



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, callao 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Penagos Chumpitaz, Milagros Consuelo (orcid.org/0000-0001-5845-3553)

ASESOR:

Dr. Davila Arenaza, Víctor Demetrio (orcid.org/0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ
2022

Dedicatoria

A mi abuelo que Dios lo tiene en su Gloria, quién me brindó su apoyo incondicional y estuvo conmigo desde que inicié mi carrera. Me aconsejó, forjó y nunca dudó de mi capacidad. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda a toda tu confianza y amor.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre quien ha sido un pilar invaluable para el fomento y evolución de mi vida personal y profesional; quien con su afecto y dedicación me ha mostrado la valiosa esencia del aprender; de igual manera a mi abuelita quien con sus sabios consejos, experiencia y rectitud intachable me mostró la verdadera esencia de una vida llevada con respeto y dedicación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Variable Independiente: Business process management.....	22
Tabla 2: Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios.....	22
Tabla 3: Prueba de hipótesis general.....	23
Tabla 4: Prueba de hipótesis específica 1.....	25
Tabla 5: Prueba de hipótesis específica 2.....	26
Tabla 6: Prueba de hipótesis específica 3.....	27

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios, la estrategia metodológica que se utilizó fue: Tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo causal, método de investigación hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 60 usuarios, los que fueron considerados como muestra. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario de escala Likert, de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se evidencia influencia de la variable independiente en la variable dependiente. Por lo tanto, se concluye que existe influencia significativa del business process management en la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Satisfacción

Abstract

The general objective of the research was to determine the influence of Business Process Management on user satisfaction, the methodological strategy used was: Applied type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, causal explanatory level, hypothetical research method deductive. The population consisted of 60 users, who were considered as a sample. The data was obtained through the survey technique using the Likert scale questionnaire as an instrument, according to the descriptive and inferential results, the influence of the independent variable on the dependent variable is evident. Therefore, it is concluded that there is a significant influence of business process management on user satisfaction.

Keywords: Management, Processes, Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La gerencia de los procesos del negocio (BPM), es considerado la actividad mediante la cual una empresa se enfoca en torno a todas sus actividades; por ello, es fundamental estudiar este tipo de gestión para su correcta aplicación en la empresa dándole mayor atención a la perspectiva del cliente hacia la empresa. Considerando que, en la actualidad, las empresas y organizaciones, buscan optimizar sus procesos para una mejor atención para sus consumidores.

Por ende, es importante analizar a detalle el Business Process Management para que las empresas puedan operar de manera dinámica y organizada, determinando una a una sus actividades, de forma que se puedan reducir los errores en los procesos, aumentando la productividad. Sin embargo, muchas veces dejan de lado la organización de las actividades impidiendo tener un control adecuado de las mismas, lo que ocasiona que no se pueda cumplir con la orden o servicio a tiempo, generando la insatisfacción de los usuarios.

Respecto a satisfacción de clientes, refleja nivel de atención que se da al consumidor al momento de realizar el servicio. Por ello, es fundamental conocer el grado de satisfacción para mejorar deficiencias que pueda haber en la realización del servicio. Al respecto Kotler et al. (2011) describe a la satisfacción como aquella percepción del cliente al comparar la sensación que tiene al recibir el bien o servicio con las expectativas que se tenía antes de recibirlo.

En nuestro país el tema del Business Process Management y la satisfacción de los usuarios son escasamente empleados por las empresas en general, es así que, existen casos de éxito en las empresas que han aplicado el BPM. Cadena et al. (2019) manifiesta que un caso relevante de la importancia del BPM se dio en los centros de salud de Quito, quiénes al aplicar esta herramienta, mejoraron la eficiencia en sus procesos, automatizaron las tareas tradicionales, reduciendo errores, mejorando la productividad de los colaboradores. Con ello pudieron crear un plan de acción que les permitió incrementar el valor agregado a las actividades, pudiendo de esta manera brindar un mejor servicio a sus clientes.

En la empresa contexto de estudio, se identificó los problemas siguientes:

1. Falta de planificación, orden y control en el desarrollo de actividades
2. Mala distribución de los recursos económicos,
3. Carencia de personal capacitado: Personal inexperto y poco comprometido con la organización.

Teniendo en cuenta lo manifestado, se consideró importante investigar la influencia que tiene el Business Process Management en la satisfacción de los usuarios con el designio de plantear alternativas prácticas de solución al argumento de estudio y otras características similares.

Problema General y específicos: General ¿Cuál es la influencia del business process management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022? Específicos: 1. ¿Cuál es la influencia del business process management en el servicio en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022?, 2. ¿Cuál es la influencia del business process management en la actitud del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022? Y 3. ¿Cuál es la influencia del business process management en la valoración del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022?

Justificación teórica, se investigó minuciosamente las variables Business Process Management y satisfacción de los usuarios; asimismo, se buscó la relación entre ambas variables; también se propusieron hipótesis para futuras investigaciones. Desde el punto de vista metodológico, permitió identificar definiciones y conceptos de varios autores referente al Business Process Management y satisfacción de los usuarios; asimismo se formuló un instrumento que permita utilizar en futuras investigaciones. Del punto de vista práctico, se justifica porque se propusieron soluciones prácticas para el contexto de estudio y otras con características similares.

Los objetivo general y específicos fueron los siguientes: General, determinar la influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022. Específicos: 1. Determinar la influencia del business process management en el servicio en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022, 2. Determinar la influencia del business process management en la actitud del usuario en la I.E.P. Señor de

Luren de Oquendo, Callao 2022 y 3. Determinar la influencia del business process management en la valoración del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

Las hipótesis general y específicas fueron las siguientes: General, existe influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022, específicos: 1. Existe influencia del business process management en el servicio en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022, 2. Existe influencia del business process management en la actitud del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022 y 3. Existe influencia del business process management en la valoración del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos empleados como antecedentes de variable el Business Process Management son los siguientes: Malca et al. (2020), concluyeron que el método BPM no han sido aplicadas correctamente, por lo tanto, las derivaciones obtenidas en el proceso del análisis del BPM no han sido los correctos, no llegando a cumplirse adecuadamente los objetivos planteados en la empresa. Fernández et al. (2021) el objetivo planteado fue analizar el BPM y un modelo moderno de negocios, concluyeron que el BPM contribuye a establecer adecuadamente los factores de mejora

Ruiz y Trujillo (2021) Tenían como objetivo evaluar la confianza del BPM y el benchmarking en la mejora del servicio de atención. La investigación concluyó que, en efecto, al hacer uso de la tecnología las empresas pueden llegar a tender mejoras al aplicar estas dos herramientas en sus diversas áreas. Florián et al. (2021) Planteaba el objetivo de determinar cuál era la influencia que podía tener la gestión por procesos enfocada en la competitividad de servicio en una pequeña empresa. Concluyeron, de que la gestión por procesos posee una gran influencia sobre la calidad de servicio que puede brindar una organización, ello genera valor para la empresa.

Castillo et al. (2021). Se enfocó en añadir competitividad en empresa mediante mejora de gestión por procesos; concluyendo en que la adaptación de este tipo de gestión dentro de la empresa agilizó el proceso operativo, productivo, incrementó la eficiencia de los colaboradores, genero mayor satisfacción del cliente, etc. es decir, su implementación generaba tanto valor para la empresa como para el consumidor. Malca et al. (2021) determinaron el grado estaban aplicando la administración de los procesos en la organización; concluyendo que la gestión se encontraba escasa, por ello no se veían mejoras en la organización ya que presentaban fallos en desarrollo de las actividades programadas.

Marín y Pérez (2021). Plantearon evaluar cómo influye la gestión por procesos en las redes de colaboración. Concluyeron que la gestión por procesos contribuye aportando dinamismo con enfoque social, de manera que permite satisfacer la demanda, es decir, influye de manera significativa en las redes de colaboración dejando de lado la gestión tradicional. Barrios et al. (2019) tuvieron como objetivo verificar influencia que gestión por procesos índice en

competitividad y organización de empresas pequeñas y medianas; concluyendo que existe una aportación significativa de la gestión por procesos en este tipo de organizaciones impulsando el desarrollo de estas haciéndolas más competitivas, contribuyendo a la explotación eficiente de los recursos con los que cuenta.

Giacosa et al. (2018) Tenía como objetivo determinar los tipos de dimensiones que serían de utilidad para constituir un estado ambidiestro enfocado en el Business Processes Management complementando con el uso de las tecnologías de la comunicación. Determinaron que haciendo uso adecuado del BPM la empresa se haría más adaptable a los cambios constantes del mercado, ejecutando procesos con mayor productividad. Der (2022) Se enfocó en examinar el desarrollo de la organización haciendo uso de la gestión por procesos. Concluyendo que el uso del BPM dentro de la organización les permitió organizar las labores, el flujo de trabajo, planificar adecuadamente los procesos empresariales, uso de estrategias, entre otros.

Csikósová et al. (2022). Se enfocó en investigar acerca del uso de la gestión por procesos y el uso de sus herramientas; concluyendo que en pequeñas empresas es irrelevante el uso de este tipo de procesos puesto que no poseen muchas áreas, en medianas es conveniente que lo apliquen para optimizar el control, para que puedan operar con mayor eficacia. Vishnu (2021) Se enfocó en proporcionar información acerca de los procesos claves que debe tener una organización para poder operar haciendo uso de las TI. Llegaron a la conclusión de que debían hacer uso de la gestión por procesos para poder identificar los procesos predominantes brindándoles prioridad, para enfocarlos en su automatización.

Mahmaoud et al. (2020), tenían como principal objetivo presentar como el business process management facilita la implementación sistemática en la Gestión del portafolio de proyectos. Concluyendo que el BPM contribuye específicamente en tres aspectos importantes del sistema PPM; también encontraron aplicaciones importantes que permiten apreciar como el BPM facilita el uso del sistema PPM. Zagumennov et al. (2021) plantearon el objetivo de analizar el uso del aprendizaje automático para predecir posibles actividades en la organización y así poder estimar posibles cantidades de producción. Concluyeron que el uso de la administración de procesos dentro de la

organización, considerando el uso de la tecnología en plataformas digitales, brinda una visión mixta enfocada en redes para mediano plazo respecto a la planificación de las tareas.

Las tesis internacionales tomados como antecedentes de la variable Business Process Management son: Acosta Carpio (2017) en su tesis tuvo objetivo medir relaciones dependientes y complementarias que puedan existir entre prácticas BPR y teoría sobre estructura organizacional de Mintzberg. La metodología se utilizó para establecer relaciones dependientes o complementarias entre 29 mejores prácticas de rediseño y la teoría de la estructura organizacional de Mintzberg. Concluimos que a pesar de que los dos enfoques no parecen ser idénticos, aún es posible recomendar un nuevo rediseño seguro y funcional que también sea consistente.

Moreno Pallares (2017) en su tesis de grado, tuvo como objetivo crear un estudio para la sistematización de todas las gestiones de resarcimientos empleando el Business Process Management (BPM), hizo uso de la metodología SCRUM para conseguir la automatización de los servicios para una mejor atención al cliente. Concluye que la herramienta del BPM es sumamente eficaz puesto que permite que la tecnologías trabaje conjuntamente con el talento humano, garantizando la gestión de los procesos.

Acuña Peña (2016) en su tesis su objetivo es incentivar una mayor competitividad de las pymes de Bogotá, adoptar la tecnología BPM (Business Process Management), mejorar la producción y contribuir más a la economía del país brindando una mejor calidad y rendimiento empresarial. La metodología utilizada en este trabajo es mixta, cualitativa y cuantitativa, debido a que se realizaron consultas a la base de datos obtenida a través de la CC de Bogotá, la cual contiene alrededor de 400 contactos específicos sobre la Economía Solidaria de Bogotá. Bogotá que ayuda a identificar necesidades y fallas para implementar completamente las técnicas BPM, para una mejor gestión de la información. Resultados obtenidos se destaca que es posible reducir el número de PYMES que no cumplen con la normativa por falta de comprensión de las tecnologías actuales y por no considerar implementar sistemas de gestión. La gestión lo ven como un gasto y no como inversión, lo que les facilita trabajar y

comunicar de manera más efectiva sobre sus actividades, lo que hace que su trabajo sea más eficiente.

Las tesis nacionales apreciadas como antecedentes de variable Business Process Management son:

Cortez (2018) su tesis, tuvo una metodología cuantitativa, con un diseño experimental; requerido por el área de logística. Utilizar técnicas de seguimiento y formularios de recogida de datos como herramientas. Concluyeron que aplicando BPM incrementó productividad de línea de empaque en 29.9%. La hipótesis general validó que prueba T-Student para muestras relevantes es mejor muestra y muestra posttest, evaluados con una mediana de 32 semanas, donde la mediana de la energía de retorno previa (54,5875) es menor que la mediana Rendimiento del artículo (84.813), se aceptó la hipótesis alterna. Así, se demuestra que aplicación de gestión de procesos de negocio a línea de llenado incrementa la productividad al 84,5%.

Bravo (2018) su tesis, tuvo como objetivo plantear mejoras en implementación del proceso en gestión BPM mediante la aplicación de su metodología. La metodología fue diseño transversal no experimental, tomando población y muestras de estudio para todos los empleados; aplicó herramientas de recolección de datos para observaciones directas incluidas en sus guías de observación, entrevistar a los participantes de la encuesta. Concluyó que después de aplicar el BPM hubo mejoras en los tiempos que había entre los procesos de producción y una mejor asignación de los recursos.

Los artículos científicos que se consideraron como antecedentes de la variable satisfacción de los usuarios son: Nuviala et al. (2021) tuvo como objetivo verificar diferencias en patrones que vinculan la calidad, la satisfacción y la estimación percibido por género y edad de los usuarios de actividades deportivas organizadas. El instrumento utilizado fue el cuestionario EPOD2 y en forma de prueba estadística se realizaron análisis exploratorios, correlación, alfa de Cronbach, AVE, FC, constantes factoriales y coeficientes de regresión. Los resultados del estudio muestran que implementar estrategias mejoran calidad y estimación percibida con fin de satisfacer y retener a clientes.

Zabala et al. (2021) En este estudio se realizó una posevaluación del sistema informático completo (ERP) en el Gobierno Descentralizado del

Gobierno Municipal (GAD) en el estado de Riobamba (Ecuador) para conocer el desempeño material de los usuarios internos de la empresa (administradores y reguladores) y externos (contribuyentes) y determinar nivel de satisfacción con Servicios. Los modelos y métodos de medición multidimensional de DeLone y McLean se utilizan para procesar y evaluar las herramientas aplicadas. Los resultados muestran percepciones desfavorables para mejora de calidad del servicio y satisfacción de personas, asimismo relación entre calidad y satisfacción en consumidores. Concluyendo que sistema brinda ventajas en relación con la gestión de la organización, especialmente para los funcionarios, aunque los gerentes muestran los niveles más altos de satisfacción como usuarios del sistema.

Flores et al. (2019) Este trabajo se realiza con el propósito de evaluar las características que presenta el servicio y la satisfacción del consumidor durante el proceso de registro de la IES. Además, se aplicó un cuestionario que incluía factores materiales, confiables, recepción de respuesta, persuasión y empatía a 300 estudiantes aspirantes a IES. Esto significa que la satisfacción del cliente es fundamental para la reputación, la aceptación del mercado, definir eficiencia y eficacia en empresas. Es necesario conocer nivel de satisfacción en clientes para poder medir sus sentimientos sobre los servicios prestados y así elevar los estándares de calidad y excelencia.

Moscoso et al. (2019) Evaluar las características psicológicas de “Escala Satisfacción Usuarios en IPRESS del Servicio de Consejería Clínica Ambulatoria (ESCOMA) del Sistema de Salud Peruano (SSP). Realizaron un estudio específico utilizando datos del cuestionario 1 con 19 preguntas utilizando una revisión de literatura, la evaluación de expertos y un estudio piloto. Resultados indican que la satisfacción del servicio de ambulancias se mide mediante a través de tres dimensiones diferentes: administrativos, infraestructura y atención médica en hospitales y centros de salud, con finalidad de poder

Moreira et al. (2016) La satisfacción de necesidades y perspectivas de clientes externos e internos es considerada un proceso de calidad, incluyendo el compromiso de toda la organización y transformando aquellos elementos que diseñan estrategia de procesos como operaciones primarias y de apoyo. Utilizando métodos de investigación descriptivos y técnicas de encuesta, 2015.

Es posible medir internamente la satisfacción del cliente en la Universidad Técnica del Estado de Quevedo, y concluir que: a) Los procesos y actividades que el estudiantado de la escuela no acepta por lo menos son: políticas y estrategia de calidad, servicios bibliotecarios, limpieza, mantenimiento y servicios públicos. Medio ambiente, seguridad y protección contra robos y ataques. La más aceptable es la información proporcionada al comienzo del semestre, las fechas de los exámenes y actividades de aprendizaje, así como tiempo requerido para cumplimiento de factores detallados.

La Torre et al. (2017) tuvo como objetivo hallar factores relacionados con nivel de satisfacción de clientes ambulatorios de gastroenterología. Método aplicado fue descriptivo y corte transversal para identificar factores relacionados con la satisfacción de los usuarios del ambulatorio, obteniendo información de insatisfacción del paciente con nivel de tratamiento. Uso efectivo de recursos y mínimo riesgo para el paciente. Los resultados de este estudio confirmaron que, para brindar atención óptima, se deben satisfacer necesidades médicas y psicosociales, debido que atención no solamente verifica las necesidades sociales, y se observa en la falta de respuesta del paciente.

Iskandar y Ade (2018) tiene como propósito examinar el efecto de calidad del sistema e información sobre satisfacción del usuario, respecto a adopción de un sistema contable de devengo en instituciones administradas por calidad de RR.HH. al servicio de socios en Indonesia. El muestreo sensorial se realizó utilizando los datos primarios recopilados. a través del cuestionario. Resultados mostraron que calidad del sistema, información y RR.HH., tienen impacto significativo, esta aplicación del sistema de contabilidad para las organizaciones sobre la base de la contabilidad dan resultados altamente confiables. Considerar la calidad de colaborador como variable moderada logró modificar la situación en beneficio de la organización para beneficio de cualquier organización.

Vidal et al. (2017) su objetivo fue determinar la satisfacción de usuarios con el trato adecuado en las áreas de terapia ocupacional y mecánica en el Centro de Educación Especial y Rehabilitación del Estado de Tabasco. Método usado fue observacional, meta-analítico, corte transversal en encuesta aplicada a pacientes que asisten a una unidad de terapia mecánica, sobre la satisfacción y el trato adecuado recibido por parte de los fisioterapeutas. El resultado fue

bueno porque el 76.2 % estaba satisfecho con el tiempo que esperaban atención y 81.1 % con la atención de los fisioterapeutas; Solo creo que el 69.7 % que el terapeuta explicó de manera clara y fácil.

Jinez et al. (2016) consideró como objetivo el análisis de la satisfacción con la eficacia de atención brindada a usuarios externos de Laboratorios Clínicos Diana. Se enfocó en un estudio observacional transversal cualitativo y cuantitativo, mediante encuesta anónima a 351 pacientes, 15 usuarios médicos habituales y 22 pacientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, julio-agosto de 2013. Teniendo como resultado que satisfacción de usuarios tiene como resultado que la calidad de servicios médicos de Laboratorios Clínicos “Dayana” durante el periodo de estudio, llegaron a nivel de conformidad del 65%

Ulloa et al. (2021). Tuvo como objetivo verificar la experiencia y satisfacción de servicios de atención a estudiantes de enfermería, mediante percepciones de pacientes de un hospital de un establecimiento público de salud. Realizaron un estudio descriptivo, corte transversal y cuantitativo, muestra 217 pacientes ingresados en un establecimiento médico. Concluyendo que los usuarios relatan percepciones positivas de aspectos de la experiencia y satisfacción con el cuidado brindado por los estudiantes de enfermería, y la percepción del cuidado personal, educación y supervisión, con base en habilidades educativas y de comunicación, humanidades y conocimientos; que puede utilizarse como indicador de la eficacia de la atención en los centros de salud y los programas de enfermería.

Aristizábal (2020) propuso en el desarrollo de su artículo un modelo que permitiera medir cuantitativamente la satisfacción del usuario, haciendo uso de un método cuantitativo con un alcance correlacional. Concluyeron que dicha propuesta les permitirá ir más allá de los indicadores planteados inicialmente, les permitirá también analizar el desempeño de los colaboradores al momento de la prestación del servicio. Teixeira et al. (2019) en su investigación evaluó el efecto de la capacidad del mediador y la coproducción en resultados de mediación judicial en tribunales judiciales del Distrito Federal y los Territorios de Brasil. La evaluación adoptó métodos estadísticos descriptivos, aplicando formulas estadísticas para analizar sus resultados. Concluyendo, que los niveles de relación entre ambas variables, indican que, para los clientes, el mediador

principal es el encargado de dirigir el proceso de mediación judicial, así como el resultado del proceso para satisfacción de ambas partes que buscan lograr sus mejoras.

Cadena et al. (2019) buscó analizar cómo influye gestionar trámites de satisfacción de clientes del servicio de ambulancias en centros médicos. Investigación con enfoques cuantitativos y no empíricos. Se analizó el nivel de implementación del proceso y su marca en la satisfacción de los usuarios, y se determinó la existencia de una correlación. Con las derivaciones obtenidas en el análisis univariante se encontró cierta relación entre variables relacionadas, correspondiendo un mayor nivel de satisfacción de clientes en centros con mayor grado de madurez.

Oré y Hoces (2022), cuyo objetivo fue comprobar la analogía entre gestión educativa y satisfacción de usuarios en universidad estatal. Metodología de la investigación fue descriptivo, correlacional y cuantitativo. Los datos estadísticos que sustentan este estudio son los resultados obtenidos al utilizar el Cuestionario de Evaluación de la Gestión Educativa y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario. Finalmente, se concluyó que los estudiantes no están completamente satisfechos con los diversos aspectos del trabajo del docente pedagógico.

Las tesis internacionales tomados como antecedentes de la variable satisfacción de los usuarios son: Boj (2018) su tesis, su objetivo general fue establecer la funcionalidad de médicos en relación con satisfacción de consultas externas, entre enero y noviembre de 2017. Método de aplicación demostrativo - enfoque integral, método cuantitativo y cualitativo, tomando como ambulatorios a 456 pacientes. población y muestra; usó herramientas de encuestas y listas de cotejo para médicos. La productividad del personal médico ambulatorio está entre 4 y 6 pacientes por hora, en términos de satisfacción del usuario, y se ha calificado constantemente en un 45 % (205) para calidad de atención, es decir, a mayor rendimiento, menor satisfacción del paciente.

Según Álvarez (2017) su tesis, con su objetivo evaluar grado de satisfacción de pacientes de hospitales privados con eficacia de atención. Método fue un estudio descriptivo, corte transversal y población 36 pacientes del hospital, variables objetivas, características sociodemográficas y 5 dimensiones.

La información fue recolectada por gerentes de unidad certificados en el Open Dataset (ODK) y los datos fueron procesados en tablas Excel. Se efectuaron 36 encuestas, donde Las expectativas de los pacientes tuvieron índice de 4,39 a 4,23 para todas las dimensiones, siendo 5 el indicador más alto de satisfacción general; Para un nivel de satisfacción de 4,44 a 4,34, 5 es el nivel más alto de satisfacción: el indicador de eficacia del servicio es de 0,08., llegando a resultados favorables en la atención a los pacientes.

Las tesis nacionales tomados como antecedentes de la variable satisfacción de los usuarios son: Sánchez (2018) en su tesis, tuvo como objetivo analizar qué relación existe entre eficacia del servicio y satisfacción del usuario. El método aplicado tiene un diseño descriptivo correlacional consideraron realizar una encuesta a 137 usuarios. Resultado fue correlación positiva significativa entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario, valor de significancia es menor a 0,05, y correlación Pearson con valor 0,857, lo que conduce a la aceptación de la hipótesis alterna.

Campos (2019) en su tesis, tuvo como objetivo establecer la analogía entre la eficacia del servicio y la satisfacción del comprador en el centro de apoyo "Manuel Ángel Higa Arakaki, 2017. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo y metodológico utilizado es el método de inferencia hipotética y el procedimiento científico es el tipo y extensión de la indagación descriptiva, llegando a la siguiente conclusión: Se determinó que existe una relación significativa y muy buena entre la eficacia del servicio y la satisfacción del paciente con un valor rho igual a 0,880 y nivel significancia < 0.05 .

Ortiz (2019) en su tesis , tuvo como objetivo determinar la correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. El diseño del estudio es consistente con los estudios no experimentales. enlace horizontal. La muestra del estudio incluyó a 230 usuarios del Departamento de Impuestos e Ingresos del Condado de Santa María en 2017. Las herramientas de recopilación de datos utilizadas fueron: Formulario de Cuestionario de Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario. El resultado final se relaciona con la variable calidad de servicio, el porcentaje de usuarios auto informados es medio. La conclusión que se extrae del cuestionario es que existe una relación demostrativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

La teoría científica concerniente con la investigación es la “Teoría de la contingencia de las organizaciones” de Donaldson (2001) quien indica que a la hora de decidir cómo dirigir una empresa, el éxito de estas o su dependencia con los resultados empresariales está determinado por la presencia de eventos aleatorios que facilitan o determinan lo que hay que hacer en la organización.

El concepto de la variable Business Process Management son: Hitpass (2017) define al Business Process Management como una doctrina que forma parte de toda organización enfocada en la gestión por procesos de negocio y que busca la mejora continua del negocio, haciendo uso imprescindible de las tecnologías de la información. Por otro lado, Delgado y Calegari (2014) define que el Business Process Management proporciona un marco para soportar el llamado ciclo de vida de proceso de negocio, definición hasta su implementación en sistema de software y luego la realización de un análisis exhaustivo para su mejora. Finalmente, El libro del BPM (2011) define al BPM como el ordenamiento de los procesos dentro de la organización, orientado a los negocios.

El concepto de variable satisfacción de usuarios son: Hayes (2000) define a la satisfacción del cliente como un factor vital al momento de buscar el éxito o la prosperidad de algún proyecto o negocio, por ende, la actitud que presente el cliente ante el producto o servicio, debe ser valorada. Por otro lado, Kotler y Armstrong (2013) definen a la satisfacción del cliente como la dependencia que tiene la percepción de producto o servicio en relación a ilusión del consumidor. Si el rendimiento de lo que se ofrece no cubre las expectativas del consumidor, este quedará insatisfecho, por el contrario, si llega a cubrirlas, el consumidor estará satisfecho. Finalmente, Kotler et al. (2011) la define como la percepción que se tiene de un bien o servicio al momento de cubrir las expectativas del consumidor; si quedan corta, el cliente quedará insatisfecho, pero si las cubre o incluso, las supera, el cliente quedará más que satisfecho

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

La investigación fue aplicada, según de Hernández et al. (2014) quienes conceptualizan que esta investigación tiene la finalidad de resolver problemas en el contexto de estudio.

3.1.2 Diseño

Fue no experimental y de corte transversal, de acuerdo a Hernández et al. (2014) definen que el estudio a realizar no debe modificarse ni alterarse la data o información para mejorar los resultados.

Fueron transversales o transeccionales, según Hernández et al. (2014) define que corte transversal es cuando el estudio se efectúa en un solo periodo de tiempo.

3.1.3 Enfoque

Fue cuantitativo, Hernández et al. (2014) definen que los resultados obtenidos de la investigación son numéricos y serán analizados mediante la estadística para las conclusiones.

3.1.4 Nivel

Fue explicativo causal, de acuerdo a Bernal (2010), define que dicho nivel se enfoca en dar respuesta a las causas determinantes de un fenómeno, la relación entre ambas variables planteadas.

3.1.5 Método

El método empleado para la tesis fue hipotético – deductivo, que, según Bernal (2010), define como aquel procedimiento que considera hipótesis que se deben probar para determinar conclusiones de acuerdo a los resultados.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable Independiente: Business Process Management

Hitpass (2017) define al Business Process Management como una doctrina que forma parte de toda organización enfocada en la gestión por procesos de negocio y que busca la mejora continua del negocio, haciendo uso imprescindible de las tecnologías de la información.

Dimensión 1: Gestión por procesos:

Hitpass (2017) define al Business Process Management como una doctrina que forma parte de toda organización enfocada en la gestión por procesos de negocio y que busca la mejora continua del negocio

Indicador 1: Organización

Franklin (2009) define a la organización como una estructura organizacional, con finalidad de establecer jerarquías, puestos funcionales, relacionados con sistemas orientados a cumplir las metas de una empresa.

Indicador 2: Objetivos

Franklin (2009) define a los objetivos como las metas que se definen en una organización, con finalidad de ser cumplidas, de acuerdo a lo planteado por la alta dirección.

Dimensión 2: Mejora continua:

Bonilla et al. (2020) conceptualiza a la mejora continua como la acción de innovar en todo momento los proceso operativos u administrativos, con finalidad que se obtengan mejores resultaos que incremente la rentabilidad de un negocio.

Indicador 1: Planificación

Bonilla et al. (2020) define a la planificación como el desarrollar toda una estrategia de programación de estrategias y tácticas a aplicarse para dar soluciones a los diversos requerimientos que una organización plantea, con finalidad de cumplir sus objetivos.

Indicador 2: Control de las actividades

Franklin (2009) define al control de actividades como el control a través del cual, se trata de medir, verificar y hacer seguimiento a todas las acciones que se ejecutan en una organización.

Indicador 3: Acciones correctivas

Martín y Rodríguez (2020) define a las acciones correctivas como aquellas acciones que se realizan con finalidad de eliminar diversos pasos que afectan los procesos.

Dimensión 3: Tecnologías de la información

Barceló (2020) define que son los procesos de la TIC's, analizando y estudiando las técnicas de los diversos procesos informáticos en una organización.

Indicador 1: Redes sociales

Barceló (2020) define que son aquellas herramientas tecnológicas de comunicación entre dos o más personas, con finalidad de dar solución a necesidades.

3.2.2 Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios

Hayes (2000) define a la satisfacción del cliente como un factor vital al momento de buscar el éxito o la prosperidad de algún proyecto o negocio, por ende, la actitud que presente el cliente ante el producto o servicio, debe ser valorada.

Dimensión 1: Servicio

Kotler y Keller (2012) definen al servicio como la actividad que busca cubrir la necesidad del cliente, por ello, debe ser de calidad para garantizar la sostenibilidad del negocio manteniendo fieles a los clientes

Indicador 1: Calidad

Barceló (2020) define a la calidad como la herramienta que se centra en la analogía que puede haber en las actitudes con el comportamiento de la organización, en busca de una mayor satisfacción en el usuario o consumidores de un determinado producto o servicio.

Indicador 2: Innovación

Phimister y Torruella (2021) definen que la innovación incluye todas las actividades destinadas a identificación, modificación, desarrollo y explotación de un producto ya existente o de nuevos productos y negocios, así como nuevos enfoques para mejorar las operaciones existentes, agregando valor tanto a los usuarios comerciales como a las partes interesadas.

Indicador 3: Atributos

Vallejo (2016) define que un atributo es una o todas las peculiaridades de un producto, marca o servicio que hacen que este pueda distinguir nuestros productos de los de nuestros competidores. Las organizaciones deben poseer o crear productos con características o servicios diferenciados e innovadores como calidad, desempeño, rendimiento, durabilidad, precio y facilidad de compra, entre otras características que cumplan o superen las necesidades o expectativas del cliente.

Dimensión 2: Actitud

Vallejo (2016) define que la actitud es la manera en que un ser actúa, piensa, cree, siente ante un determinado producto o servicio. Las actitudes pueden ser positivas o negativas, por lo que la calidad de lo ofrecido debe ser excelente para garantizar actitudes positivas ante el mismo.

Indicador 1: Experiencia

Kotler y Keller (2012) definen a la experiencia como los acontecimientos y experiencias que son formas de ser parte de sucesos peculiares y personalmente importantes en la vida o día a día de los consumidores. Los acontecimientos pueden expandir y adentrarse en la relación del patrocinador con el mercado objetivo solo se gestionan adecuadamente.

Indicador 2: Satisfacción

Kotler y Keller (2012) definen que la satisfacción para las organizaciones que se enfocan en los consumidores o clientes, es tanto un objetivo como una herramienta de mercadotecnia. Hoy en día, las organizaciones deben

priorizar la atención prestada a la satisfacción de sus consumidores, ya que, estos, a través de muchos medios, como el internet pueden publicar calificaciones y recomendaciones, buenas y malas, para el resto del mundo.

Dimensión 3: Valoración

Muñiz (2020) define que la valoración debe estar relacionada con la política de precios, puesto que es necesario conocer bien el comportamiento de adquisición de los compradores, el valor que representa para ellos el producto y su valor, así como la forma del producto que van a adquirir. Ellos están interesados en eso. Los productos no se venden, sino que "contribuyen al negocio del cliente".

Indicador 1: Necesidades

Kotler y Keller (2012) define que las necesidades básicas humanas básicas tales como la alimentación, la vestimenta, vivienda, etc.; así como la necesidad de entretenimiento, educación, etc. Estas necesidades se vuelven deseos cuando se dirigen a cosas específicas que pueden satisfacer la necesidad.

Indicador 2: Recomendación

Kotler y Keller (2012) define que las recomendaciones entre los usuarios de la comunidad a menudo conducen a compras más frecuentes y más grandes, por ello, es fundamental que el usuario se encuentre conforme con lo ofrecido para que pueda recomendar nuestro producto o servicio con su entorno.

3.2.3 Matriz de Operacionalización de variables

La matriz está comprendida en el Anexo N°1 de la tesis

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población estuvo constituida por todos los clientes, que son 60 usuarios de Institución Educativa Particular "Señor de Luren de Oquendo".

Criterios de Inclusión: Fueron considerados como parte de la

población los padres de familia que inscribieron a sus menores hijos dentro del centro educativo particular Señor de Luren de Oquendo

Criterios de Exclusión: Estudiantes libres asistentes al centro educativo, que no cuentan con matrícula.

3.3.2 Unidad de Análisis

Padres de familia considerados como clientes de la Institución Educativa Particular “Señor de Luren de Oquendo”.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica empleada fue la encuesta, según Bernal (2010), quien define que las encuestas permiten adquirir datos por medio de un cuestionario con un grupo de preguntas.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario, el mismo que se adjunta en el Anexo N°2, de acuerdo a Hernández et al. (2014), quienes conceptualizan que el cuestionario es una serie de interrogaciones que tienen la finalidad de obtener información en base al tema planteado.

3.4.3 Validez del instrumento

El instrumento fue validado de acuerdo al método de juicio de expertos, que estuvo comprendido por 3 docentes con grados de Doctor o Maestría. Dichas validaciones se encuentran en el Anexo N°3.

3.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se obtuvo en base a una encuesta piloto a 10 sujetos de investigación, se empleó el estadístico Alfa de Cronbach para el procesamiento de los datos el software SPSSv26, lográndose como

resultado el índice de 0.747, que está considerado en el nivel de muy buena, lo que se demuestra en el Anexo N°4.

3.5 Procedimientos

3.5.1 Planeamiento y preparación de material para la recolección de datos:

Se diseñó un recorrido para llegar a la Institución Educativa particular Señor de Luren de Oquendo del distrito del Callao y encuestar a sus usuarios, impresión del cuestionario para la obtención de datos, comunicación con los clientes para coordinar lugar, fecha y hora de la entrevista.

3.5.2 Autorización para recoger datos:

Se coordinó con el promotor de la institución Educativa particular Señor de Luren de Oquendo la autorización escrita para encuestar a sus usuarios con el fin de realizar la investigación respectiva y obtener los datos de los clientes.

3.5.3 Recojo de datos:

Se recabó a través del cuestionario; y técnica de la encuesta, la información de los usuarios de la Institución Educativa particular Señor de Luren de Oquendo del distrito del Callao.

3.6 Método de análisis de datos

3.6.1 Descriptivo

El análisis descriptivo consistió en generar tablas gráficas de frecuencia mediante el programa SPSS, las mismas que fueron debidamente interpretadas. Dicha afirmación es basada en Gonzales (2013) quien define que la estadística descriptiva menciona los sucesos mostrados o la definición de peculiaridades de un grupo de datos.

3.6.2 Inferencial

El análisis inferencial consistió en probar la hipótesis general y específicas de acuerdo al estadístico no paramétrico Rh Spearman mediante el programa SPSS; el mismo basado en Hernández et. al (2014) definieron el análisis inferencial es el desarrollo de estadísticas para probar hipótesis y estimar parámetros.

3.7 Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta las nociones éticos como son: La honestidad, confidencialidad y verdad. También se respetaron los valores establecidos por la Universidad César Vallejo: Autonomía, justicia, libertad, beneficio y no maleficio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

4.1.1 Tabla de frecuencia agrupadas de la variable business process management

Tabla 1: Variable Independiente: Business process management

BPM1 (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	25	41,7	41,7	41,7
	De acuerdo	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta realizada los padres de familia que se observa en la Tabla 1, respecto que si la institución educativa desarrolla su gestión por procesos, que engloba a las dimensiones: Gestión por procesos, mejora continua y tecnologías de la información; el resultado es el siguiente: El 58% respondieron que se encuentran de acuerdo y el 42% respondieron como indiferente.

4.1.2 Tabla de frecuencia agrupadas de la variable Satisfacción de los usuarios

Tabla 2: Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios

SU1 (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	22	36,7	36,7	46,7
	Totalmente de acuerdo	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta realizada los padres de familia que se observa en la Tabla 2, respecto a que, si en la institución educativa existe satisfacción de los usuarios, que incluye a las dimensiones: Servicio, actitud y valoración; el resultado fue el siguiente: El 53% consideró que

está totalmente de acuerdo, el 37% está de acuerdo y el 10% respondió como indiferente.

4.2 Resultados Inferenciales:

Para obtener los resultados inferenciales se requiere la información siguiente: Coeficiente de correlación, condiciones, regla de decisión y pruebas de hipótesis general y específicas.

Coeficiente de Correlación de Pearson (Ver en el anexo N° 05)

4.2.1 **Prueba de hipótesis general:** Existe influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022

Ho: No existe influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022

Ha: Existe influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022

Tabla 3: Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
			Business process management1 (Agrupada)	Satisfacción de los Usuarios1 (Agrupada)
Rho de Spearman	Business process management1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción de los Usuarios1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaborado con el Programa IBM Statistical Pachege for the Social Sciences 25

Interpretación: El coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.894 y la significancia bilateral es 0,000, según la información mostrada en la Tabla 3.

Considerando como base el Coeficiente de correlación que se muestra en el Anexo 5, está apreciada como correlación positiva; asimismo, según la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia positiva considerable de la variable business process management en la satisfacción de los usuarios.

Coeficiente de determinación:

Variable independiente: Business process management

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

Coeficiente de correlación Rh Spearman: 0.894

$$(R)^2 = 0.894^2 = 0.799236 = 80\%$$

Interpretación: La variable independiente business process management influye en la variable dependiente satisfacción de los usuarios en 80%.

4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1: Existe influencia del business process management en el servicio en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

H₀: No existe influencia del business process management en el servicio en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

H_a: Existe influencia del business process management en el servicio en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

Tabla 4: Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
		Business process management1		
		(Agrupada)		SERVICIO1 (Agrupada)
Rho de Spearman	Business process management1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	SERVICIO1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En base a las derivaciones mostradas en la Tabla 4, el RHO Spearman es 0.941; y la significancia bilateral es 0,000, está estimada como correlación positiva; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En síntesis, existe influencia positiva muy fuerte de la variable business process management en el servicio.

Coeficiente de determinación:

Variable independiente: Business process management

Variable dependiente: Servicio

Coeficiente de correlación Rh Spearman: 0.941

$$(R)^2 = 0.941^2 = 0.885481 = 89\%$$

Interpretación: La variable independiente business process management influye en la variable dependiente servicio en 89%.

4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2: Existe influencia del business process management en la actitud del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

Ho: No existe influencia del business process management en la actitud del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

Ha: Existe influencia del business process management en la actitud del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

Tabla 5: Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
		Business process management1 (Agrupada)		
				ACTITUD1 (Agrupada)
Rho de Spearman	Business process management1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,325*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	60	60
	ACTITUD1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,325*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según las derivaciones que se muestran en la Tabla 5, el RHO Spearman es 0.325; y la significancia bilateral es 0,011, está estimada como correlación positiva; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe influencia positiva débil de la variable business process management en la actitud.

Coefficiente de determinación:

Variable independiente: Business process management

Variable dependiente: Actitud

Coefficiente de correlación Rh Spearman: 0.325

$$(R)^2 = 0.325^2 = 0.105625 = 11\%$$

Interpretación: La variable independiente business process management influye en la variable dependiente actitud en 11%.

4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3: Existe influencia del business process management en la valoración del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

Ho: No existe influencia del business process management en la valoración del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

Ha: Existe influencia del business process management en la valoración del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022.

Tabla 6: Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
		Business process management1 VALORACIÓN1 (Agrupada) 1 (Agrupada)		
Rho de Spearman	Business process management1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,325*
		Sig. (bilateral)	.	,011
	N	60	60	
	VALORACIÓN1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,325*	1,000
Sig. (bilateral)		,011	.	
N		60	60	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 6, el coeficiente de correlación es 0.325; y la significancia bilateral es 0,011, se estima como correlación positiva; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia positiva de la variable business process management en la valoración.

Coefficiente de determinación:

Variable independiente: Business process management

Variable dependiente: Valoración

Coefficiente de correlación Rh Spearman: 0.325

$$(R)^2 = 0.325^2 = 0.105625 = 11\%$$

Interpretación: La variable independiente business process management influye en la variable dependiente valoración en 11%.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022, de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos el principal hallazgo es que existe influencia del business process management en la satisfacción de los usuarios.

Dicho hallazgo está percibido en los alcances de la teoría científica de Donaldson, L. (2001) quien indica que a la hora de decidir cómo dirigir una empresa, el éxito de estas o su dependencia con los resultados empresariales está determinado por la presencia de eventos aleatorios que facilitan o determinan lo que hay que hacer en la organización. También inmersos en los enfoques conceptuales de Hitpass (2017) quien define al Business Process Management como una doctrina que forma parte de toda organización enfocada en la gestión por procesos de negocio y que busca la mejora continua del negocio, haciendo uso imprescindible de las tecnologías de la información. Kotler et al. (2011) describe a la satisfacción como aquella percepción del cliente al comparar la sensación que tiene al recibir el bien o servicio con las expectativas que se tenía antes.

Asimismo, existen coincidencias con los resultados obtenidos en los artículos científicos de: Florián et al. (2021) concluye que la gestión por procesos posee una gran influencia sobre la calidad de servicio que puede brindar una organización, ello genera valor para la empresa. Marín y Pérez (2021) concluyen que la gestión por procesos contribuye aportando dinamismo con enfoque social, de manera que permite satisfacer la demanda,

es decir, influye de manera significativa en las redes de colaboración dejando de lado la gestión tradicional. Der (2022) concluye que el uso del BPM dentro de la organización permite organizar las labores, el flujo de trabajo, planificar adecuadamente los procesos empresariales, uso de estrategias, entre otros. Ulloa et al. (2021) concluyen que los usuarios relatan percepciones positivas de aspectos de la experiencia y satisfacción con el cuidado brindado por los estudiantes de enfermería, y la percepción del cuidado personal, educación y supervisión, con base en habilidades educativas y de comunicación, humanidades y conocimientos; que puede emplearse como guía de la calidad del cuidado en los centros de salud y enfermería. Aristizábal (2020) concluyó que dicha propuesta les permitirá ir más allá de los indicadores planteados inicialmente, les permitirá también analizar el desempeño de los colaboradores al momento de la prestación del servicio. Oré y Hoces (2022) concluyó que los estudiantes no están completamente satisfechos con los diversos aspectos del trabajo del docente pedagógico.

5.2 El objetivo específico 1 ha sido determinar la influencia del business process management en el servicio en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022; de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos el principal hallazgo obtenido es que existe influencia de la variable business process management en el servicio.

Dichos hallazgos están inmersos en los enfoques conceptuales de Delgado y Calegari (2014) quienes definen que el Business Process Management proporciona un marco para soportar el llamado ciclo de vida de proceso de negocio, definición hasta su implementación en sistema de software y luego la realización de un análisis exhaustivo para su mejora. Kotler y Keller (2012) definen al servicio como la actividad que busca cubrir la necesidad del cliente, por ello, debe ser de calidad para garantizar la sostenibilidad del negocio manteniendo fieles a los clientes.

Asimismo, existen coincidencias con los resultados obtenidos en los artículos científicos de: Martín-Navarro et al (2020) concluyen que el BPM es la mejor herramienta para la gestión de procesos comerciales ya que permite coordinar y automatizar procesos críticos. Giacosa et al. (2018) concluyeron que

haciendo uso adecuado del BPM la empresa se haría más adaptable a los cambios constantes del mercado, ejecutando procesos con mayor productividad. Palomino y Robladillo (2019) concluyen que se brinda un servicio de mejor calidad cuando se aplica el BPM. Palma y Huamaní (2018) concluyen que debe existir una adecuada calidad del servicio que se ofrece para incremento de su satisfacción.

5.3 El objetivo específico 2 ha sido determinar la influencia del business process management en la actitud del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022; de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos el principal hallazgo obtenido es que existe influencia de la variable business process management en la actitud del usuario.

Dichos hallazgos están inmersos en los enfoques conceptuales de El libro del BPM (2011) quien define al BPM como el ordenamiento de los procesos dentro de la organización, orientado a los negocios. Vallejo (2016) define que la actitud es la manera en que un ser actúa, piensa, cree, siente ante un determinado producto o servicio. Las actitudes pueden ser positivas o negativas, por lo que la calidad de lo ofrecido debe ser excelente para garantizar actitudes positivas ante el mismo.

Asimismo, existen coincidencias con los resultados obtenidos en los artículos científicos de Ruiz y Trujillo (2021) concluyeron que, en efecto, al hacer uso de la tecnología y el BPM. las empresas pueden llegar a tener mejoras al aplicar estas dos herramientas en sus diversas áreas. Florián et al. (2021) concluyeron que la gestión por procesos posee una gran influencia sobre la calidad de servicio que puede brindar una organización, ello genera valor para la empresa. Jacinto y Hernández (2019) concluyeron que lo recomendable era gestionar correctamente los indicadores de cumplimiento y control de las actividades para mejorar la actitud del usuario ante la percepción del servicio brindado. Carcelén-García y Diaz-Soloaga (2022) concluyen que es importante desarrollar adecuadamente la marca para mejorar la actitud del usuario sobre la misma.

5.4 El objetivo específico 3 ha sido determinar la influencia del business process management en la valoración del usuario en la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022, de acuerdo a los resultados descriptivos e

inferenciales obtenidos el principal hallazgo obtenido es que existe influencia de la variable business process management en la valoración del usuario.

Dichos hallazgos están inmersos en los enfoques conceptuales de England & Miller (2016) definen al BPM como el conjunto de herramientas y estrategias organizacionales sumamente efectivas para diversos procesos y operaciones para la gestión de recursos electrónicos. Muñiz, R. (2020) define que la valoración debe estar relacionada con la política de precios, puesto que es necesario conocer bien el comportamiento de adquisición de los compradores, el valor que representa para ellos el producto y su valor, así como la forma del producto que van a adquirir.

Asimismo, existen coincidencias con los resultados obtenidos en los artículos científicos de Castillo et al. (2021) quienes concluyen que la adaptación de este tipo de gestión dentro de la empresa agilizó el proceso operativo, productivo, incrementó la eficiencia de los colaboradores, generó mayor satisfacción del cliente, etc. es decir, su implementación generaba tanto valor para la empresa como para el consumidor. Malca et al. (2021) concluyen que la gestión por procesos se encontraba escasa, por ello no se veían mejoras en la organización ya que presentaban fallos en desarrollo de las actividades programadas. Barroso, Trujillo y Millet (2021) concluyen que es importante analizar los factores como tiempo y presupuesto en relación al servicio, para mejorar la valoración del usuario. Fuentes, Toledano y Capote (2018) concluyen que la valoración del usuario respecto al producto o servicio es importante, ya que este permite mejorar lo que se ofrece.

5.5 La hipótesis general planteada para la investigación ha sido: Existe influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios; según los resultados inferenciales o pruebas de hipótesis, se ha conseguido la hipótesis planteada; los mismos que se evidencian en los resultados siguientes: El coeficiente de correlación es 0.894; y la significancia bilateral es 0,000, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por lo tanto, la variable independiente business process management influye en la variable dependiente satisfacción de los usuarios en 80%.

5.6 La hipótesis específica 1 planteada para la investigación ha sido: Existe influencia del business process management en el servicio; según los

resultados inferenciales o pruebas de hipótesis, se ha conseguido la hipótesis planteada; los mismos que se evidencian en los resultados siguientes: El RHO Spearman es 0.941; y la significancia consiguiente, la variable independiente business process management influye en la variable dependiente actitud en 11%.

5.7 La hipótesis específica 2 planteada para la investigación ha sido: Existe influencia del business process management en la actitud del usuario; de acuerdo a los resultados inferenciales o pruebas de hipótesis, se ha conseguido la hipótesis planteada; los mismos que se evidencian en los resultados siguientes: El coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.325; y la significancia bilateral es 0,011, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por consiguiente, la variable independiente business process management influye en la variable dependiente actitud en 11%.

5.8 La hipótesis específica 3 planteada para la investigación ha sido: Existe influencia del business process management en la valoración del usuario; considerando los resultados inferenciales o pruebas de hipótesis, se ha logrado la hipótesis planteada; los mismos que se evidencian en los resultados siguientes: El coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.325; y la significancia bilateral es 0,011, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por consiguiente; la variable independiente business process management influye en la variable dependiente valoración en 11%.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se concluye que existe influencia del Business Process Management en la satisfacción del usuario, lo que se evidencia en los resultados estadísticos y análisis descriptivos e inferenciales.
- 6.2 Se ha concluido que existe influencia del business process management en el servicio, el mismo que tiene como sustento los resultados estadísticos análisis descriptivos e inferenciales.
- 6.3 Se ha concluido que existe influencia del business process management en la actitud del usuario, el mismo que tiene como sustento los resultados estadísticos y análisis descriptivos e inferenciales.
- 6.4 Se ha concluido que existe influencia del business process management en la valoración del usuario, el mismo que tiene como sustento los resultados estadísticos y análisis descriptivos e inferenciales.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Considerando que existe influencia significativa de la variable business process management en la variable satisfacción de los usuarios, se propone que las instituciones deben mejorar sus procesos de gestión organizando adecuadamente sus actividades buscando la mejora continua de sus procesos, para, con ello, mejorar la satisfacción de los usuarios.
- 7.2 Considerando que existe influencia significativa de la variable business process management en la variable servicio, se propone que las instituciones, al ser prestadoras de servicios, deben enfocarse en optimizar el flujo del capital humano integrando las áreas de la empresa, buscando que exista mayor comunicación entre los colaboradores, con la finalidad de ofrecerles un mejor servicio.
- 7.3 Considerando que existe influencia significativa de la variable business process management en la actitud del usuario, se propone que las instituciones deben enfocar sus procesos en el cliente aplicando habilidades blandas, reduciendo los tiempos de espera entre otros, para que la actitud de estos sea siempre positiva.
- 7.4 Considerando que existe influencia significativa de la variable business process management en la valoración del usuario, se propone que las instituciones deben considerar la opinión de los usuarios respecto al servicio a través de encuestas o asambleas, de modo que estos se sientan parte de la institución, mejorando la valoración de esta.

REFERENCIAS

- Acosta, V. (2017). *Una metodología de rediseño de procesos de negocios basada en la teoría de la estructuración de las organizaciones* [Tesis de maestría, Universidad de Chile].
- Acuña, S. (2016). *La importancia de la tecnología business process management (BPM) en la competitividad de las Pymes en Bogotá*. [Tesis de maestría, Fundación Universitaria Los Libertadores]
- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero – marzo 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
- Amstrong, G. y Kotler, P. (2013) *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación S.A.
- Aristizábal, H. (2019). Propuesta metodológica para la medición de la satisfacción de usuarios de internet móvil en Colombia. *Signos Investigación en Sistemas de Gestión*,12(1), 103 – 122.
- Barceló, A. (2020). *Uso de las TIC en la innovación docente (1ra ed.)*. Dykinson.
- Barrios, H; Contreras, J. & Olivero, E. (2019). The management by Processes in the SMEs of Barranquilla: Differentiating factor of the organizational competitiveness. *Informacion Tecnologica*, 30 (2),103-113 <https://cutt.ly/yGIZX4q>
- Barroso, Y., Trujillo, Y. & Millet, Y. (2021). Marco de trabajo de evaluación de experiencia de usuario en el desarrollo de software. *Revista cubana de ciencias informáticas*, 92–117.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (3ra ed.)*. Pearson.
- Boj, A. (2018). *Productividad laboral del personal médico y su relación con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del Hospital IGSS de Quetzaltenango* [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]

- Bonilla, E; Díaz, B; Kleeberg, F. y Noriega, M. (2020). *Mejora continua de los procesos. Herramientas y técnicas* (4ta ed.). Universidad de Lima.
- Bravo, J. (2018). *Propuesta para mejorar el desempeño del proceso de gestión de cobranzas de la empresa Cosas&Hogar SAC aplicando la metodología business process management (BPM) – Chiclayo 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
- Cadena, J; Cruz, V; Leon, J. y Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revista Espacios* 40(37), 1-13.
- Campos, D. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” - Satipo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes].
- Carcelén-García, S., & Diaz-Soloaga, P. (2022). El proceso de cocreación de marca a través del eWOM: perfil, actitud y comportamiento de los usuarios. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 13(1), 267–284. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM.19924>
- Castillo, K; Bravo, E; Rivas, F; Florián, O. & Deza, J. (2021) Management by Processes in the Competitiveness of a SME in the Gastronomic Sector. LACCEI. <https://cutt.ly/rGI2K8d>
- Cortez, J. (2018). *Aplicación del Business Process Management en la línea de empaquetado para incrementar la productividad de la Empresa Envases de Vidrio S.A.C., 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
- Csikósová, A; Culková, K. y Janosková, M. (2022). Controlling Tools Use in Business Processes Management. *TEM Journal* 11(1), 356-366. <https://cutt.ly/tGz5F5b>
- Delgado, A. y Calegari, D. (2014) *Business Process Management (BPM) Aspectos clave para la construcción de software de soporte e impacto en la mejora continua de las organizaciones*. INNOTEK Gestión. Recuperado de http://164.68.127.13/index.php/INNOTEK-Gestion/article/view/274/pdf_1

- Der, W. (2022). European Leadership in Process Management. *Communications of the ACM*, 65(4), 80-83. <https://cutt.ly/YGz5YZ2>
- Donaldson, L. (2001). *The Contingency Theory of Organizations*. SAGE Publications, Inc. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4135/9781452229249>
- El libro del BPM 2011 (2011). Club BPM. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/El_Libro_del_BPM_2011.html?id=8Hc5Q00RXEkC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- England, L., & Miller, S. (2016). *Maximizing electronic resources management in libraries: applying business process management (1st edition)*. Chandos Publishing.
- Fernandez, J. et al. The Role of Industry 4.0 and BPMN in the Arise of Condition-Based and Predictive Maintenance: A Case Study in the Automotive Industry. <https://www.proquest.com/docview/2534788942/8C0CB0F3BA6F4B8DPQ/14?accountid=37408>
- Flores, G., Flores, A. y Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* 2(11), 1 – 19.
- Florian, O; Cortez, C; Del Luján, B., Suarez, B., Cortez, C., Quiñones, N. & Gavidia, E. (2021) Process management on the quality of service of an SME company in the service sector. LACCEI. <https://cutt.ly/EGI93x1>
- Franklin, B. (2009). *Organización de empresas* (3ra ed.). INTERAMERICANA EDITORES.
- Fuentes, I., Toledano, Y., & Capote, A. (2018). Valoración del producto científico por criterios de usuarios: necesidad apremiante para su perfeccionamiento. *EDUMECENTRO*, 249–253.

- Giacosa, E; Mazzoleni, A. y Usai, A. (2018). Business Process Management (BPM): How complementary BPM capabilities can build an ambidextrous state in business process activities of family firms. *Business Process Management Journal* 24(5), 1145-1162. <https://cutt.ly/5Gxw619>
- Hayes, B. (2000) *Cómo medir la satisfacción del cliente: Desarrollo y utilización de cuestionarios* (3ra ed.). Gestión 2000. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=dicScdBb6lcC&pg=PA5&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n&f=false
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGRAW-HILL.
- Hitpass, B. (2017) *Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación* (4ta ed.). BPM Center. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAy5vMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Iskandar, M. & Ade, E. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Contaduría y Administración* 64 (2), 1-24.
- Jacinto, E. y Hernández, B. (2019). Actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la consulta médica pediátrica en hospital Naylamp, Essalud Chiclayo 2018. Universidad César Vallejo.
- Jinez, H., Azucena, N., Valdés, Y. y Marcel, E. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». *Rev Latinoam Patol Clin Med Lab* 63(1), 50 – 55.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14va ed.). PEARSON EDUCACIÓN.
- Kotler, P.; Bowen, J.; Makens, J.; García, J. y Flores, Z. (2011). *Marketing turístico* (5ta ed.). Pearson Educación S.A.

- La Torre, A., Oyola, A. y Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17(34), 1 – 10.
- Mahmaoud, E., Marcus, J., Peter, D. & Mohommad, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. Journal of Modern Project Management 8(1), 22-41. <https://cutt.ly/DGxwtFH>
- Malca, G., Cruz, R. Guillén, P. y Ochoa, F. (2021). Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos públicos de Lima. Revista Venezolana de Gerencia 26 (94). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612020>
- Malca, G; Cruz, R; Guillén, P. & Ochoa, F. Predominant indicators of management by processes in public museums in lima. Revista Venezolana de Gerencia 26(94), 818-839 (2021). <https://cutt.ly/RGIC0C1>
- Marín, F. y Pérez, J. (2020) Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la península de Paraguaná, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales 27, (2021) <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533013/>
- Martín, M. y Rodríguez, J. (2020). *CAPA: Acciones correctivas y preventivas en las industrias alimentarias*. Diaz de Santos. Recuperado de <https://bit.ly/3OM6TSA>
- Martín-Navarro, A., Lechuga, M. & Medina-Garrido, J. (2020). Business process management systems in port processes: a systematic literature review. International Journal of Agile Systems and Management, 13(3), 258-278. <https://doi.org/10.1504/IJASM.2020.109245>
- Moreira, M., Tachong, L. y Pico, B. (2016). Satisfacción de los Usuarios que reciben servicios de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Avances 18(3), 192 – 200.

- Moreno, M. (2017). *Automatización del proceso de gestión de reparación de la EP EMAPAR utilizando el business process management (BPM) "BONITASOFT OPEN SOLUTIONS"* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].
- Moscoso, M., Villarreal, D., Castillo, C., Bellido, L. y Mezones, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 36(2), 167-77.
- Muñiz, R. (2020). *Marketing en el siglo XXI* (5ta ed.). CEF.-udima.
- Nuviala, R., Pérez, R., Morán, G. y Falcón, D. (2021). Incidencia del género y la edad sobre la calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de actividades deportivas organizadas. *Retos* 42, 37 – 46.
- Oré, J. y Hoces, Z. (2022). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la Ciencia* 12(22), 171-188.
- Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María – 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]
- Palma, Y. y Huamaní, D. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Palomino, W. y Robladillo, L. (2019). Aplicación de BPM para la mejora de la calidad de servicio en la atención médica en una clínica, Lima 2019. Universidad César Vallejo.
- Phimister, A. y Torruella, A. (2021). *El libro de la innovación* (1ra ed.). Gen Innovación.

- Ruiz, J. & Trujillo, N. (2021). Process management and benchmarking for improving quality of care. *Revista Cubana de Enfermería* 37(3). <https://cutt.ly/QGzk4wG>
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Suárez, R. y Suárez, A. (2007). *Tecnologías de la información y la comunicación: Introducción a los sistemas de telecomunicación* (1ra ed.). IdeasPropias Editorial. Recuperado de <https://bit.ly/3R2OrqE>
- Taylor, F. y Fayol, H. (1981) *Principios de la Administración Científica / Administración Industrial y General*. El Ateneo.
- Teixeira, J., Barbosa, M. y Da Silva, A. (2020). Inovação no Judiciário: coprodução, competências e satisfação do usuário na mediação judicial. *Revista de Administração Pública* 54(3), 381 – 399.
- Ulloa, I., Valbuena, L. y Camargo, F. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte* 12(1) Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1130>
- Vallejo, L. (2016). *Marketing en productos y servicios*. Aval ESPOCH.
- Vidal, F., García, R., Hernández, A. y Flores, K. (2018). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Rev Sanid Milit Mex* 72(1), 24 – 31.
- Vishnu, H. (2021). Digitally transforming business process management. *Industrial Management* 63(5), 23-25. <https://cutt.ly/oGz5B93>
- Zabala, R., Granja, L., Calderán, H. y Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica* 32 (5), 101 – 110.

Zagumennov, F; Bystrov, A y Radaykin, A. (2021). In-Firm Planning and Business Processes Management Using Deep Neural Networks. Journal of Business & Economics Review (JBER) 6(3), 203-211. <https://cutt.ly/DGxwjBU>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
		Definición conceptual (Variable)	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
VARIABLE X	Business Process Management	Hitpass (2017) define al Business Process Management como una doctrina que forma parte de toda organización enfocada en la gestión por procesos de negocio y que busca la mejora continua , haciendo uso imprescindible de las tecnologías de la información .	La variable Business Process Management se medirá identificando las dimensiones, a su vez indicadores e instrumento de investigación.	Gestión por procesos	Organización	La estructura orgánica de la institución está de acuerdo a sus necesidades	Escala de Likert: 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
					Objetivos	La organización cumple con todos los servicios ofrecidos al momento de la matrícula	
				Mejora continua	Planificación	La institución cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de sus actividades para cada periodo	
					Control	La institución cuenta con un órgano de control que verifique el cumplimiento de cada uno de los procesos	
					Acciones correctivas	Frente a las consultas, la empresa muestra una capacidad de respuesta inmediata Frente a los problemas, a institución brinda solución de manera inmediata	
				Tecnologías de la información	Redes sociales	Las actividades de la institución se comunican e informan a través de las redes sociales, como son Facebook o WhatsApp	
VARIABLE Y	Satisfacción de los usuarios	Hayes (2000) define a la satisfacción del cliente como un factor vital al momento de buscar el éxito o la prosperidad del servicio , por ende, la actitud que presente el cliente ante el producto o servicio, debe ser valorada	La variable satisfacción del cliente se medirá identificando las dimensiones, a su vez indicadores e instrumento de investigación.	Servicio	Calidad	El servicio que ofrece la institución es de calidad El trato ofrecido por parte de los docentes y el personal administrativo es de calidad	Escala de Likert: 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
					Innovación	Para el desarrollo del servicio de la institución educativa se utilizan tecnologías de información y comunicación actualizadas	
				Atributos	La atención brindada es rápida y personalizada		
					Existe empatía por parte de los prestadores del servicio ante alguna duda o inconveniente		
				Actitud	Experiencia	La infraestructura, el equipamiento y medios utilizados para el servicio son completos	
					Satisfacción	Me encuentro satisfecha(o) con el servicio que recibo	
				Valoración	Necesidades	El servicio se adecua a las necesidades de los clientes	
					Recomendación	Recomendaría el servicio a mis amigos o familiares	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A CLIENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LUREN DE OQUENDO

Estimado(a) cliente(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022” por ello se le solicita responder con veracidad los siguientes enunciados.


INSTRUCCIONES: Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI () No ()

Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo a su criterio o lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Totalmente de Acuerdo	4 De Acuerdo	3 Indiferente	2 En Desacuerdo	1 Totalmente En Desacuerdo
	VARIABLE INDEPENDIENTE: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT DIMENSIÓN: GESTIÓN POR PROCESOS					
1	La estructura orgánica de la institución está de acuerdo a sus necesidades					
2	La organización cumple con todos los servicios ofrecidos al momento de la matrícula					
	DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA					
3	La institución cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de sus actividades para cada periodo					
4	La institución cuenta con un órgano de control que verifique el cumplimiento de cada uno de los procesos					
5	Frente a las consultas, la empresa muestra una capacidad de respuesta inmediata					
6	Frente a los problemas, la institución brinda solución de manera inmediata					
	DIMENSIÓN: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
7	Las actividades de la institución se comunican e informan a través de las redes sociales, como son Facebook o WhatsApp					
	VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIMENSIÓN: SERVICIO					

8	El servicio que ofrece la institución es de calidad					
9	El trato ofrecido por parte de los docentes y el personal administrativo es de calidad					
10	Para el desarrollo del servicio de la institución educativa se utilizan tecnologías de información y comunicación actualizadas					
11	La atención brindada es rápida y personalizada					
12	Existe empatía por parte de los prestadores del servicio ante alguna duda o inconveniente					
	DIMENSIÓN: ACTITUD					
13	La infraestructura, el equipamiento y medios utilizados para el servicio son completos					
14	Me encuentro satisfecha(o) con el servicio que recibo					
	DIMENSIÓN: VALORACIÓN					
15	El servicio se adecua a las necesidades de los clientes					
16	Recomendaría el servicio a mis amigos o familiares					


ANEXO 3: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: "Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Penagos Chumpitaz, Milagros Consuelo							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT	Gestión por procesos	Organización	1. La estructura orgánica de la institución está de acuerdo a sus necesidades		X		
		Objetivos	2. La organización cumple con todos los servicios ofrecidos al momento de la matrícula		X		
	Mejora continua	Planificación	3. La institución cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de sus actividades para cada periodo		X		
		Control	4. La institución cuenta con un órgano de control que verifique el cumplimiento de cada uno de los procesos		X		
		Acciones correctivas	5. Frente a las consultas, la empresa muestra una capacidad de respuesta inmediata		X		
	6. Frente a los problemas, a institución brinda solución de manera inmediata			X			
	Tecnologías de la información	Redes sociales	7. Las actividades de la institución se comunican e informan a través de las redes sociales, como son Facebook o WhatsApp		X		
VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Servicio	Calidad	8. El servicio que ofrece la institución es de calidad		X		
			9. El trato ofrecido por parte de los docentes y el personal administrativo es de calidad		X		
		Innovación	10. Para el desarrollo del servicio de la institución educativa se utilizan tecnologías de información y comunicación actualizadas		X		
	Actitud	Atributos	11. La atención brindada es rápida y personalizada		X		
			12. Existe empatía por parte de los prestadores del servicio ante alguna duda o inconveniente		X		
	Valoración	Experiencia	13. La infraestructura, el equipamiento y medios utilizados para el servicio son completos		X		
		Satisfacción	14. Me encuentro satisfecha(o) con el servicio que recibo		X		
		Necesidades	15. El servicio se adecua a las necesidades de los clientes		X		
	Recomendación	16. Recomendaría el servicio a mis amigos o familiares		X			
Firma del experto:					Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No Aplicable <input type="checkbox"/>		
			Fecha <u>27 / 05 / 2022</u>				


investigación: "Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022"

nombres de los investigadores: Penagos Chumpitaz, Milagros Consuelo

nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
LES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
OBJETO: PROCESAMENTO	Gestión por procesos	Organización	1. La estructura orgánica de la institución está de acuerdo a sus necesidades	Escala de Likert: 1)Totalmente en desacuerdo 2)En desacuerdo 3)Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo 4)De acuerdo 5)Totalmente de acuerdo	√		
		Objetivos	2. La organización cumple con todos los servicios ofrecidos al momento de la matrícula		√		
	Mejora continua	Planificación	3. La institución cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de sus actividades para cada periodo		√		
		Control	4. La institución cuenta con un órgano de control que verifique el cumplimiento de cada uno de los procesos		√		
		Acciones correctivas	5. Frente a las consultas, la empresa muestra una capacidad de respuesta inmediata		√		
	6. Frente a los problemas, a institución brinda solución de manera inmediata		√				
	Tecnologías de la información	Redes sociales	7. Las actividades de la institución se comunican e informan a través de las redes sociales, como son Facebook o WhatsApp		√		
OBJETO DEL EXPERTO	Servicio	Calidad	8. El servicio que ofrece la institución es de calidad	Escala de Likert: 1)Totalmente en desacuerdo 2)En desacuerdo 3)Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo 4)De acuerdo 5)Totalmente de acuerdo	√		
			9. El trato ofrecido por parte de los docentes y el personal administrativo es de calidad		√		
		Innovación	10. Para el desarrollo del servicio de la institución educativa se utilizan tecnologías de información y comunicación actualizadas		√		
		Atributos	11. La atención brindada es rápida y personalizada		√		
	12. Existe empatía por parte de los prestadores del servicio ante alguna duda o inconveniente		√				
	Actitud	Experiencia	13. La infraestructura, el equipamiento y medios utilizados para el servicio son completos		√		
		Satisfacción	14. Me encuentro satisfecha(o) con el servicio que recibo		√		
	Valoración	Necesidades	15. El servicio se adecua a las necesidades de los clientes		√		
Recomendación		16. Recomendaría el servicio a mis amigos o familiares	√				
Experto: 			Fecha <u>27</u> / <u>05</u> / <u>2022</u>	Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No Aplicable <input type="checkbox"/>			

Título de la investigación: "Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022"								
Apellidos y nombres de los investigadores: Penagos Chumpitaz, Milagros Consuelo								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela Teodoro								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
VARIABLE INDEPENDIENTE: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT	Gestión por procesos	Organización	1. La estructura orgánica de la institución está de acuerdo a sus necesidades		X			
		Objetivos	2. La organización cumple con todos los servicios ofrecidos al momento de la matrícula		X			
	Mejora continua	Planificación	3. La institución cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de sus actividades para cada periodo		X			
		Control	4. La institución cuenta con un órgano de control que verifique el cumplimiento de cada uno de los procesos		X			
	Acciones correctivas		5. Frente a las consultas, la empresa muestra una capacidad de respuesta inmediata		X			
			6. Frente a los problemas, a institución brinda solución de manera inmediata		X			
	Tecnologías de la información	Redes sociales	7. Las actividades de la institución se comunican e informan a través de las redes sociales, como son Facebook o WhatsApp		X			
	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Servicio	Calidad	8. El servicio que ofrece la institución es de calidad		X		
				9. El trato ofrecido por parte de los docentes y el personal administrativo es de calidad		X		
			Innovación	10. Para el desarrollo del servicio de la institución educativa se utilizan tecnologías de información y comunicación actualizadas		X		
Atributos			11. La atención brindada es rápida y personalizada		X			
		12. Existe empatía por parte de los prestadores del servicio ante alguna duda o inconveniente		X				
Actitud		Experiencia	13. La infraestructura, el equipamiento y medios utilizados para el servicio son completos		X			
		Satisfacción	14. Me encuentro satisfecha(o) con el servicio que recibo		X			
Valoración		Necesidades	15. El servicio se adecua a las necesidades de los clientes		X			
	Recomendación	16. Recomendaría el servicio a mis amigos o familiares		x				
Firma del experto:			Fecha <u>21</u> / <u>06</u> / <u>2022</u>		Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No Aplicable <input type="checkbox"/>			


 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
 DR. EN ADMINISTRACIÓN
 CIAD 08171

ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

N.º	Nombres y Apellidos	Grado	Resultado
1	Dávila Arenaza Víctor Demetrio	Doctor	Aplicable
2	Carranza Estela ,Teodoro	Doctor	Aplicable
3	Cárdenas Saavedra, Abraham	Doctor	Aplicable

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,747	16

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
48,40	92,489	9,617	16

Tabla de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach:

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2012)

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos que se muestran en las tablas que son el resultado de procesamiento mediante el programa SPSS y el estadístico Alfa de Cronbach, el índice de confiabilidad es 0.747 y teniendo en cuenta la tabla de confiabilidad el resultado es aceptable.

ANEXO 5: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = *Correlación positiva perfecta.*

Fuente en base al libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Condiciones:

- Sig. T = 5%
- Nivel de aceptación = 95%, $z = 1.96$
- H_0 = Hipótesis nula
- H_a = Hipótesis alterna

Regla de decisión

Si el valor "p" > 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

Si el valor "p" < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10776718560
I.E.P. Señor de Luren de Oquendo	
Nombre del Titular o Representante legal: Milagros Consuelo Penagos Chumpitaz	
Nombres y Apellidos María Rosa Chumpitaz Vásquez	DNI: 25723964


Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos Milagros Consuelo Penagos Chumpitaz	DNI: 77671856

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Callao, 08 de junio del 2022

Firma: 

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

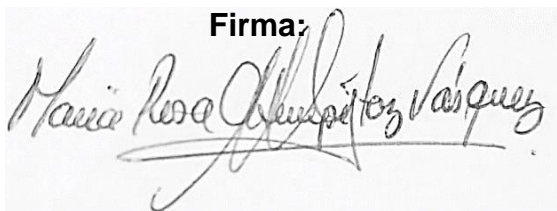
ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Determinar la influencia del Business Process Management en la satisfacción de los usuarios de la I.E.P. Señor de Luren de Oquendo, Callao 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: colegiodeluren@gmail.com

Firma:

A handwritten signature in black ink on a light background. The signature is written in a cursive style and reads "María Rosa Alvarado Vásquez".



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA I.E.P. SEÑOR DE LUREN DE OQUENDO, CALLAO 2022", cuyo autor es PENAGOS CHUMPITAZ MILAGROS CONSUELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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, 23 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA DNI: 08467692 ORCID: 0000-0002-8917-1919	Firmado electrónicamente por: VDAVILAA el 23-11- 2022 12:46:17

Código documento Trilce: TRI - 0451683