



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Gestión por procesos y la productividad de servicios de un
centro de estudios preuniversitario, Miraflores, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Luyo Yaya, Diego Alonso (orcid.org/0000-0002-9061-6540)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

COASESOR:

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-0002-4872-6105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

Esta tesis va dedicada con cariño a mis padres Doris Yaya y Francisco Luyo que siempre están presentes en mis logros.

Agradecimiento:

Quiero agradecer a Dios por brindarme fortaleza para terminar esta investigación, a mi familia por brindarme su apoyo absoluto.

Índice de contenido

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tabla	v
Índice de figura	vi
RESUMEN	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos Éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
Anexos	44

Índice de tabla

Tabla 01: <i>Ficha técnica del instrumento de recolección de datos</i>	17
Tabla 02: <i>Expertos para validación de Instrumentos</i>	17
Tabla 03: <i>Confiabilidad del Instrumento</i>	18
Tabla 04: <i>Niveles de la gestión por procesos</i>	20
Tabla 05: <i>Niveles de las dimensiones de la Gestión administrativa</i>	21
Tabla 06: <i>Productividad de servicios</i>	22
Tabla 07: <i>Niveles de las dimensiones de la variable Productividad de los servicios</i>	23
Tabla 08: <i>Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov</i>	24
Tabla 09: <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre La gestión por procesos y la productividad de servicios</i>	25
Tabla 10: <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre los procesos estratégicos y la productividad de servicios y la eficiencia</i>	26
Tabla 11: <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre los procesos misionales y la productividad de servicios</i>	27
Tabla 12: <i>Coeficiente de correlación de Spearman entre los procesos de apoyo y la productividad de servicios</i>	28

Índice de figura

Figura 01:Niveles de gestión por procesos	20
Figura 02:Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa	21
Figura 03:Niveles de la variable productividad de servicios	22
Figura 04:Niveles de las dimensiones de la variable productividad de los servicios	23

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación entre la Gestión por proceso y la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitario, Miraflores 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo. Además, el tipo de investigación fue de tipo básica. El nivel alcanzado por el estudio fue el descriptivo correlacional y se basó en un diseño no experimental de corte transversal. Para recolectar la información fue utilizada la técnica de la encuesta, apoyándose de dos instrumentos validados por expertos y con altos niveles de confiabilidad, los cuales fueron aplicados a una muestra de 70 encuestados. Los resultados mostraron que la gestión por procesos se dio mayormente en niveles medios (14%) y altos (67%); así también se pudo observar el comportamiento de la productividad de los servicios ya que para el 20% y 61%, esta variable se desarrolló en niveles medios y altos respectivamente. También se demostró la existencia de una relación directa y fuerte entre la Gestión por procesos y la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitario, Miraflores 2022 ($0.01 < 0,05$; $Rho=0.908$). En conclusión, se determinó que a medida que la gestión por procesos mejore, la productividad de servicios se incrementara de manera muy considerable.

Palabras clave: Gestión por procesos, Productividad de servicios.

Abstract

The objective of the research was to determine if there is a relationship between Process Management and the productivity of services of a pre-university study center, Miraflores 2022. The study had a quantitative approach. In addition, the type of research was basic. The level reached by the study was descriptive correlational and was based on a non-experimental cross-sectional design. To collect the information, the survey technique was used, supported by two instruments validated by experts and with high levels of reliability, which were applied to a sample of 70 respondents. The results showed that process management occurred mostly at medium (14%) and high (67%) levels; thus, it was also possible to observe the behavior of the productivity of the services since for 20% and 61%, this variable was developed at medium and high levels respectively. The existence of a direct and strong relationship between Process Management and service productivity of a pre-university study center, Miraflores 2022 ($0.01 < 0.05$; $Rho = 0.908$) was also demonstrated. In conclusion, it was determined that as process management improves, service productivity will increase considerably.

Keywords: Administrative management, Service productivity, organization

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la educación se vio afectada por la pandemia en los últimos años ya que sufrió un cambio repentino en su modalidad de estudio, lo que llevo a plantear una arquitectura de gestión por procesos. (Gómez y Escobar, 2022) De esta manera, las instituciones educativas tuvieron que actualizar sus procesos para brindar un servicio de calidad, tanto en países de América Latina y Europa han implementado la gestión por procesos considerando esta herramienta como una alternativa de calidad generando en la práctica mayor productividad en el servicio que ofrece. (Girón, 2020) En este sentido, según Campaña et al., (2020) la falta de la gestión por proceso está ausente en las instituciones educativas en América Latina y Europa, lo que impide que tengan un estándar de calidad en el servicio brindado. En Ecuador se identificó la falta de la gestión por procesos en las instituciones educativas es por ello que se diseñó un mapa de procesos para optimizar las acciones en la comunidad educativa.

Por su parte, el Perú se vio obligado a generar nuevas estrategias y a profundizar el conocimiento sobre educación a distancia durante el desarrollo del afrente, esto llevo a que las instituciones educativas actualicen la estructura de su mapa de procesos y cadena de valor con la finalidad de brindar un servicio de calidad, pero en una modalidad de estudio diferente. (Tafur y Soria, 2020) Al respecto Huapaya (2019) señala que las universidades e instituciones educativas en Perú se encuentran en un proceso de reestructuración ya que no cuentan con el diseño de una gestión por procesos que permita estar preparados a los cambios que se presenten en la gestión para mejorar su productividad.

A nivel local, el Centro de Estudios Preuniversitarios de Miraflores, no ajeno a la problemática mencionada con anterioridad, ya que a pesar que su propósito es brindar una formación integral que refuerce lo logrado en la educación básica regular, el problema de la institución es la falta de identificación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, desconocimiento de procedimientos y funciones, esto se debe a la coyuntura que se vivió a nivel mundial donde la institución paso de forma drástica de modalidad presencial a una modalidad virtual. Sin embargo, la gestión de la institución necesita implementar una arquitectura para la gestión por procesos para mejorar la eficiencia de la gestión académica –

administrativa en la modalidad presencial, virtual y semi-presencial, mediante el mapa de proceso se podrá tener claro los procesos y la relación que existe entre ellos de manera estructurada.

De la misma manera, la problemática se generó ya que no se tiene clara la relación entre la gestión por procesos y las funciones que se debe tener en cada una de las áreas de la institución, lo que lleva que la productividad del servicio se reduzca en las funciones del personal y la cantidad de inscritos.

Por lo mencionado en párrafos anteriores y de acuerdo a la problemática mencionada, se planteó el problema general: ¿Existe relación entre la gestión por procesos y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022?. Asimismo, se plantearon los problemas específicos ¿Existe relación entre los procesos estratégicos y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022?, ¿Existe relación entre los procesos misionales y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022?, ¿Existe relación entre los procesos de apoyo y la productividad de servicio en el Centro de Estudios Preuniversitarios de Miraflores, año 2022?

Por otro lado, La investigación a realizarse tiene una justificación teórica, tiene gran relevancia, aporte de conocimiento y teorías para próximos estudios; debido a que el servicio de calidad en Instituciones Educativas es un factor principal para la prestación de servicios que está directamente influenciada por la Gestión por Procesos. Adicionalmente, la investigación tiene una justificación práctica puesto que al desarrollar el rediseño y la aplicación de Gestión por Procesos se mejorará los procesos estratégicos, misionales y de apoyo ya que se reducirá los cuellos de botella que se identifique en cada proceso y los gastos que genera la operación. Adicionalmente, la investigación posee una justificación metodológica, ya que se definirán indicadores que proporcionarán información para optimizar el servicio de inscripción y los trámites documentarios, también nos proporcionará las herramientas que necesitamos para simular y mejorar el proceso deseado.

Consecuentemente a la problemática suscitada y a partir de la interrogante de investigación se planteó el objetivo general: Determinar si existe relación entre

la gestión por procesos y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022. Seguidamente será oportuno analizar los siguientes objetivos específicos: Determinar si existe relación entre los procesos estratégicos y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022. Determinar si existe relación entre los procesos misionales y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022. Determinar si existe relación entre los procesos de apoyo y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022.

Como parte final, es oportuno plantearse la hipostasis del investigador (H1): Existe relación entre la gestión por procesos y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022. Adicionalmente, se plantearon las hipótesis específicas: Existe relación entre los procesos estratégicos y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022. Existe relación entre los procesos misionales y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022. Existe relación entre los procesos de apoyo y la productividad de servicio de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Considerando que, en la última década, gestionar por medio de procesos ha resultado ser una herramienta contundente para fortalecer la productividad, diversos investigadores han evaluado el impacto y relación de estas variables en diversos contextos.

En el plano nacional se tiene la investigación realizada por Mori et al. (2022) en su investigación de enfoque cuantitativo, no experimental y descriptiva simple buscó determinar los niveles de la gestión por procesos en una institución educativa. La muestra fue de cinco directivos y 75 trabajadores. Para el recojo de la información se empleó el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica. Los resultados mencionaron que, a la gestión por procesos, los empleados indicaron que se encontraba en un nivel medio (52%) y bajo (24%), es decir, la implementación de este sistema de gestión se está dando paulatinamente por medio de una nueva cultura organizacional con la finalidad de reducir la burocracia en la medida en que los se estandarizarían. En conclusión, los niveles de gestión por procesos tienen mayores posibilidades de incrementar la satisfacción ya que la cuarta parte de muestra estudiada sienta satisfacción por los procesos.

Asimismo, Velezmoro (2021) quien mediante un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo propositivo diagnóstico el estado actual de la productividad para posteriormente implementar la gestión de procesos sobre la productividad en el área logística de una empresa que otorga servicios educativos. La muestra analizada fue el área de logística de esta institución y se evaluó mediante el análisis documental, la observación de campo y un cuestionario aplicado a 11 trabajadores de la empresa. Los resultados diagnósticos señalaron que los motivos por los cuales la productividad es baja son: falta de almacén de materia prima, no contar con procesos estandarizados en el área logística, no contar con un orden en los almacenes y la limpieza. Cabe señalar que por esos motivos se han generado pérdidas anuales de aproximadamente 405 000 soles. En conclusión, el investigador determinó que, comparando los resultados con otros estudios, se puede apreciar que la implementación de la gestión por procesos genera un crecimiento en la productividad organizacional, tal como fue el caso de este estudio.

Por su parte Jimenez (2020) evaluó la relación de la gestión por procesos y la calidad del servicio en una universidad nacional de cerro de Pasco. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, y con un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo relacional analizaron a una población de 275 sujetos mediante dos instrumentos evaluaron en una primera instancia los niveles de cada variable. Los resultados aducen que los niveles de gestión se dieron mayormente en niveles medios (40%) y bajos (33%). En la dimensión planificación (44%) y actuar (42%), los niveles fueron mayormente bajos, mientras que en ejecución (41%) y medición y seguimiento (52%) los niveles fueron medios. La calidad se evidenció en niveles bajos (30%) y medios (42%). En conclusión, se determinó una relación directa y grado fuerte entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en mencionada universidad.

Salvador (2020) en su tesis doctoral se planteó como objetivo proponer un enfoque de gestión por procesos para el mejoramiento de la calidad en el área logística de una institución educativa. La investigación se fue enfocada de manera cuantitativa y de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. Se emplearon instrumentos de medio para docentes, estudiantes y padres de familia. Esta población fue de 303 sujetos. Los resultados evidenciaron que la calidad estuvo valorada en niveles satisfactorios (100%) para los padres, sin embargo, para un 20% de los padres de familia los resultados de la calidad le producen niveles mínimamente satisfactorios. En conclusión, los resultados obtenidos con esta investigación ofrecen la posibilidad de que utilizar el enfoque de gestión por procesos en una institución educativa pública ofrezca realmente una oportunidad para mejorar la calidad de la gestión, lo que se convierte en la clasificación y priorización de sus procesos.

Asimismo, Veliz (2019) realizó una tesis con el objetivo de evaluar el impacto que ejerce la gestión por procesos en la productividad en área de una institución educativa de Huancavelica. Este estudio se inició a partir de un diseño pre experimental y de enfoque cuantitativo aplicado a una muestra de 38 docentes a quienes se les evaluó mediante una ficha de registro donde se tomaron en cuenta las incidencias y reincidencias. De los resultados se pudo conocer que, del pre al post test, la productividad basada en los procesos mejoró en un 35%. En

conclusión, se evidenció que gestionar por procesos, optimiza a gran escala la productividad en el área de innovación y soporte tecnológico de esta institución educativa.

Por otro lado, Eneque y Tello (2020) publicaron una investigación donde presentaron el objetivo de desarrollar la gestión por procesos con la finalidad de mejorar la productividad en una empresa. El estudio se gestó a partir de una metodología de tipo aplicada descriptiva, con un diseño no empírico con enfoque cuantitativo, tanto la población general como la muestra comprenden todos los procesos y 21 trabajadores de la empresa por ser una división directa de la misma. Del análisis los investigadores señalan que mediante el uso de herramientas técnicas para caracterizar los procesos que componen la gestión del día a día permitió analizarlos y encontrar oportunidades de mejora. Pues del análisis situacional se pudo conocer que el 100% de los procesos se llevan de manera autónoma, esto significa que aplica un modelo de gestión tradicional, menos comunicativa entre áreas y propensa a errores y problemas que afectan negativamente a los clientes. En conclusión, los autores documentaron los procesos críticos para un mejor control para asegurar que los procesos se implementan de manera efectiva, lo que permite identificar las características relevantes que permiten su control y gestión.

Finalmente, Medina (2018) en su investigación se planteó como objetivo conocer la relación entre la gestión por procesos y a calidad del servicio. El estudio fue cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional aplicado a una muestra de 62 trabajadores. Se aplicaron dos instrumentos para la medición de las variables mencionadas, los mismos que tuvieron mediciones en escala de Likert y resumidos en niveles. Los resultados evidenciaron niveles malos (74%) de la gestión por procesos. Por otro lado, la calidad también fue valorada como mala (56%). En conclusión, la calidad del servicio está directamente relacionada con la gestión por procesos

En el ámbito internacional, se analizó la investigación realizada por Alcívar (2021). Este investigador se propuso diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad en un área de mantenimiento de una empresa en Ecuador. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal

y de tipo descriptivo propositivo. Del análisis de resultados se pudo determinar que el 43% de los encuestados hacen trabajos adicionales que no corresponden a su función de forma habitual y el 31% con más frecuencia, el 71% de los empleados realizan reparaciones fuera de horario, muchas de ellas por falta de planificación de repuestos y gestión de entregas, el 41% 35 % adicional por incumplimiento de precauciones de mantenimiento de equipos como parte de la planificación. En conclusión, según el análisis situacional fue oportuno la implementación de la gestión por procesos, considerando que el desorden administrativo y laboral fue evidente dentro de esta empresa.

Por su parte, Medina et al (2021) en su tesis se plantearon como objetivo, desarrollar un modelo conceptual de control de gestión por procesos. Esta investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, no experimental y de tipo descriptivo propositivo. También, se usó el método empírico obtenido para el proceso de revisión bibliográfica y el análisis-síntesis. De los resultados, se consiguió proponer y aplicar modelos de control de gestión y procedimientos específicos para la gestión de procesos, la gestión del conocimiento y el desarrollo de cuadros de mando integrales para implementar la dirección estratégica y la toma de decisiones efectiva y proactiva. En conclusión, la planificación estratégica y gestión de procesos de negocio, permite la implementación de lecciones estratégicas y la toma de decisiones efectiva y proactiva.

Así también, (Muñoz, 2018) desarrollo una investigación con el objetivo de elaborar un sistema de gestión por procesos en una institución dedicada a la ingeniería y producción. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque mixto con aplicaciones de guías de entrevista, encuestas y la observación. Los resultados de acuerdo con las herramientas utilizadas, la organización debe mejorar su organización interna (75%), ya que desde sus inicios la organización ha ido creciendo no solo en cuanto a cartera de clientes, sino también en personal y prestación de servicios. En conclusión, el investigador propuso estrategias en donde el plan de operación del sistema fue desarrollado con el concepto de adaptación a la mejora continua en mente. Se detalla el proceso y sus elementos clave (como políticas, documentos e indicadores de gestión), lo que permite medir el cumplimiento de las actividades.

Una vez conocido el beneficio que otorga gestionar por procesos, es importante conocer las definiciones de las variables involucradas en esta investigación y partiremos definiendo a la gestión como el un grupo de actividades para gestionar la organización a través de la correcta ejecución de tareas, esfuerzos y recursos. La capacidad de controlar y coordinar actividades y diferentes roles dentro de la empresa ayuda a prevenir problemas y lograr objetivos. Este constructo está considerado como es un sistema por naturaleza, una organización que realiza acciones de manera consistente para lograr objetivos mediante el desempeño de las funciones gerenciales clásicas en el proceso de gestión: planificación, organización, liderazgo y control. (Soledispa et al., 2022)

Una correcta gestión está conformada por la continua sinergia de acciones necesarias para encontrar el mejor uso de los escasos recursos, de manera que las decisiones acertadas tengan un impacto positivo a la organización y viceversa si no son suficientes y en el momento adecuado su impacto será ser negativo. Por otro lado, los factores que determinan el nivel de gestión en una empresa se pueden dividir en internos y externos. Los factores internos son aquellos que dependen directamente de la organización y pueden ser influenciados por la información; mientras que los factores externos no dependen de investigaciones o información previa. (Marcó et al., 2018)

Dentro de una organización, eliminar defectos, mejorar y acortar el tiempo de entrega de productos y servicios son tareas importantes y comunes. Para lograr estos objetivos, primero debe comprender y luego cambiar los procesos asociados con ineficiencias, errores, baja satisfacción o baja productividad. (A. Medina et al., 2019) Tradicionalmente, ha existido un enfoque departamental en oposición a un enfoque de proceso. Las estructuras organizacionales tradicionales surgen de la fragmentación de los procesos naturales, producto de la división del trabajo y la posterior acumulación de tareas especializadas, dando como resultado áreas o departamentos funcionales. Se identifican ya que trabajan de manera individual y jerárquica por las funciones asignadas, donde los trabajadores se encargan de realizar sus tareas asignadas y tratan de hacerlo en base a las indicaciones recibidas por su jefatura; pero no con el interés que se requiere para el resultado final que solicita la empresa. (Piñuela y Quito, 2020)

Cabe señalar que, durante muchos años, el diseño estructural de las empresas no ha evolucionado de acuerdo con los requisitos del enfoque organizacional. Ahora se ha definido un nuevo concepto de estructura organizativa, que asume que cada organización puede ser vista como una red de procesos interrelacionados o interrelacionados cuyo modelo de gestión se puede aplicar la lógica basada en procesos. (Salazar et al., 2019) Con este enfoque, la estructura organizativa vertical clásica, eficaz a nivel funcional, se centra en estructuras horizontales. Sobre esa base, los investigadores del tema señalan que no existe oposición entre los modelos y que cada empresa debe encontrar su propio equilibrio en función de sus necesidades y capacidades. (Pomatanta, 2021)

Cabe destacar que actualmente, el modelo de gestión por procesos se considera obligatorio para todas las empresas que se esfuerzan constantemente por satisfacer las necesidades de los clientes, así lo señala la norma ISO 9001-2015, que requiere la adaptación del enfoque de proceso para la certificación. Esta norma busca que las instituciones puedan estandarizar cada uno de los procesos y ejecuten una mejora continua a los mismos siempre con logrando la satisfacción del cliente; por tanto, el generar un modelo de gestión por procesos es vital para lograr el objetivo; generalizando así el enfoque de procesos en todos los ámbitos empresariales. (Panchillo et al., 2020) Este tipo de gestión ayuda a definir, controlar y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y recursos, aumentando así la productividad en la empresa, ganando la confianza de los clientes, tratando de reducir costos innecesarios, utilizar herramientas conducentes a la mejora de procesos. (A. Medina et al., 2019)

La gestión de procesos es un paradigma que interrumpe el mapa de actividades centradas en funciones para dar paso a procesos interconectados en la búsqueda de la excelencia centrada en el cliente. La propia gestión demuestra ser un proceso eficaz para lograr mejores resultados en la gestión pública. (Flores y Nuñez, 2021) También juega el papel de mejorar los órganos de la esencia; ya su vez, esta es la principal herramienta para mejorar la eficiencia de la administración y un determinado mapa de procesos contribuye a controlar elementos clave de la gestión. Es por ello que hoy, la modernización requiere promover actores en una

transición orientada a resultados que incidan en los servicios públicos y el desarrollo sostenible de la región. (Pomatanta, 2021)

Por lo tanto y de lo analizado en los reportes de la literatura administrativa, se entiende por gestión por procesos es una herramienta indispensable para lograr excelentes resultados en términos de eficiencia y eficacia en la organización. Si bien existen diversas propuestas metodológicas para hacerlo, la necesidad de un referencial basado en evidencias para la investigación sobre este tema ha llevado a la creación de este estudio, cuyo propósito es examinar el estado actual de la gestión por procesos en términos de modelos metodológicos y de comportamiento en su implementación. (Vega et al., 2021)

La implementación de este enfoque requiere mucho tiempo y es compleja, ya que ha habido organizaciones que representan una estructura funcional durante muchos años. Sin embargo, su éxito depende de cómo sus procesos estén alineados con su estrategia, misión, visión y objetivos. (Lages y Martínez, 2021) De igual forma, la adopción del modelo requiere del involucramiento de la alta dirección así como del trabajo de un equipo dedicado, capaz de generar ideas y toma de decisiones y que sea consistente con el marco legal y regulatorio sobre gestión de procesos. (Campaña, 2022) Posteriormente se define la función de coordinación administrativa entre la organización y el órgano de gobierno, y se refiere a la designación de un responsable de la especialización técnica en esta materia y la constitución de un grupo responsable de la aplicación de la metodología. (Flores y Nuñez, 2021)

En conclusión, un modelo para la gestión por procesos, promueve determina el desarrollo horizontal para todas las áreas para optimizar los estándares de la productividad. Además, se puede salvar por el hecho de que su adopción es una serie de mejoras continuas y continuas en las que se involucran las organizaciones para aumentar el nivel de competencia y mejorar la calidad de los servicios públicos. (Vega et al., 2021)

Son dimensiones de la gestión por procesos, Según Patiño et al.; (2018) los procesos estratégicos que están alineados a las políticas, estrategias, indicadores y metas que ayuden a asegurar el éxito de la institución. Los procesos de cadena

de valor o misionales, Patiño et al., (2018) nos dice que estos procesos comprenden las necesidades que requiere un cliente por el servicio o producto ofertado, y son los encargados de lograr cada uno de ellos con la finalidad de generar un valor agregado. Estos procesos son definidos en cada institución ya que están alineado a su grupo de interés o cliente. Y como tercera dimensión están los proceso de apoyo o soporte que realizan actividades que buscan lograr el buen funcionamiento de los procesos de cadena de valor o misionales de toda institución.

Asimismo, al referirnos a la productividad, hablamos del uso eficiente de los recursos y la información en la producción de diversos bienes y servicios. La producción se puede aumentar aumentando cualquiera de los factores de producción mencionados anteriormente. La productividad es un factor que se puede optimizar aumentando el trabajo, los recursos explotados, del equipamiento, de la aplicación o repotenciación en el uso de las nuevas tecnologías y de las propias energías de cada trabajador. Desde lo anteriormente analizado se puede decir que la productividad es la relación entre el resultado obtenido y el tiempo en el que se consiguen; así como también puede estar referida a la relación entre la calidad y la cantidad de bienes o servicios generados y calidad y cantidad de recursos utilizados para generarlos. (Sladogna, 2019)

Desde otro enfoque, donde se le llama productividad laboral, básicamente, se enfatiza la relación entre el producto producido y el trabajo utilizado en el proceso de producción, sin tener en cuenta directamente la cantidad de capital. De esta forma, la eficiencia ganada por la incorporación de tecnología se incorpora a un salto en el desempeño laboral de calidad. La tecnología ha sido probada y materializada en trabajos previos. (Fontalbo et al., 2017) Cabe destacar que cualquiera de los dos enfoques, anuncian que la mayor productividad simboliza mayor producción y volumen para los mismos insumos. Es decir, la productividad otorga la posibilidad de la cantidad de trabajo requerido por unidad, producto o servicio otorgado, por lo tanto, constituye el valor promedio empleado por cada trabajador, por tanto, todas las medidas de productividad son medidas del desempeño de los empleados. (Alamar y Guijarro, 2018)

En general, la productividad es una forma de identificar el buen uso de los recursos de una organización para generar bienes y servicios. Así, una definición

común de productividad es la relación entre el uso de los recursos y los productos producidos, y muestra la eficiencia con la que se utilizan los recursos para producir bienes y servicios en el mercado. (Eneque y Tello, 2020) Es por ello la importancia de señalar que el capital humano juega un papel importante dentro de este constructo y es que los trabajadores como seres humanos constituyen el elemento más valioso de cualquier organización, y la administración pública no debe ser una excepción y para trabajar de manera productiva, los empleados deben satisfacer sus necesidades individuales y, para ello, los funcionarios o la alta dirección deben entenderlos de cerca y personalmente. (Roldán, 2017) Cabe señalar que para que el empleado para que alcance su máximo potencial de rendimiento, necesita pasar alrededor de un año y medio de tiempo cuidadoso, durante el cual encontrarán solo un punto estable y equilibrado, basado en la experiencia del intercambio de conocimientos. (Díaz y Toscano, 2022)

Como anteriormente se señaló, la fórmula de la medición de la productividad es la división de la producción entre los insumos. De acuerdo a la fórmula, la relación de salida a entrada debe ser mayor o igual a la unidad. La productividad se puede medir por factores de producción, lo que conducirá a indicadores parciales de productividad y los más importantes son la productividad del trabajo, capital y materiales. (Alamar y Guijarro, 2018) Cabe destacar que este tipo de medición no es ideal porque introduce factores de confusión como variaciones en el desempeño del operador y cambios en la productividad debido al uso de diferentes técnicas, pero proporciona un punto de partida para el control de la productividad. para que los gerentes puedan entender sus tendencias. (Majojo y Real, 2021)

La productividad según sus tipos pueden ser, parcial, es decir la resultante entre la cantidad de producción y un tipo de entrada (ya sea mano de obra, materiales, capital, energía, etc.). Asimismo, se tiene a la productividad factor capital y resulta de la producción neta más la sumatoria de los insumos del trabajo y el capital. (Franco et al., 2021) Finalmente, la productividad total es la resultante de la producción total y la sumatoria de todas las entradas. Asimismo, según los referentes bibliográficos se saben que el exceso de capacidad reduce la productividad, lo que dificulta satisfacer la demanda. La planificación anticipada es necesaria para reducir el ancho de banda. Además, el inventario puede ser un

obstáculo o una ventaja para la productividad de una empresa, ya que un inventario bajo puede conducir a una productividad reducida, y un inventario excesivo conduce a altos costos de capital y productividad reducida. (Orrego et al., 2022).

Son dimensiones de la productividad, Según Chiavenato (2017) la eficiencia buscar optimizar los procesos utilizando todos los recursos con los que se cuenta para lograr el objetivo de la empresa. La dimensión eficacia, según Chiavenato (2017) busca cumplir con los objetivos y metas de la empresa con costo y beneficios. Como tercera dimensión la calidad de servicio Boleto (2018) menciona que es el resultado del comportamiento en el que los consumidores comparan sus expectativas con la percepción del conjunto de recursos, comportamientos y características que ofrece la empresa. Como cuarta dimensión, Neff (2015) las condiciones de trabajo son condiciones y circunstancias que consisten en un conjunto de variables que afectan directa o indirectamente a los empleados.

III. METODOLOGÍA

Dentro de las etapas para el proceso metodológico se deben considerar los siguientes puntos:

3.1. Tipo y diseño de investigación

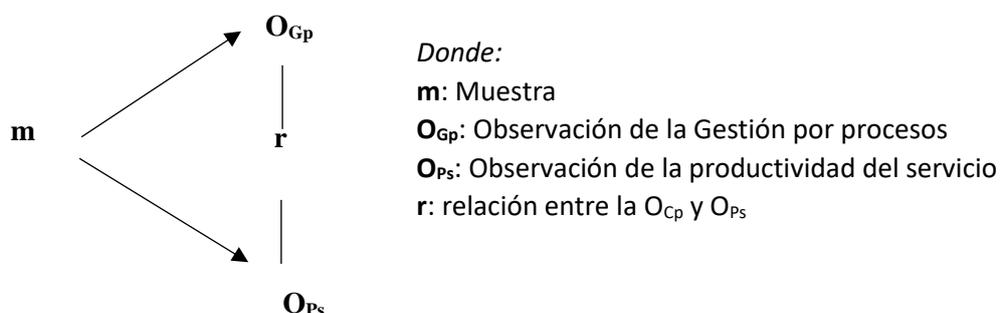
3.1.1 Tipo de investigación

En relación al tipo de investigación es básica como mencionada Arias y Covino (2021), se busca generar conocimientos y responder al porqué del objetivo de la investigación con la finalidad de realizar un análisis de una realidad de investigación de las variables gestión por procesos y productividad.

3.1.2 Diseño de investigación

El enfoque utilizado en la siguiente investigación es cuantitativo, ya que establece relación entre las variables. Según, Hernández y Mendoza (2018), refieren que el enfoque cuantitativo se encarga de recolectar datos y luego los analiza con el objetivo de probar las hipótesis, de esta manera podemos comprobar las teorías planteadas en el tema a investigar. Por otro lado, esta investigación es de tipo descriptivo y correlacional, ya que se hará una descripción de las variables y posteriormente evaluar el grado de relación que pueda existir entre ellos. (Ñaupas et al., 2018)

En relación al diseño, Hernández y Mendoza (2018) una investigación No Experimental se puede ejecutar sin hacer manipulación entre las variables de estudio, es decir, en esta investigación solo se medirían las variables tal como ejecutan en su contexto natural para luego sacar conclusiones.



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Según Flores (2021) la gestión por procesos es un grupo de acciones, que busca aumentar el valor en el cumplimiento operacional de una empresa, esto se ejecuta con diferentes procesos sin interrupciones.

Definición operacional

La gestión de procesos nos ayuda a controlar y monitorear cada actividad en la organización para lograr los objetivos establecidos y consta de dimensiones como el proceso estratégico, el proceso de cadena de valor y el proceso de soporte.

Indicadores

La medición se realizó con 15 indicadores, tales como: Información de datos, modelo formativo, gestión de calidad, inscripción, enseñanza aprendizaje, evaluación aprendizaje, tutoría académica, consejería psicológica, gestión económica, gestión de adquisición, gestión de personal, gestión de mantenimiento, imagen, marketing y soporte técnico.

Escala de medición

Ordinal

Variable 2: Productividad de servicios

Definición conceptual

Según Ramirez (2013) la productividad ayuda a mejorar los procesos productivos, por ende es un índice que alinea lo producido por un sistema para las salidas y los recursos utilizados para poder generar ingresos.

Definición operacional

La productividad, se encarga de la medición de la eficiencia por cada recurso, para obtener el mejor rendimiento utilizando pocos recursos y lograr una correcta eficacia en las metas propuestas, está conformado por las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad.

Indicadores

La medición se realizó con 11 indicadores, tales como: Recursos humanos, tiempo de atención, servicio, satisfacción del cliente, logro de metas, servicio, satisfacción del cliente, resultados, infraestructura, flexibilidad de tiempo y reconocimientos.

Escala de medición

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

De acuerdo con lo indicado por Hernandez y Mendoza (2018), la población viene a ser el total de casos que confluyen con una serie de detalles. En esta investigación, la población está conformada por los 70 trabajadores entre personal académico y administrativo del Centro de Estudios Preuniversitarios.

Criterios de inclusión: Se considera a todos los trabajadores académicos y administrativos del Centro de Estudios Preuniversitarios.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los trabajadores de la Central ya que no forman parte del Centro de Estudios Preuniversitarios.

3.3.2 Muestra

En esta investigación se tendrá una muestra de 70 trabajadores del Centro de Estudios Preuniversitarios que equivale a la población. En relación a esto Pimienta y De La Orden (2017) nos indica que la muestra es un grupo de elementos que cuentan con características iguales a la población.

3.3.3 Muestreo

En esta investigación no se presentó muestreo ya que el tamaño de la muestra es la misma que la población. Según Batanero, Gea y Begué (2019) el muestreo tiene como propósito el desarrollar un modelo estadístico que explique las conclusiones de la investigación realizada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizara la aplicación de cuestionarios a todos los trabajadores del Centro de Estudios Preuniversitario. En este sentido, Baena (2017) señalaron que el cuestionario es una herramienta para recolectar datos que consiste en medir las variables con un listado de preguntas. Para la recolección de datos se aplicara el instrumento del cuestionario con un total de 26 ítems.

Tabla 01:

Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

Instrumento	Cuestionario para los trabajadores del Centro de estudios preuniversitarios Miraflores, 2022
Autor	Diego Luyo Yaya
Población	70 trabajadores
N° de ítems	Total 26 ítems: V1- 15 ítems y V2- 11 ítems
Año	2022
Aplicación	Virtual
Duración	25 min

Fuente: Elaboración propia

Validez

La validez se estará realizando mediante el juicio de expertos, donde se considerara a tres profesionales que tengan conocimientos de los temas tratados que se vienen tratando en la investigación.

Tabla 02:

Expertos para validación de Instrumentos

DNI	Cuestionario para los trabajadores del Centro de estudios preuniversitarios Miraflores, 2022
09726163	Guerra Bendezú Carlos
09378805	Alberca Teves, Gustavo Javier
71023497	Reyes Carhuapoma Tamara Sheyla

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad de la encuesta se realizó mediante la prueba alfa de Cronbach del programa IBM SPSS. Este coeficiente nos permite medir la credibilidad de las preguntas del cuestionario. La confiabilidad determina qué tan estable es un instrumento en mediciones repetidas. La primera variable estuvo compuesta por 15 ítems y la segunda variable estuvo compuesta por 6 ítems.

Tabla 03:

Confiabilidad del Instrumento

Variables	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión por procesos	15	15	0.968
Productividad de servicios	15	11	0.925

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Para el siguiente estudio se solicitó la autorización de la empresa para la adquisición de información, con esto se empezó a trabajar la problemática que se tiene dentro del Centro de estudios Preuniversitario con respecto a la Gestión por procesos, posterior a ello se empezó a buscar temas relacionados para el desarrollo del marco teórico. Una vez que se obtuvo el instrumento se empezó a aplicar los cuestionarios, obteniendo una gran cantidad de datos que nos ayudara a analizar las hipótesis de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Considerando que el estudio de la investigación es correlacional, se está empleando la prueba de Rho Spearman para obtener la correlación entre las variables de estudios. Se hace uso del SPSS para procesar los datos y el Excel para ingresar los datos iniciales. Finalmente, los datos obtenidos serán presentados en tablas y/o figuras. Es importante señalar que, para alcanzar el objetivo general de estudio, se empleará el coeficiente de rangos ordenados Rho de Spearman. Estadístico de prueba que la hipótesis de independencia de dos variables medidas en escala ordinal.

3.7. Aspectos Éticos

Con respecto a los aspectos éticos, se tuvo en consideración el uso del estilo APA y la guía de elaboración de tesis para una correcta redacción, estructura en el formato de trabajo, citas y referencias del estudio, por otro lado se procedió a comunicar a la institución de estudio sobre el desarrollo de esta investigación para contar con las autorizaciones correspondientes y posterior desarrollar la investigación y su culminación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de la variable Gestión por procesos

Del análisis descriptivo de los datos se pudo conocer que para la gran mayoría de los encuestados, la gestión por procesos en este centro pre universitario se realiza en niveles altos (67.1%); sin embargo, existe una significativa proporción de trabajadores (32.9%) señaló que el desarrollo de este tipo gestión se da en niveles medios y bajos.

Tabla 04:

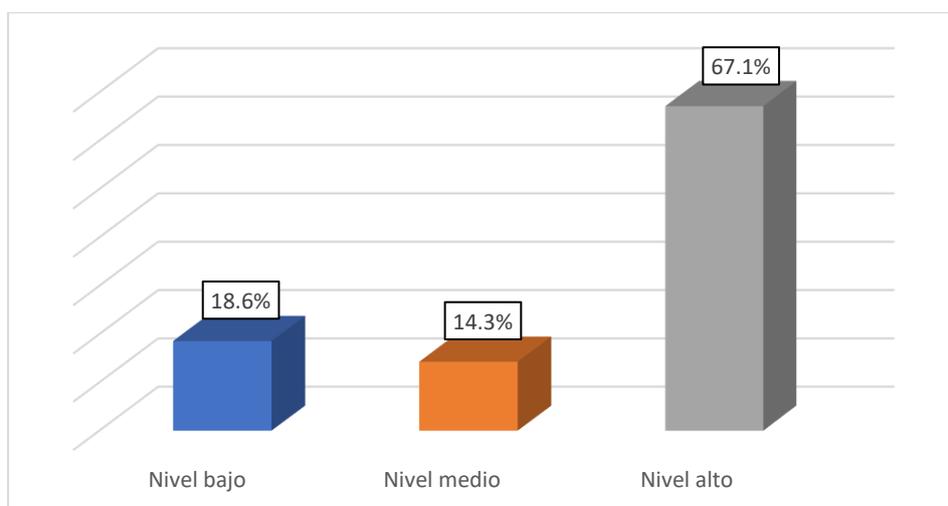
Niveles de la gestión por procesos

Nivel	ni	(%)	(%) Acum.
Bajo	13	18.6%	18.9%
Medio	10	14.3%	32.9%
Alto	47	67.1%	100%
Total	70	100%	----

Fuente: Elaboración propia

Figura 01:

Niveles de gestión por procesos



Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Gestión por procesos

Luego de procesar descriptivamente la información sobre las dimensiones que conforman la gestión por procesos se pudo determinar que tanto los procesos misionales como el proceso de apoyo fueron valorados mayormente como altos, así lo manifestó el 68,6% y 62,9% respectivamente. Así también, pero en menor proporción catalogaron los procesos estratégicos ya que para poco menos de la mitad de los trabajadores manifestaron lo mismo (47,1%). Cabe señalar que, para este último proceso, existió una mayor ponderación del nivel regular y bajo, así lo manifestó el 22,9% y 30,0% de trabajadores respectivamente.

Tabla 05:

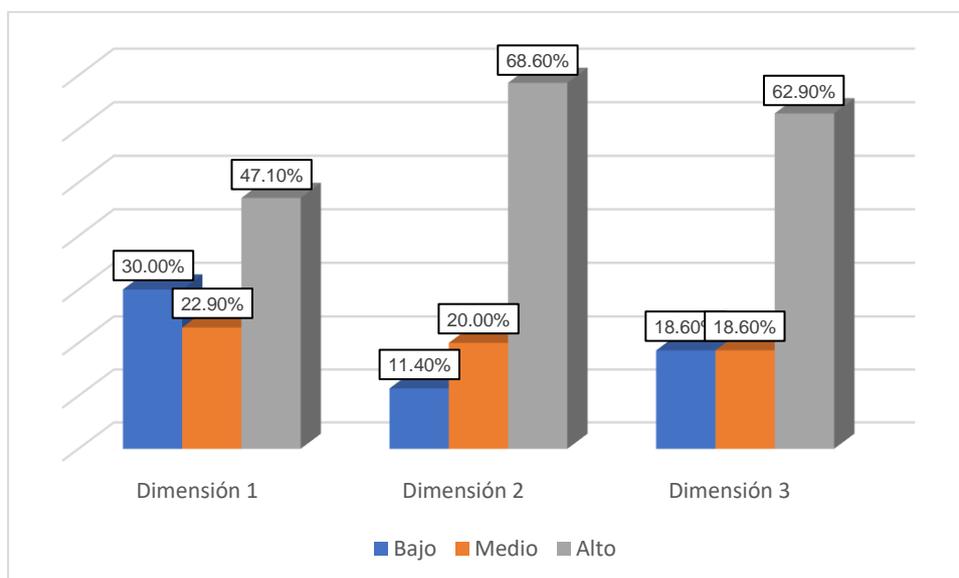
Niveles de las dimensiones de la Gestión administrativa

Nivel	Procesos estratégicos	Procesos misionales	Procesos de apoyo
	(%)	(%)	(%)
Bajo	30.00%	11.40%	18.60%
Medio	22.90%	20.00%	18.60%
Alto	47.10%	68.60%	62.90%
Total	100%	100.00%	100.10%

Fuente: Elaboración propia

Figura 02:

Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa



Resultados descriptivos de la variable Productividad de servicios

Los resultados del análisis descriptivo dejan en claro la posición positiva de mucho más de la mitad de los trabajadores encuestados ya que un 61.4% de ellos manifestó que la productividad del servicio se desarrolla en niveles alto. Es necesario señalar un significativo grupo de 38.6% valoró la productividad de los servicios en niveles medios y bajos.

Tabla 06:

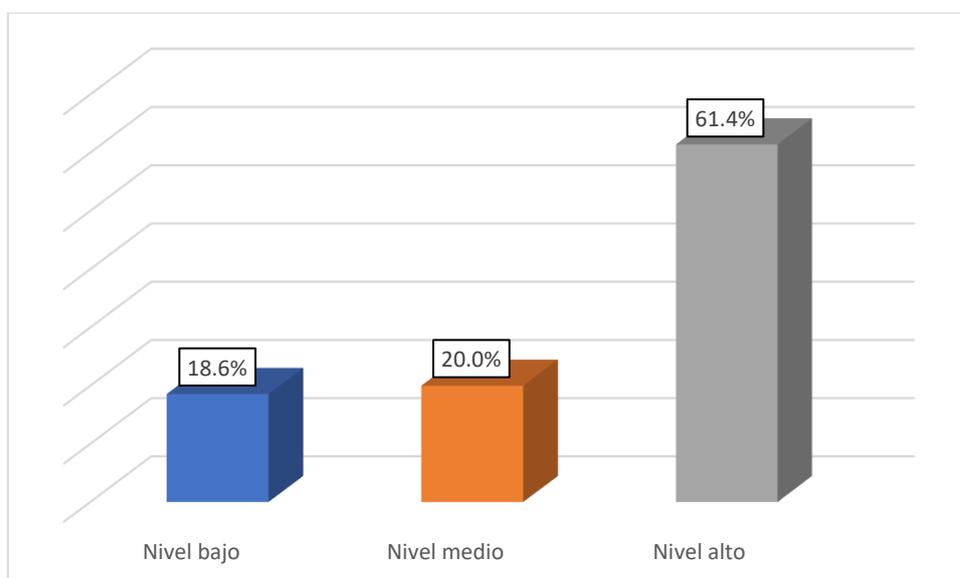
Productividad de servicios

Nivel	ni	(%)	(%) Acum.
Bajo	13	18.6%	18.6%
Medio	14	20.0%	38.6%
Alto	43	61.4%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 03:

Niveles de la variable productividad de servicios



Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable productividad de servicios

Los resultados descriptivos de las dimensiones que conforman la productividad de servicios responden mayormente a niveles altos, específicamente en relación a la eficacia, calidad de servicio y condiciones laborales, así lo manifestó el 52,9%, 48,6% y 60,7% respectivamente. Cabe destacar que la eficacia fue valorada mayormente en niveles medios (42,9%) y bajos (21,4%). Es importante recalcar que un para casi la cuarta parte de los trabajadores, las condiciones laborales se presentan en niveles bajos (24,3%).

Tabla 07:

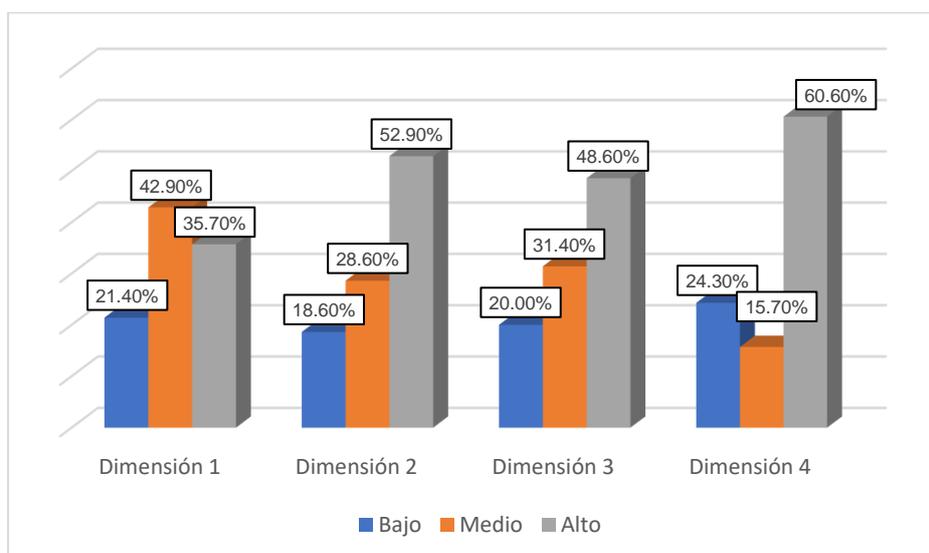
Niveles de las dimensiones de la variable Productividad de los servicios

Nivel	Eficiencia (%)	Eficacia (%)	Calidad de servicio (%)	Condiciones laborales (%)
Bajo	21.4%	18.6%	20.0%	24.3%
Medio	42.9%	28.6%	31.4%	15.7%
Alto	35.7%	52.9%	48.6%	60.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 04:

Niveles de las dimensiones de la variable productividad de los servicios



Análisis inferencial

Análisis de Normalidad

Hipótesis:

H₀: Posee distribución normal.

H₁: No posee distribución normal.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 08:

Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	0.201	70	0.001
Productividad de servicios	0.200	70	0.001

Fuente: Elaboración propia

Para la decisión respecto al empleo de la prueba estadística adecuada que contrastará la hipótesis de esta tesis fue necesario analizar la normalidad de los datos, y desde este análisis se pudo concluir que los mismos no se distribuyen normalmente, por lo tanto, la prueba estadística a utilizar fue el coeficiente de correlación de rangos ordenados Rho de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Para el análisis de la hipótesis general del estudio fue necesario plantearla bajo un 95% de confianza y un 5% de error (0,05)

Hipótesis estadística general:

H₀: La gestión por procesos no está relacionada significativamente con la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022

H1: La gestión por procesos está relacionada significativamente con la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitarios de Miraflores, año 2022

Nivel de significación fijado del 5% (contraste bilateral).

Tabla 09:

Coeficiente de correlación de Spearman entre La gestión por procesos y la productividad de servicios

		La gestión por procesos	productividad de servicios
Rho de Spearman	Correlación de Spearman	1,000	0.908*
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	70	70
	Correlación de Spearman	0.908*	1,000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	70	70

Fuente. Elaboración propia

Este análisis inferencial conlleva a la conclusión de que la gestión por procesos está relacionada de manera directa y en grado muy fuerte con la productividad de servicio, decisión tomada ya que la significancia no superó el error cometido ($0.01 < 0,05$). Por lo tanto, se entiende que a medida que la gestión por procesos mejore, la productividad de servicios se incrementará de manera muy considerable ($Rho=0,908$).

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis: Nivel de significación fijado del 5% (contraste bilateral).

H0: Los procesos estratégicos no están relacionada con la gestión por procesos

H1: Los procesos estratégicos están relacionada con la gestión por procesos

Nivel de significación fijado del 5% (contraste bilateral).

Tabla 10:

Coeficiente de correlación de Spearman entre los procesos estratégicos y la productividad de servicios y la eficiencia

		Procesos estratégicos	Productividad de servicios
Rho de Spearman	Correlación de Spearman	1,000	,872**
	Procesos estratégicos	Sig. (bilateral)	<.001
	N	70	70
	Correlación de Spearman	,872**	1,000
	Productividad de servicios	Sig. (bilateral)	<.001
	N	70	70

Fuente. Elaboración propia

Este análisis determinó que la productividad de los servicios no es independiente a los procesos estratégicos, es decir estas dos variables se encientan directamente correlaciónalas en un grado muy fuerte, esta conclusión se sustenta en que la significancia no supero al error tolerado ($0.01 < 0.05$; $Rho = 0,872$). Esta decisión conlleva a concluir que mientras los procesos estratégicos mejoren, la productividad de servicios se incrementara de manera muy considerable.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis:

H0: Los procesos misionales no están relacionada significativamente con la productividad de servicios.

H1: Los procesos misionales están relacionada significativamente con la productividad de servicios.

Nivel de significación fijado: 5% (contraste bilateral).

Tabla 11:

Coeficiente de correlación de Spearman entre los procesos misionales y la productividad de servicios

		procesos misionales	productividad de servicios
Rho de Spearman	procesos misionales	Correlación de Spearman	,893**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	70
	productividad de servicios	Correlación de Spearman	,893**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	70

Fuente. Elaboración propia

Este análisis determinó que la productividad de los servicios no es independiente a los procesos misionales, es decir estas dos variables se encientan directamente correlaciónalas en un grado muy fuerte, esta conclusión se sustenta en que la significancia no supero al error tolerado ($0.01 < 0.05$; $Rho = 0,893$). Esta decisión conlleva a concluir que mientras los procesos misionales mejoren, la productividad de servicios se incrementara de manera muy considerable.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis:

H0: Los procesos de apoyo no están relacionada significativamente con la productividad de servicios.

H1: Los procesos de apoyo están relacionada significativamente con la productividad de servicios.

Nivel de significación fijado: 5% (contraste bilateral)

Tabla 12:

Coeficiente de correlación de Spearman entre los procesos de apoyo y la productividad de servicios

			procesos de apoyo	productividad de servicios
Rho de Spearman	procesos de apoyo	Correlación de Spearman	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	70	70
	productividad de servicios	Correlación de Spearman	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	70	70

Fuente. Elaboración propia

El análisis inferencial determinó que la productividad de los servicios no es independiente a los procesos de apoyo, es decir estas dos variables se encuentran correlacionadas de manera directa en un grado muy fuerte, esta conclusión se sustenta en que la significancia no supero al error tolerado ($0.01 < 0.05$; $Rho=0,857$). Esta decisión conlleva a concluir que mientras los procesos de apoyo mejoren, la productividad de servicios se incrementara de manera muy considerable.

V. DISCUSIÓN

A nivel internacional, la educación se vio afectada por la pandemia en los últimos años ya que sufrió un cambio repentino en su modalidad de estudio, lo que llevo a plantear una arquitectura de gestión por procesos. (Gómez y Escobar, 2022) Este hecho ha conllevado a analizar el desarrollo de la productividad de los servicios en diversos contextos. Desde este punto de vista, se pudo observar que en el Centro de Estudios Preuniversitarios de Miraflores la falta de identificación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, desconocimiento de procedimientos y funciones, se han constituido un problema constante es por ello que desde esta percepción empírica se planteó la interrogante de investigación carácter del presente estudio, para lo cual fue necesario analizar la problemática y el razonamiento deductivo que toma en cuenta los fundamentos teórico a partir de la percepción de un total de 70 trabajadores encuestadas, los cuales brindan servicios a los usuarios cotidianamente.

En una primera instancia, se pudo conocer que la gestión por procesos ha sido un componente que directamente y en grado fuerte se relacionó la productividad de los servicios en el Centro de Estudios Preuniversitarios de Miraflores, esta situación ha sido respaldada por un análisis inferencial respaldado por el método científico. Estos resultados fueron contundentes para demostrar que a medida que la gestión por procesos se incrementa, también lo hará la productividad, premisa respaldada por la investigación de Velezmoro (2021) quien, mediante un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, pudo concluir que la aplicación de la gestión por procesos incrementa la productividad organizacional, tal como fue el caso de este estudio. Evidentemente, esto se debería a que la gestión por procesos demuestra ser un proceso eficaz para lograr mejores resultados en la gestión pública. (Flores y Nuñez, 2021) ya que juega un papel primordial para mejorar los órganos de la esencia; ya su vez, constituyéndose como una principal herramienta para mejorar la eficiencia de la administración y un determinado mapa de procesos contribuye a controlar elementos clave de la gestión.

Desde en análisis anteriormente señalado, se pudo conocer puntualmente que, en este Centro de Estudios Preuniversitarios de Miraflores la gestión por procesos se desarrolló mayormente en niveles altos, mientras que el resto la calificó como medio y bajo. Estos resultados apuntan que gestión por procesos permite mejorar el flujo de las actividades entre las diferentes áreas de una organización y esto apunta a mejorar la eficacia de la institución en relación a sus objetivos, asimismo esto puede incrementar el nivel de satisfacción de nuestro público objetivo ya que tendremos procesos documentados y automatizados que logran cumplir las metas que se propone la organización. Estos resultados no se reafirman en la investigación de Mori et al. (2022) ya que al buscar determinar los niveles de la gestión por procesos en una institución educativa pudo concluir que la gestión por procesos, se catalogó en nivel medios y bajos, haciendo que los sistemas de gestión mal desarrollado afecten la satisfacción.

Cabe destacar que la gestión por procesos correctamente desarrollada en los de pandemia han constituido como la mejor opción para poder mejorar la gestión dentro de la organización ya que se busca generar una mejora continua en todas las actividades según Vega (2021) el adaptarse a una serie de mejora continua hace que el nivel de competencias incremente en la organización y mejore la calidad de los servicios. Pero para ello, fue importante es importante diagnosticar los procesos críticos para hacerlos eficientes, así lo reafirmó Eneque y Tello (2020) quienes publicaron una investigación donde buscaron desarrollar la gestión por procesos con la finalidad de mejorar la productividad en una empresa. Esos investigadores encontraron que todos los procesos se llevaban de manera tradicional haciéndolos ineficiente, y luego de diagnosticar los procesos críticos, los estandarizaron para concluir que al documentarlos consiguieron un mejor control para asegurar que los procesos se implementan de manera efectiva, lo que permite identificar las características relevantes que permiten su control y gestión.

En términos generales, queda demostrado que, dentro de una organización, la gestión por procesos permite eliminar defectos, mejorar y acortar el tiempo de entrega de productos y servicios constituyéndose como tareas importantes y comunes, pues solo de esta manera se puede lograr los objetivos, minimizando errores, para incrementar la satisfacción y la productividad. (Medina et al., 2019).

Así también lo reafirma Campana et al (2020) quien menciona que la ausencia de la gestión por procesos en las instituciones educativas es lo que impide se cuenta con estándares de calidad para los servicios que se ofertan en el sector educativos para América Latina y Europa. En países de América del sur como Ecuador se detectó que las instituciones no contaban con la gestión por procesos es por ello que trabajaron en el diseño de un mapa de procesos con la finalidad de optimizar las acciones en la comunidad educativa.

Dentro de esta gestión por proceso, es importante desplegar y optimizar cada una de las dimensiones intervinientes como lo son los procesos estratégicos, los mismos que en el análisis situacional de este centro de estudios preuniversitarios de Miraflores fueron catalogados como medios y altos, sin embargo, el nivel de preocupación es grande porque la organización no cuenta con documentos que puedan indicar la normativa con la que se debe realizar todos los procesos mapeados. Esta falta de estrategias se rige a que desde años atrás los centros de estudios preuniversitarios se manejan de fuera de algún órgano que los regule y acredite, por lo tanto, es importante que se intervenga y se apliquen los procesos estratégicos alineados a las políticas, estrategias, indicadores y metas que ayuden a asegurar el éxito de la institución (Patiño et al.; 2018)

Por otro lado, como señalan los investigadores del tema, los procesos de cadena de valor o misionales, Patiño et al., (2018) nos dice que estos procesos comprenden las necesidades que requiere un cliente por el servicio o producto ofertado, y son los encargados de lograr cada uno de ellos con la finalidad de generar un valor agregado. Estos procesos son definidos en cada institución ya que están alineado a su grupo de interés o cliente, sin embargo, en la investigación realizada en este centro de estudios preuniversitarios de Miraflores las opiniones respecto a la cadena de valor fueron en cierta medida divididas ya que tan solo una ligera proporción mayor de encuestados manifestó que este tipo de procesos se da en niveles altos contra otros que señalaron percibirlos en niveles bajos y medios. Desde el análisis preciso, estos resultados no son convincentes a favor de la productividad de la empresa ya que la gestión misional es importante para ejercer directrices que permitan identificar cualidades en el talento humano.

Este proceso misional de no ser sistematizado en una empresa puede conllevar a contar con un personal ineficiente, por lo tanto, afectaría la gestión por procesos, en embargo, del análisis se pudo conocer que en esta institución carácter de estudio, estos últimos procesos se dan mayormente en niveles alto. Evidentemente esto como consecuencia de la relatividad eficiente de los procesos misionales, sin embargo, es importante la búsqueda por optimizarlos y hacerlos complemente eficientes y puedan dar el soporte al desarrollo de las actividades académicas en nuestra oferta formativa dentro de la organización y muchos se vieron involucrados ya que genera cambios en las funciones que desempeñan para el logro de la eficiencia en el trabajador.

Los resultados relacionados con la gestión por procesos y sus dimensiones coinciden con lo expresado por Flores y Nuñez (2021) quien señala a la teoría situacional, que la gestión es un proceso eficaz que puede lograr mejorar los resultados en la organización. También cumple un rol fundamental en mejorar las áreas; y a su vez, es una herramienta que ayuda a mejorar la eficiencia en la parte administrativa para controlar elementos importantes de la gestión.

Es importe recordar que estos componentes de gestión por procesos son importantes predictores de la productividad en general, hecho que se ha referenciado en esta investigación ya que al nivel alto y regular encontrado se relacionaron a los niveles medios y altos encontrados en este centro de estudios preuniversitario y esto debido a que el mayor problema que se presente es la sobrecarga de funciones entre los trabajadores ya que al no tener un procedimiento establecido dentro de la institución el trabajador no tiene claro las actividades a realizar dentro de su área de trabajo, esto genera que el personal trabaje fuera de su jornada laboral para cumplir con las funciones asignadas, esto era manejable cuando se tenía una modalidad virtual pero al cambiar el trabajo presencial esto es más complejo para el trabajador. Estos resultados no se condicen con los encontrados por Velezmoro (2021) ya que en su análisis pudo determinar que la productiva fue baja y esto debido a la falta de la gestión de procesos logísticos. Ante este último hecho, es importante reconocer que lo mencionado con Eneque y Tello (2020), donde nos hace mención que el uso de herramientas técnicas para

caracterizar los procesos mapeados en la empresa que se desarrollan día a día permitirá analizar y encontrar mejorar.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos sobre las dimensiones de la productividad de servicios, se pudo verificar que la eficiencia fue puntuada por el 42.9 % los trabajadores puntuaron como nivel alto, 21.4% con nivel medio y 35.7%, donde podemos ver que la eficiencia es coherente con la productividad de servicios pero es necesario mejorar la definición de funciones en cada una de las áreas para que se pueda cumplir con los objetivos establecidos en la institución ya que al manejar una modalidad mixta el incremento de estudiantes es mayor. La dimensión eficacia es de nivel alto, medio y bajo, esto se debe al cambio drástico que se presentó en el Centro de Estudios Preuniversitario al tener una modalidad virtual en sus servicios ya que al modificar la estructura de los servicios académicos todos pasaron por una etapa de adaptación, esto llevo a que muchos no desarrollen sus actividades correctamente y se incumplan con los objetivos establecidos en la unidad, la dimensión de calidad de servicio es de 48.6 % nivel bajo, esto se debe al cambio del modelo formativo que se ofrecía al estudiante ya que con el tiempo la estructura ofertada vario en cursos y horas, el desconocimiento de herramientas digitales para la enseñanza y los problemas técnicos que se presentan como imprevistos que dificulta el desarrollo de las actividades. Finalmente, la dimensión de condiciones laborales se encuentra en nivel bajo, esto llevo a dificultar las actividades ya que muchos de los trabajadores no contaban con los equipos de trabajo necesarios para cumplir con las actividades en una modalidad virtual y lo mismo se vio reflejado en su modalidad presencial ya que los ambientes no estaban totalmente acondicionados para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

El cuestionario se realizó en su modalidad virtual, ya que muchos de los trabajadores están realizando trabajo remoto, parte de los involucrados son directivos, administrativos, instructores y practicantes, lo que nos permite poder clasificar las respuestas en bloque de académicos y administrativos dado al tipo de funciones que tiene cada uno de los trabajadores, pero debido a esta situación inaccesible por la misma coyuntura es posible que se produzca algún sesgo , por

lo que se recomienda hacerlo de forma presencial y mejorar la investigación de una manera más objetiva .

En la mayoría de los casos, los resultados que se muestran en la investigación coinciden con estudios realizados y confirma algunas investigaciones de autores que hablan de ambas variables Gestión por proceso y productividad de servicios. En este sentido, el estudio muestra una buena consistencia interna de los resultados aplicando un razonamiento deductivo.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El estudio concluye que la gestión por procesos muestra de manera significativa una relación de nivel muy fuerte con la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitarios.

Segunda

El estudio concluye que los procesos estratégicos muestra de manera significativa una relación de nivel muy fuerte con la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitarios.

Tercera

El estudio concluye que los procesos misionales muestra de manera significativa una relación de nivel muy fuerte con la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitarios.

Cuarta

El estudio concluye que los procesos de apoyo muestra de manera significativa una relación de nivel muy fuerte con la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda en el Centro de Estudios Preuniversitario redefinir y documentar sus procesos para fortalecer la gestión por proceso, debido al grado de correlación muy fuerte que se mejore los niveles de productividad de servicios.

Segunda

Se recomienda en el centro de estudios preuniversitarios identificar procesos estratégicos que logren redefinir el plan de estudios a partir del modelo formativo preuniversitario y los perfiles de ingreso a las carreras de la UPCH considerando la disminución de horas lectivas para mejorar la productividad de servicios.

Tercera

Se recomienda en el centro de estudios preuniversitarios mejorar la comunicación y el apoyo de las direcciones universitarias para el logro de los objetivos en la institución, para así mejorar la comunicación y coordinación con las diferentes unidades para mejorar la productividad de servicios.

Cuarta

Se recomienda en el centro de estudios preuniversitarios implementar estrategias para fortalecer la integración y compromiso del personal académico y administrativo para mejorar la productividad de servicios.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). Metodología De La Investigación (Primera). Enfoque Consulting E.I.R.L. <http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). Lean resulta e mejora de la pructividad. Resultae, 1–11. <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Alcívar, M. (2021). La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad [Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4349/1/TM-ULVR-0284.pdf>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación (3era ed.). Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Beigel, F., & Gallardo, O. (2021). Productividad, bibliodiversidad y bilingüismo en un corpus completo de producciones científicas. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad, 16(46), 41–71
- Bernal, C. (2017). Metodología de la investigación (4ta ed.). Pearson Educación de México.
- Bolívar, J. (2016). Productividad Personal (Editorial Conecta (ed.); 2da edició). Editorial Conecta.
- 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), 68–82. <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/download/70/160>
- Campaña, M., Melendres, E., Flores, J., & Acosta, R. (2020). Process management model in higher education | Campaña-Lara | Dominio de las

- Ciencias. Ciencias de La Educación, 6(5), 24–42.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1577/2985>
- Díaz, A., & Toscano, J. (2022). Human capital and business productivity. *Revista Torreón Universitario*, 11(30), 123–130.
<https://doi.org/10.5377/rtu.v11i30.13427>
- Eneque, K., & Tello, J. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria Y Servicios Gmv E.I.R.L.” [Universidad Señor de Sipán].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7755/Eneque Flores Kenlly %26 Tello Barahona Jesús.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7755/Eneque_Flores_Kenlly_%26_Tello_Barahona_Jesús.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables (Editorial). <https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Flores, S., & Nuñez, L. (2021). Management by processes in the framework of the Modernization of Public Management in Peru. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 2(3), 140–164.
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>
- Fontalbo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60.
<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>
- Franco, J., Julián, U., & Agudelo, S. (2021). Key factors in evaluating productivity: case study. *Revista CEA*, 7(15), e1800.
<https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Girón, J. (2020). Educación y Pandemia: Una visión académica. In Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación de la unam (Vol. 2).
https://www.iisue.unam.mx/investigacion/textos/educacion_pandemia.pdf
- Gómez, I., & Escobar, F. (2022). Education in times of Pandemic. *Education in Times of Pandemic.*, 5(2), 1–13. <https://doi.org/10.2307/j.ctv282jj0p>

- González, A., Rodríguez, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Process management tools. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2681>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. P. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera)*. McGraw Hill Interamericana Editores S. A de C.V.
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Jimenez, Y. (2020). Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019 [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2245>
- Lages, J., & Martínez, N. (2021). Process management and benchmarking for improving quality of care. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(3), 1–19. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n3/1561-2961-enf-37-03-e4392.pdf>
- Majojo, L., & Real, L. (2021). Productivity level evaluation based on customer service indicators at EP-Aguas de Manta. *Digital Publisher*, 6(6), 405–422. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/779/846/6651
- Marcó, F., Logúzzo, H., & Fedi, J. (2018). Introducción a la Gestión y administración en las organizaciones (U. N. A. Jauretche (ed.)). <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., Medina, D., Medina, E., Assafiri, E., Cabrera, R., Pérez, M., & Noda, E. (2021). Premio Anual de la Academia de Ciencias de Cuba , 2020 Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. *Anales de La Academia de Ciencias de Cuba*, 11(3), 1–11. <http://scielo.sld.cu/pdf/aacc/v11n3/2304-0106-aacc-11-03-e1108.pdf>
- Medina, N. (2018). Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas - 2018 [Unversidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38448/medina_qn.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Medianero, D. (2018). *Productividad total* (Tercera Ed). Ediciones Macro.
- Mori, F., Flores, R., & Torres, J. (2022). Level of process management in a local educational management unit , Peru 2022. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6, 3815–3832. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2889>
- Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. [Universidad Andina Simón Bolívar]. In 2018. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (Tercera, Vol. 53, Issue 9). Ediciones de la U. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Orrego, A., Eugenia, B., Valencia, E., Eugenia, B., Orrego, A., & Valencia, M. E. (2022). Analysis of labor productivity in the bakery sector of Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVIII, 121–134. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i2.37928>
- Panchillo, E., Givar, J., & Heredia, J. (2020). Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020 [Universidad Peruana Las Amércas].

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO - GUIVAR - HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO-GUIVAR-HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pimienta, J., & De La Orden, A. (2017). Metodología de la investigación (Pearson (ed.)). <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/259310380-metodologia-de-la-investi>

Piñuela, J., & Quito, C. (2020). The Challenges of Process Management in the Digital Age Os desafios da gestão por processos na era digital, 8(8), 131–148. <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/abicomplete/docview/2492666851/5C414538D319440EPQ/1?accountid=48797>

Pomatanta, M. (2021). Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020 [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47341/Pomatanta_DMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivero, M. E. (2019). The process-based approach in the management of scientific journals. *Humanidades Médicas*, 19(3), 637–658. <https://www.medigraphic.com/pdfs/hummed/hm-2019/hm193m.pdf>

Roldán, M. (2017). Productividad Y Capital Humano En América Latina: Un Panorama De Su Evolución En Las Últimas Tres Décadas. XVII Congreso Latino-Iberoamericano de Gestión Tecnológica - ALTEC, 1–16. http://www.uam.mx/altec2017/pdfs/ALTEC_2017_paper_538.pdf

Rodríguez, C., Esperanza, D., Córdoba, O., Rocío, H., de la Hoz, R., Noguera, G., & Cecilia, T. (2017). Bibliometric analysis of articles on nursing care published in colombian magazines. *Revista Dominio de Las Ciencias*, 21(12), 396–405. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.1.238041>

Salazar, A., Prado, H. R., Garro, L. L., Diaz, J. R., Aliaga, A. A., & Uribe, Y. C. (2019). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(1), 84–103. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7468013.pdf>

- Salvador, C. (2020). El Enfoque De Gestión Por Procesos Como Factor De Mejoramiento De La Calidad De La Gestión De La Institución Educativa San Francisco De Asís De La Provincia De Atalaya Región Ucayali, 2019 [Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima]. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2124/ALBORNOZ SALAZAR DORIS Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2124/ALBORNOZ%20SALAZAR%20DORIS%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sladogna, M. (2019). Productivity- Definitions and perspectives for negotiation colectiva. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Soledispa, E., Pionce, M., & Sierra, C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Soto, A. (2022). Implementation of procedures as a fundamental tool for quality assurance of university careers. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas En Educación,”* 22(2), 1–14. <https://www.redalyc.org/journal/447/44770546017/html/>
- Tafur, R., & Soria, E. (2020). La gestión educativa en el confinamiento en Perú. *Universidad Católica Del Perú*, 12(2), 225–244. <https://files.pucp.education/departamento/educacion/2021/03/02231403/Rosa-Tafur-y-Edith-Soria-La-gestion-de-los-centros-educativos-en-situacion-de-confinamiento-en-Peru.pdf>
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, Á., & Ríos, E. (2019). Process management an efficient control system in companies. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495–514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Vega, E., Briones, D., & Carlos, C. (2021). Process Management: Methodological Regularities and Behavior of its implementation. *Revista Punkuri*, 1(2), 70–80. <http://revistas.uns.edu.pe/index.php/PUNKURI/article/view/28/19>

Velezmoro, M. (2021). Implementación De La Gestión Por Procesos En El Área Logística Para Aumentarla Productividad De La Empresa De Servicios Educativos, Trujillo 2021. Universidad Privada del Norte.

Veliz, G. (2019). Gestión por procesos para mejorar el servicio del área de innovación y soporte tecnológico en una institución educativa Jec. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2755>

Anexos

Anexo 1: Matriz de operacional de la variable gestión por procesos

MATRIZ DE OPERACIONAL					
Gestión por procesos y la productividad de servicio en un Centro de Estudios Preuniversitario, Miraflores 2022					
VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión por procesos	Según Flores (2021) la gestión por procesos es un grupo de acciones, que busca incrementar el valor en el cumplimiento operacional de una empresa, esto se ejecuta con diferentes procesos sin interrupciones.	La gestión por procesos nos ayuda a controlar y monitorear cada una de las actividades de la empresa para lograr el cumplimiento de las metas establecidas, está conformado por las dimensiones procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo.	Procesos estratégicos	Gestión de la información	Ordinal
				Gestión de la calidad	
				Modelo formativo preuniversitario	
			Procesos misionales	Inscripción	
				Tutoría académica	
				Consejería psicológica	
				Enseñanza - aprendizaje	
			Procesos de apoyo	Evaluación aprendizaje	
				Gestión Económica	
				Gestión de adquisición	
				Gestión de mantenimiento	
				Gestión de personal	
				Imagen	
Marketing					
Soporte técnico					

Anexo 2: Matriz de operacional de la variable gestión por procesos

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Productividad	Según Ramirez (2013) la productividad ayuda a mejorar los procesos productivos, por ende es un índice que alinea lo producido por un sistema para las salidas y los recursos utilizados para poder generar ingresos.	La productividad, se encarga de la medición de la eficiencia por cada recurso, para obtener el mejor rendimiento utilizando pocos recursos y lograr una correcta eficacia en las metas propuestas, está conformado por las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	Recursos humanos	Ordinal
				Tiempo de atención	
			Eficacia	Servicio	
				Satisfacción del cliente	
				Logro de metas	
			Calidad de servicio	Servicio	
				Satisfacción del cliente	
				Resultado	
			Condiciones laborales	Infraestructura	
				Flexibilidad de tiempos	
				Reconocimientos	

Cuestionario: Gestión por procesos

RESPONSABLE DEL ÁREA DE: _____

Buenos días / Buenas tardes, el cuestionario tiene como finalidad evaluar la gestión por procesos y la productividad de servicio un centro de estudios preuniversitario en el año 2022. Para la cual se pide marcar con un aspa(x) la alternativa que considere pertinente de acuerdo con la pregunta planteada, que a continuación se presenta.

INVESTIGACIÓN			ESCALA ORDINAL				
Gestión por procesos y la productividad de servicio en un Centro de Estudios Preuniversitario, Miraflores 2022			1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Regular 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo				
Indicadores	Ítems	Variable 1: Gestión por procesos	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Procesos estratégicos							
Gestión de información y análisis	Ítem 1	¿En la institución se analizan los resultados y se presentan los reportes de manera constante?					
Gestión de calidad	Ítem 2	¿En la institución se cumple con un sistema de gestión de calidad en todos sus procesos?					
Modelo formativo preuniversitario	Ítem 3	¿En la institución se realiza la actualización del modelo formativo para cada uno de los programas ofertados?					
Dimensión 2: Procesos misionales							
Inscripción	Ítem 4	¿En la institución cuentan con un manual para el proceso de inscripción en los diferentes programas ofertados?					
Enseñanza aprendizaje	Ítem 5	¿En la institución se cumple con los temarios para el desarrollo de sus actividades académicas en cada uno de los programas?					
Evaluación aprendizaje	Ítem 6	¿En la institución se realizan evaluaciones constantes para medir el nivel del alumno?					
Tutoría académica	Ítem 7	¿En la institución se brinda un correcto asesoramiento académico por parte del área de tutoría?					
Consejería psicológica	Ítem 8	¿En la institución se brinda una atención personalizada a los alumnos que están identificados como casos críticos?					
Dimensión 3 : Procesos de apoyo							

Gestión económica	Ítem 9	¿En la institución se analizan los estados financieros de la Unidad y se presentan reportes de manera constante?					
Gestión de adquisición	Ítem 10	¿En la institución cuenta con procedimientos para los requerimientos de bienes o servicios?					
Gestión de personal	Ítem 11	¿En la institución cuenta un reglamento interno de trabajo?					
Gestión de mantenimiento	Ítem 12	¿En la institución se realiza un plan de mantenimiento preventivo y correctivo anual?					
Soporte técnico	Ítem 13	¿En la institución se brinda soporte de manera inmediata cuando se tiene problemas técnicos?					
Imagen	Ítem 14	¿En la institución se cumple con las políticas de diseño para todas las publicaciones de la oferta formativa?					
Marketing	Ítem 15	¿En la institución se cuenta con un equipo de personal capacitado para brindar la información relacionada a la oferta formativa?					

Cuestionario: Productividad de servicios

RESPONSABLE DEL ÁREA DE: _____

Buenos días / Buenas tardes, el cuestionario tiene como finalidad evaluar la gestión por procesos y la productividad de servicio un centro de estudios preuniversitario en el año 2022. Para la cual se pide marcar con un aspa(x) la alternativa que considere pertinente de acuerdo con la pregunta planteada, que a continuación se presenta.

INVESTIGACIÓN			ESCALA ORDINAL				
Gestión por procesos y la productividad de servicio en un Centro de Estudios Preuniversitario, Miraflores 2022			1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Regular 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo				
Indicadores	Ítems	Variable 2: Productividad	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Eficiencia							
Recursos	Ítem 16	¿En la institución se cuenta con todos los recursos necesarios para ofrecer el servicio académico?					
Tiempo de atención	Ítem 17	¿En la institución se cumple con los tiempos en el servicio administrativo y académico que ofrece?					
Dimensión 2: Eficacia							
Servicio	Ítem 18	¿En la institución se cumple con el servicio de enseñanza aprendizaje óptimo por parte del área académica y administrativa?					
Satisfacción del cliente	Ítem 19	¿En la institución se logra cumplir con el porcentaje óptimo en la satisfacción del servicio brindado?					
Logro de metas	Ítem 20	¿En la institución se logra los objetivos y metas planteados en el Plan Operativo Anual?					
Dimensión 3: Calidad de servicio							
Servicio	Ítem 21	¿En la institución se ofrece un buen servicio en toda la oferta formativa?					
Satisfacción del cliente	Ítem 22	¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la institución?					
Resultado	Ítem 23	¿En la institución se logra con los resultados obtenidos en el servicio brindado a los estudiantes?					
Dimensión 4: Condiciones laborales							
Infraestructura	Ítem 24	¿En la institución se cuenta con ambientes óptimos para el desarrollo de actividades académicas y administrativas?					
Flexibilidad de tiempos	Ítem 25	¿En la institución se brinda flexibilidad en los horarios para el personal académico y administrativos?					
Reconocimientos	Ítem 26	¿En la institución se realiza un reconocimiento al personal por tener un buen desempeño?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Procesos estratégicos							
1	¿En la institución se analizan los resultados y se presentan los reportes de manera constante?	X		X		X		
2	¿En la institución se cumple con un sistema de gestión de calidad en todos sus procesos?	X		X		X		
3	¿En la institución se realiza la actualización del modelo formativo para cada uno de los programas ofertados?	X		X		X		
	Dimensión 2: Procesos misionales							
4	¿En la institución cuentan con un manual para el proceso de inscripción en los diferentes programas ofertados?	X		X		X		
5	¿En la institución se cumple con los temarios para el desarrollo de sus actividades académicas en cada uno de los programas?	X		X		X		
6	¿En la institución se realizan evaluaciones constantes para medir el nivel del alumno?	X		X		X		
7	¿En la institución se brinda un correcto asesoramiento académico por parte del área de tutoría?	X		X		X		
8	¿En la institución se brinda una atención personalizada a los alumnos que están identificados como casos críticos?	X		X		X		
	Dimensión 3: Procesos de apoyo							
9	¿En la institución se analizan los estados financieros de la Unidad y se presentan reportes de manera constante?	X		X		X		
10	¿En la institución cuenta con procedimientos para los requerimientos de bienes o servicios?	X		X		X		
11	¿En la institución cuenta un reglamento interno de trabajo?	X		X		X		

12	¿En la institución se realiza un plan de mantenimiento preventivo y correctivo anual?	X		X		X	
13	¿En la institución se brinda soporte de manera inmediata cuando se tiene problemas técnicos?	X		X		X	
14	¿En la institución se cumple con las políticas de diseño para todas las publicaciones de la oferta formativa?	X		X		X	
15	¿En la institución se cuenta con un equipo de personal capacitado para brindar la información relacionada a la oferta formativa?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Alberca Teves, Gustavo Javier

DNI: 09378805

Especialidad del validador: Temático

24 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Productividad de servicios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Eficiencia							
1	¿En la institución se cuenta con todos los recursos necesarios para ofrecer el servicio académico?	X		X		X		
2	¿En la institución se cumple con los tiempos en el servicio administrativo y académico que ofrece?	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficacia							
3	¿En la institución se cumple con el servicio de enseñanza aprendizaje óptimo por parte del área académica y administrativa?	X		X		X		
4	¿En la institución se logra cumplir con el porcentaje óptimo en la satisfacción del servicio brindado?	X		X		X		
5	¿En la institución se logra los objetivos y metas planteados en el Plan Operativo Anual?	X		X		X		
	Dimensión 3: Calidad de servicio							
6	¿En la institución se ofrece un buen servicio en toda la oferta formativa?	X		X		X		
7	¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la institución?	X		X		X		
8	¿En la institución se logra con los resultados obtenidos en el servicio brindado a los estudiantes?	X		X		X		
	Dimensión 3: Condiciones laborales							
9	¿En la institución se cuenta con ambientes óptimos para el desarrollo de actividades académicas y administrativas?	X		X		X		
10	¿En la institución se brinda flexibilidad en los horarios para el personal académico y administrativos?	X		X		X		

11	¿En la institución se realiza un reconocimiento al personal por tener un buen desempeño?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Productividad de servicio.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Alberca Teves, Gustavo Javier

DNI: 09378805

Especialidad del validador: Temático

24 de diciembre del 2022



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Procesos estratégicos							
1	¿En la institución se analizan los resultados y se presentan los reportes de manera constante?	X		X		X		
2	¿En la institución se cumple con un sistema de gestión de calidad en todos sus procesos?	X		X		X		
3	¿En la institución se realiza la actualización del modelo formativo para cada uno de los programas ofertados?	X		X		X		
	Dimensión 2: Procesos misionales							
4	¿En la institución cuentan con un manual para el proceso de inscripción en los diferentes programas ofertados?	X		X		X		
5	¿En la institución se cumple con los temarios para el desarrollo de sus actividades académicas en cada uno de los programas?	X		X		X		
6	¿En la institución se realizan evaluaciones constantes para medir el nivel del alumno?	X		X		X		
7	¿En la institución se brinda un correcto asesoramiento académico por parte del área de tutoría?	X		X		X		
8	¿En la institución se brinda una atención personalizada a los alumnos que están identificados como casos críticos?	X		X		X		
	Dimensión 3: Procesos de apoyo							
9	¿En la institución se analizan los estados financieros de la Unidad y se presentan reportes de manera constante?	X		X		X		
10	¿En la institución cuenta con procedimientos para los requerimientos de bienes o servicios?	X		X		X		
11	¿En la institución cuenta un reglamento interno de trabajo?	X		X		X		

12	¿En la institución se realiza un plan de mantenimiento preventivo y correctivo anual?	X		X		X		
13	¿En la institución se brinda soporte de manera inmediata cuando se tiene problemas técnicos?	X		X		X		
14	¿En la institución se cumple con las políticas de diseño para todas las publicaciones de la oferta formativa?	X		X		X		
15	¿En la institución se cuenta con un equipo de personal capacitado para brindar la información relacionada a la oferta formativa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Guerra Bendezú Carlos

DNI: 09726163

Especialidad del validador: Metodólogo

24 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mg. Carlos Andrés Guerra Bendezú
REGUC 016319

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Productividad de servicios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Eficiencia							
1	¿En la institución se cuenta con todos los recursos necesarios para ofrecer el servicio académico?	X		X		X		
2	¿En la institución se cumple con los tiempos en el servicio administrativo y académico que ofrece?	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficacia							
3	¿En la institución se cumple con el servicio de enseñanza aprendizaje óptimo por parte del área académica y administrativa?	X		X		X		
4	¿En la institución se logra cumplir con el porcentaje óptimo en la satisfacción del servicio brindado?	X		X		X		
5	¿En la institución se logra los objetivos y metas planteados en el Plan Operativo Anual?	X		X		X		
	Dimensión 3: Calidad de servicio							
6	¿En la institución se ofrece un buen servicio en toda la oferta formativa?	X		X		X		
7	¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la institución?	X		X		X		
8	¿En la institución se logra con los resultados obtenidos en el servicio brindado a los estudiantes?	X		X		X		
	Dimensión 3: Condiciones laborales							
9	¿En la institución se cuenta con ambientes óptimos para el desarrollo de actividades académicas y administrativas?	X		X		X		
10	¿En la institución se brinda flexibilidad en los horarios para el personal académico y administrativos?	X		X		X		

11	¿En la institución se realiza un reconocimiento al personal por tener un buen desempeño?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Productividad de servicio.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Guerra Bendezú Carlos

DNI: 09726163

Especialidad del validador: Metodólogo

24 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



.....
Dr. Carlos Andrés Guerra Bendezú
REGUC 016910

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Procesos estratégicos							
1	¿En la institución se analizan los resultados y se presentan los reportes de manera constante?	X		X		X		
2	¿En la institución se cumple con un sistema de gestión de calidad en todos sus procesos?	X		X		X		
3	¿En la institución se realiza la actualización del modelo formativo para cada uno de los programas ofertados?	X		X		X		
	Dimensión 2: Procesos misionales							
4	¿En la institución cuentan con un manual para el proceso de inscripción en los diferentes programas ofertados?	X		X		X		
5	¿En la institución se cumple con los temarios para el desarrollo de sus actividades académicas en cada uno de los programas?	X		X		X		
6	¿En la institución se realizan evaluaciones constantes para medir el nivel del alumno?	X		X		X		
7	¿En la institución se brinda un correcto asesoramiento académico por parte del área de tutoría?	X		X		X		
8	¿En la institución se brinda una atención personalizada a los alumnos que están identificados como casos críticos?	X		X		X		
	Dimensión 3: Procesos de apoyo							
9	¿En la institución se analizan los estados financieros de la Unidad y se presentan reportes de manera constante?	X		X		X		
10	¿En la institución cuenta con procedimientos para los requerimientos de bienes o servicios?	X		X		X		
11	¿En la institución cuenta un reglamento interno de trabajo?	X		X		X		

12	¿En la institución se realiza un plan de mantenimiento preventivo y correctivo anual?	X		X		X		
13	¿En la institución se brinda soporte de manera inmediata cuando se tiene problemas técnicos?	X		X		X		
14	¿En la institución se cumple con las políticas de diseño para todas las publicaciones de la oferta formativa?	X		X		X		
15	¿En la institución se cuenta con un equipo de personal capacitado para brindar la información relacionada a la oferta formativa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Reyes Carhuapoma Tamara Sheyla

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático

24 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Productividad de servicios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Eficiencia							
1	¿En la institución se cuenta con todos los recursos necesarios para ofrecer el servicio académico?	X		X		X		
2	¿En la institución se cumple con los tiempos en el servicio administrativo y académico que ofrece?	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficacia							
3	¿En la institución se cumple con el servicio de enseñanza aprendizaje óptimo por parte del área académica y administrativa?	X		X		X		
4	¿En la institución se logra cumplir con el porcentaje óptimo en la satisfacción del servicio brindado?	X		X		X		
5	¿En la institución se logra los objetivos y metas planteados en el Plan Operativo Anual?	X		X		X		
	Dimensión 3: Calidad de servicio							
6	¿En la institución se ofrece un buen servicio en toda la oferta formativa?	X		X		X		
7	¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la institución?	X		X		X		
8	¿En la institución se logra con los resultados obtenidos en el servicio brindado a los estudiantes?	X		X		X		
	Dimensión 3: Condiciones laborales							
9	¿En la institución se cuenta con ambientes óptimos para el desarrollo de actividades académicas y administrativas?	X		X		X		
10	¿En la institución se brinda flexibilidad en los horarios para el personal académico y administrativos?	X		X		X		

11	¿En la institución se realiza un reconocimiento al personal por tener un buen desempeño?	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Productividad de servicio.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Reyes Carhuapoma Tamara Sheyla

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático

24 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



	Variable 01: Gestión por procesos															Variable 01: Productividad de servicios										
	Dimensión 01: Procesos estratégicos			Dimensión 02: Procesos misionales					Dimensión 03: Procesos de apoyo							Dimensión 01: Eficiencia		Dimensión 02: Eficacia			Dimensión 03: Calidad de servicio			Dimensión 04: Condiciones laborales		
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	5	
2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	2	3	
3	2	2	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	3	2	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	
6	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	5	
7	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	
8	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	3	4	3	3	5	
9	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	2	3	
10	2	2	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	3	2	
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	
12	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	
13	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	
14	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
15	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	5	
16	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
17	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	3	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
19	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	5	
20	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	
21	3	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	
22	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
23	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
24	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
25	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	
26	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	
27	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
28	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	
29	2	2	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	2	2	
30	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	
31	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	2	
32	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	
33	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
34	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	3	
35	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	

	Variable 01: Gestión por procesos															Variable 01: Productividad de servicios											
	Dimensión 01: Procesos estrategicos			Dimensión 02: Procesos misionales					Dimensión 03: Procesos de apoyo							Dimensión 01: Eficiencia	Dimensión 02: Eficacia			Dimensión 03: Calidad de servicio			Dimensión 04: Condiciones laborales				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
36	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3	
37	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
38	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	
39	3	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	
40	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	3	
41	2	3	4	4	2	2	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	2	2	3	
42	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	
43	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
44	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
45	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
46	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
47	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2	
48	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	
49	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
50	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	2	
51	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
52	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	
53	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
54	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
55	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	
56	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
57	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
58	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	
59	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
60	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
61	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	
62	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	
63	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	
64	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
65	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
66	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	
67	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
68	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
69	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	
70	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1

Niveles de rango correlacionales

Rango	Significado de la relación
+0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
0,00	Correlación nula (no existe)
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,91 a -1	Correlación negativa perfecta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARLOS ANDRES GUERRA BENDEZU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitario, Miraflores, 2022.", cuyo autor es LUYO YAYA DIEGO ALONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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 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.

LIMA, 16 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARLOS ANDRES GUERRA BENDEZU DNI: 09726163 ORCID: 0000-0002-8928-1237	Firmado electrónicamente por: CGUERRAB el 17- 01-2023 15:50:32

Código documento Trilce: TRI - 0521553