por la institución	Ordinal	/		
		Define y prioriza productos	2. Define y prioriza productos		/		
		Asigna recursos para los procesos	3. Asigna recursos para los procesos		/		
		Obtención productos programado	4. Obtención productos programado		/		
	Necesidades y requerimientos de clientes	Insuficiente para realización de producto o servicio	5. Insuficiente para realización de producto o servicio		/		
		Productos o servicios responden a necesidades	6. Productos o servicios responden a necesidades		/		
		Actividades responden a los requerimientos de los clientes	7. Actividades responden a los requerimientos de los clientes		/		
		Satisfacción sobre adquisición de productos o servicios	8. Satisfacción sobre adquisición de productos o servicios		/		
	Estructura organizacional	Estructura institucional definida	9. Estructura institucional definida		/		
		Estructura organizacional conocida por los colaboradores	10. Estructura organizacional conocida por los colaboradores		/		
		Procesos articulados con la estructura organizacional	11. Procesos articulados con la estructura organizacional		/		
		Procesos logran cumplir con los objetivos	12. Procesos logran cumplir con los objetivos		/		
	Compromiso de colaboradores	Conforma y define trabajos colaborativos	13. Conforma y define trabajos colaborativos		/		
		Fomenta acuerdos mutuos	14. Fomenta acuerdos mutuos		/		

		Planifica los logros institucionales	15. Planifica los logros institucionales	Ordinal	/		
		Desarrollan productos de calidad	16. Desarrollan productos de calidad		/		
Cumplimiento de metas	Fijación de metas	Define metas concertada	17. Define metas concertada		/		
		Desarrolla acciones armónicas	18. Desarrolla acciones armónicas		/		
		Define medios para alcanzar de objetivos	19. Define medios para alcanzar de objetivos		/		
		Colaboradores muestran predisposición	20. Colaboradores muestran predisposición		/		
		Promueve condiciones para alcanzar objetivos	21. Promueve condiciones para alcanzar objetivos		/		
		Promueve motivación en sus colaboradores	22. Promueve motivación en sus colaboradores		/		
	Alcance y propósitos de metas	Promueve esfuerzo, dedicación y empeño para cumplir metas	23. Promueve esfuerzo, dedicación y empeño para cumplir metas		/		
		Promueve logro de objetivos	24. Promueve logro de objetivos		/		
		Genera conocimientos en los colaboradores	25. Genera conocimientos en los colaboradores		/		
		Promueve y desarrolla funciones enfocados en metas	26. Promueve y desarrolla funciones enfocados en metas		/		
		Genera la retroalimentación de procesos	27. Genera la retroalimentación de procesos		/		
		Implementa planes de mejora	28. Implementa planes de mejora		/		
Firma del experto:			Fecha: 09/06/2022				

Fiorella Saavedra Mori  
 Dra. en Gestión Pública y Gobernanza

Título de la Investigación: "Gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021"							
Apellido y Nombres del Investigador: Elmer Ruiz Trigozo							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Carlos Alberto Saldaña Pinto							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Si cumple	No Cumple	Observaciones/ Sugerencias.
Gestión de procesos	Procesos controlados	Planifica productos a desarrollarse por la institución	1. Planifica productos a desarrollarse por la institución	Ordinal	X		
		Define y prioriza productos	2. Define y prioriza productos		X		
		Asigna recursos para los procesos	3. Asigna recursos para los procesos		X		
		Obtención productos programado	4. Obtención productos programado		X		
	Necesidades y requerimientos de clientes	Insumos para realización de producto o servicio	5. Insumos para realización de producto o servicio		X		
		Productos o servicios responden a necesidades	6. Productos o servicios responden a necesidades		X		
		Actividades responden a los requerimientos de los clientes	7. Actividades responden a los requerimientos de los clientes		X		
		Satisfacción sobre adquisición de productos o servicios	8. Satisfacción sobre adquisición de productos o servicios		X		
	Estructura organizacional	Estructura institucional definida	9. Estructura institucional definida		X		
		Estructura organizacional conocida por los colaboradores	10. Estructura organizacional conocida por los colaboradores		X		
		Procesos articulados con la estructura organizacional	11. Procesos articulados con la estructura organizacional		X		
		Procesos logran cumplir con los objetivos	12. Procesos logran cumplir con los objetivos		X		
	Compromiso de colaboradores	Conforma y define trabajos colaborativos	13. Conforma y define trabajos colaborativos		X		

Cumplimiento de metas	Fijación de metas	Planifica los logros institucionales	15. Planifica los logros institucionales	Ordinal	X		
		Desarrollan productos de calidad	16. Desarrollan productos de calidad		X		
		Define metas concertada	17. Define metas concertada		X		
		Desarrolla acciones armónicas	18. Desarrolla acciones armónicas		X		
		Define medios para alcanzar de objetivos	19. Define medios para alcanzar de objetivos		X		
		Colaboradores muestran predisposición	20. Colaboradores muestran predisposición		X		
	Alcance y propósitos de metas	Promueve condiciones para alcanzar objetivos	21. Promueve condiciones para alcanzar objetivos		X		
		Promueve motivación en sus colaboradores	22. Promueve motivación en sus colaboradores		X		
		Promueve esfuerzo, dedicación y empeño para cumplir metas	23. Promueve esfuerzo, dedicación y empeño para cumplir metas		X		
		Promueve logro de objetivos	24. Promueve logro de objetivos		X		
		Genera conocimientos en los colaboradores	25. Genera conocimientos en los colaboradores		X		
		Promueve y desarrolla funciones enfocados en metas	26. Promueve y desarrolla funciones enfocados en metas		X		
		Genera la retroalimentación de procesos	27. Genera la retroalimentación de procesos		X		
Implementa planes de mejora	28. Implementa planes de mejora	X					
Firma del experto:			Fecha: 10 / 06 / 2022				

  
 Mg. CARLOS A. SALDAÑA PINTO  
 C.I.D. 7540

Título de la investigación: "Gestión de procesos con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ~~Nor~~ **Nor** Oriental de la Selva, 2021"

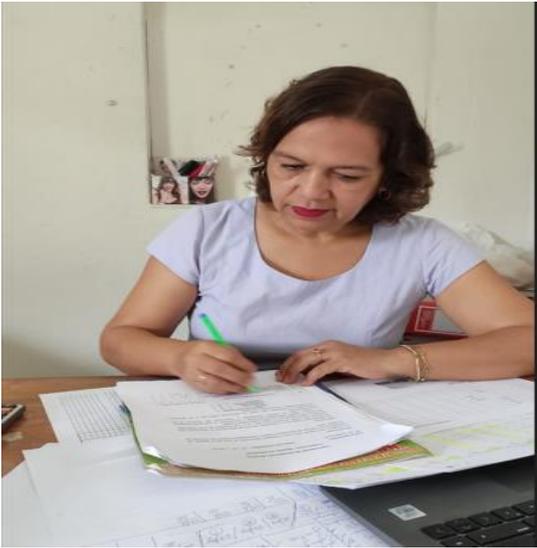
Apellido y Nombre del Investigador: Elmer Ruiz Trigozo

Apellidos y nombres del experto: Mg. William Roldán Díaz Torres

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Si cumple	No Cumple	Observaciones/ Sugerencias
Gestión de procesos	Procesos controlados	Planifica productos a desarrollarse por la Institución	1. Planifica productos a desarrollarse por la Institución	Ordinal	X		
		Define y prioriza productos	2. Define y prioriza productos		X		
		Asigna recursos para los procesos	3. Asigna recursos para los procesos		X		
		Obtención productos programado	4. Obtención productos programado		X		
	Necesidades y requerimientos de clientes	Insumos para realización de producto o servicio	5. Insumos para realización de producto o servicio		X		
		Productos o servicios responden a necesidades	6. Productos o servicios responden a necesidades		X		
		Actividades responden a los requerimientos de los clientes	7. Actividades responden a los requerimientos de los clientes		X		
		Satisfacción sobre adquisición de productos o servicios	8. Satisfacción sobre adquisición de productos o servicios		X		
	Estructura organizacional	Estructura institucional definida	9. Estructura institucional definida		X		
		Estructura organizacional conocida por los colaboradores	10. Estructura organizacional conocida por los colaboradores		X		
		Procesos articulados con la estructura organizacional	11. Procesos articulados con la estructura organizacional		X		
		Procesos logran cumplir con los objetivos	12. Procesos logran cumplir con los objetivos		X		
	Compromiso de colaboradores	Conforma y define trabajos colaborativos	13. Conforma y define trabajos colaborativos		X		
		Fomenta acuerdos mutuos	14. Fomenta acuerdos mutuos		X		
		Planifica los logros institucionales	15. Planifica los logros institucionales		X		
		Desarrollan productos de calidad	16. Desarrollan productos de calidad	X			
Cumplimiento de metas	Fijación de metas	Define metas concertada	17. Define metas concertada	X			
		Desarrolla acciones armónicas	18. Desarrolla acciones armónicas	X			
		Define medios para alcanzar de objetivos	19. Define medios para alcanzar de objetivos	X			
		Colaboradores muestran predisposición	20. Colaboradores muestran predisposición	X			
		Promueve condiciones para alcanzar objetivos	21. Promueve condiciones para alcanzar objetivos	X			
		Promueve motivación en sus colaboradores	22. Promueve motivación en sus colaboradores	X			
	Alcance y propósitos de metas	Promueve esfuerzo, dedicación y empeño para cumplir metas	23. Promueve esfuerzo, dedicación y empeño para cumplir metas	X			
		Promueve logro de objetivos	24. Promueve logro de objetivos	X			
		Genera conocimientos en los colaboradores	25. Genera conocimientos en los colaboradores	X			
		Promueve y desarrolla funciones enfocados en metas	26. Promueve y desarrolla funciones enfocados en metas	X			
		Genera la retroalimentación de procesos	27. Genera la retroalimentación de procesos	X			
		Implementa planes de mejora	28. Implementa planes de mejora.	X			
Firma del experto: 			Fecha: 15/06/2022				

**Anexo 04: Aplicación de los instrumentos de recolección de datos.**











**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de procesos y cumplimiento de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021", cuyo autor es RUIZ TRIGOZO ELMER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 13 de Octubre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES <b>DNI:</b> 18140172 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2204-6635	Firmado electrónicamente por: DTORRESWR el 18- 10-2022 11:56:49

Código documento Trilce: TRI - 0434270