



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por procesos y Gestión Administrativa del Batallón de
Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, sede Callao, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Velasquez Grandez, Elvis Percy (orcid.org/0000-0001-6889-9591)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi adorada familia, quienes son mi fuente de fortaleza y la motivación constante para seguir creciendo día a día.

AGRADECIMIENTO

Al Gran Arquitecto del Universo quien con su sabiduría infinita me permite tener salud y voluntad para alcanzar mis objetivos personales.

Al Glorioso Ejército del Perú, por inculcarme la vocación de servicio para con mi patria.

A la Universidad César Vallejo, por ser fuente permanente de saber y contribuir con el crecimiento integral de mi persona.

A la Dra Karen del Pilar, Zevallos Delgado, por su disposición absoluta, elevados conocimientos y su calidad personal demostrados durante el asesoramiento de la presente tesis.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Indice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspecto éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1: Baremos, frecuencias y porcentajes de la variable gestión por procesos en el Batallón de Servicios 800	23
Tabla 2: Baremos, frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión por procesos en el Batallón de Servicios 800	24
Tabla 3: Baremos, frecuencias y porcentajes de la variable gestión por procesos en el Batallón de Servicios 800	25
Tabla 4: Baremos, frecuencias y porcentajes de la variable gestión por procesos en el Batallón de Servicios 800	26
Tabla 5: Relación de la variable gestión por procesos con la variable gestión administrativa	27
Tabla 6: Relación de la variable gestión por procesos con la dimensión planificación de la variable gestión administrativa	28
Tabla 7: Relación de la variable gestión por procesos con la dimensión organización de la variable gestión administrativa	29
Tabla 8: Relación de la variable gestión por procesos con la dimensión dirección de la variable gestión administrativa	30
Tabla 9: Relación de la variable gestión por procesos con la dimensión control de la variable gestión administrativa	31

Índice de figuras

Gráfico 1 : Nivel de la Gestión por procesos en el Batallón de servicios

Gráfico 2 : Nivel de la dimensiones de la gestión por procesos en el Batallón de servicios

Gráfico 3 : Nivel de la Gestión Administrativa en el Batallón de servicios

Gráfico 4 : Nivel de la dimensiones de la gestión administrativa en el Batallón de servicios

Resumen

La presente tesis, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en el Batallón de Servicios 800 de la Aviación del Ejército del Perú año 2022, empleó dos cuestionarios como instrumentos, los mismos que se basaron en la escala de Likert, su aplicación se realizó sobre una muestra de 100 personas entre oficiales, técnicos, sub oficiales y empleados civiles que laboran y laboraron en el área administrativa de la Aviación del Ejército sede Callao, la validación de los mismos fue realizada a través del juicio de expertos y fueron sometidos al test de Alfa de Cronbach, mostrando una alta confiabilidad. La investigación fue del tipo básica, bajo un diseño correlacional, no experimental, de corte transversal; empleando como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario, procesándose los resultados a través del programa Excel y la aplicación del programa estadístico SPSS V26, así mismo el test de correlación Rho Spearman obtuvo como resultado el valor de 0.661 indicando la existencia de una relación positiva moderada y la proporcionalidad directa entre las variables de estudio. Del mismo modo, se encontró como valor de significancia $0.000 < 0.05$, por lo que se aceptó la hipótesis general que planteó que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Batallón de Servicios 800 de la Aviación del Ejército del Perú

Palabras Claves: Gestión por procesos, gestión administrativa, implementación

Abstract

The general objective of this thesis was to determine the relationship between process management and administrative management in the 800 Service Battalion of the Peruvian Army Aviation in 2022, using two questionnaires as instruments, the same ones that were based on the Likert scale, its application was carried out on a sample of 100 people between officers, technicians, sub-officers and civil employees who work and worked in the administrative area of the Callao Army Aviation headquarters, their validation was carried out through the expert judgment and were subjected to the Cronbach's Alpha test, showing high reliability. The research was of the basic type, under a correlational, non-experimental, cross-sectional design; using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, processing the results through the Excel program and the application of the statistical program SPSS V26, likewise the Rho Spearman correlation test obtained as a result the value of 0.661 indicating the existence of a positive relationship moderate and the direct proportionality between the study variables. In the same way, a significance value of $0.000 < 0.05$ was found, so the general hypothesis that there is a significant relationship between process management and the administrative management of the 800 Service Battalion of the Peruvian Army Aviation was accepted.

Keywords: Process management, administrative management, implementation

I. INTRODUCCIÓN

Desde un enfoque mundial y según lo manifestado por Ibisate (2015) La modernización del Estado, significa una profunda readecuación de la organización y recursos humanos que lo componen, directamente relacionado con ello, la gestión pública tiene la finalidad de realizar una adecuada administración de todos los bienes y servicios que posee el Estado, buscando con ello satisfacer las necesidades del ciudadano.

Así también, encontramos lo postulado por Salazar et al. (2019), quien nos manifiesta, que teniendo en consideración la función de los gobiernos que es la de prestar servicios y bienes a la ciudadanía, es necesario que estos implementen procesos en sus sistemas laborales con el propósito de alcanzar en forma eficaz los objetivos propuestos y buscando promover el cambio organizacional hacia una elevada gestión pública.

En el Estado Peruano, la Ley 27658, declara el inicio formal del proceso de modernización en el País, teniendo como finalidad primordial: El mejoramiento de la gestión pública y el desarrollo de un Estado al servicio de la ciudadanía. PCM (2002)

En este punto, es necesario recalcar que, pese a que el Estado peruano contaba con una Ley para su modernización, no fue hasta el año 2013 (once años después) que mediante el Decreto Supremo 004 promulga la Política para la modernización de la gestión pública al año 2021, la misma que tiene como enfoque principal lograr una gestión pública orientada a servir a la ciudadanía, considerando para su implementación cinco columnas fundamentales: siendo la tercera de ellos: La Gestión basada en Procesos, la simplificación administrativa y la denominada organización institucional. PCM (2013)

Al respecto de la gestión por procesos, la mencionada política nos indica que, una adecuada gestión que busque servir al ciudadano, obligatoriamente deberá cambiar su tradicional organización funcional por una que esté basada en procesos, esto con el propósito de que a través de estos procesos se gestionen de manera más efectiva los bienes y servicios que las entidades deben ofrecer buscando generar impactos y que se alcancen resultados positivos para los ciudadanos.

Del mismo modo hace mención que, las organizaciones modernas son aquellas que permanentemente se encuentran estudiando la forma de optimizar, automatizar y formalizar sus procesos, de tal forma que le permita alcanzar su cadena de valor en los bienes y servicios que debe otorgar, así mismo, nos manifiesta que, para el caso de su implementación, esta debe realizarse en todas las entidades del Estado. En ese sentido Hawrysz & Hys (2013), y Raczyńska (2016), plantean comúnmente que las actividades de una entidad optimizadas en base a procesos determinan una nueva dinámica dentro de la organización

Cabe mencionar también, que, en cumplimiento a la norma, las entidades que conforman los tres niveles de gobierno, vienen implementando progresivamente la gestión por procesos, buscando que esta se manifieste como alternativa de cambio y mejora continua de la entidad, todo ello con el propósito de contar con bienes y servicios de calidad para la ciudadanía. Gębczyńska (2017) y Ongaro (2004).

En tal sentido, el Batallón de Servicios N°800 del Ejército del Perú, como entidad del Estado está enmarcado en su proceso de modernización y hace algún tiempo, dando cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Comandancia General del Ejército, se encuentra inmiscuido en el proceso de implementación de la gestión por procesos de la entidad, hecho que ha originado la formulación de documentos tales como manuales generales de procedimientos o mapa de procesos característicos de una adecuada gestión por procesos, sin embargo en la práctica, el desarrollo de sus actividades se realiza aún por campos funcionales es decir sobre la base de una organización de enfoque funcional y no una enfocada en los procesos que debe desarrollar, este hecho estaría afectando la adecuada gestión administrativa de toda la dependencia, impactando directamente en las tareas fundamentales que el Batallón de Servicios N°800 debe realizar para garantizar el apoyo a las unidades operativas que integran la Aviación del Ejército.

Al respecto, Ramírez et al. (2017) nos manifiesta que la gestión administrativa es aquella gestión que tiene como finalidad la optimización de los procesos referidos con los aspectos de administración de una entidad, siendo estos los actos de: Planificar, organizar, dirigir y controlar, en tal sentido, es indispensable que la gestión administrativa tenga como punto de partida los procesos adecuados que debe realizar la entidad.

Es necesario mencionar que en la actualidad, el Ejército viene mostrando un constante interés por la implementación de la gestión basada procesos en sus dependencias, al respecto Alarcón y Sánchez (2018), así como Begazo y Fernández (2016) manifiestan que la implementación de la gestión por procesos como parte de la gestión administrativa en las entidades se vuelve en un reto para las instituciones, especialmente en el contexto de los aspectos relacionados a la administración, donde podemos encontrar que la calidad así como la competencia son aspectos fundamentales para la consecución de los objetivos planificados.

Ante la situación antes mencionada, el problema general de la investigación fue el siguiente : ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022? , y los problemas específicos: ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la planificación del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022?, ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022? y ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la dirección y control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022?

La presente investigación se justifica toda vez que es necesario mejorar el entendimiento de la implementación de la gestión por procesos y como esta se relaciona con la gestión administrativa en todas las dependencias de nivel Batallón que tiene el Ejército del Perú.

Su justificación teórica está orientada a que este trabajo sirva como aporte a investigaciones posteriores las cuales puedan referirse al conjunto de variables gestión por procesos y gestión administrativa o al estudio de una de ellas en forma independiente.

En cuanto a la justificación práctica, esta busca contribuir a la implementación de la gestión por procesos y en base a ella a la mejora de la gestión administrativa en el Batallón de Servicios donde se realiza el presente estudio.

Por último, en cuanto a la justificación metodológica, la presente investigación presenta dos instrumentos que permiten medir a las variables en estudio, sirviendo como referencia para nuevas investigaciones que busquen continuar con el estudio de estas variables basadas en los resultados del presente estudio.

En lo referente a los objetivos planteados, el objetivo general buscó determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022, y los objetivos específicos estuvieron orientados a determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona el planeamiento del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022, de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022, de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la dirección del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022 y de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022

Así también, la Hipótesis general de la investigación fue: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022; del mismo modo, las hipótesis específicas son que: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el planeamiento del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022; existe relación significativa entre la gestión por procesos y la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022; existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dirección del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022 y que existe relación significativa entre la gestión por procesos y el control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de darle mayor sostenibilidad al presente trabajo, se procedieron a revisar diferentes repositorios, a través de los cuales se identificaron diversos artículos y trabajos de investigación directamente relacionadas con nuestras variables por estudiar, estos datos sirvieron al suscrito para tener un panorama más amplio y mejorar el entendimiento de la investigación.

En el plano *nacional*, Bravo (2020), en su tesis presentada para optar por el grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar el grado de influencia que tiene la gestión por procesos sobre la gestión administrativa en el centro de Salud Dent, para ello, desarrollaron una investigación bajo el enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicada y presentando un diseño pre experimental, arribando a la conclusión que la gestión por procesos si tiene una influencia directa y significativa en la gestión administrativa, sustentando esta conclusión mediante la aplicación de la prueba de wilcoxon, a partir de ello se puede afirmar que esta investigación contribuye al entendimiento de la influencia que puede tener la gestión por procesos sobre la gestión administrativa mejoramiento de la gestión por procesos en las organizaciones estatales.

Del mismo modo, encontramos el estudio realizado por Salas (2020), sustentada en su tesis para optar el grado de magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, esta investigación tuvo como propósito determinar el grado de relación que existe entre la gestión basada en procesos y el nivel de productividad del personal que labora en la UE 009-VII Dirección Territorial de la Policía Nacional, 2020. para tal fin emplearon una metodología de enfoque cuantitativo, teniendo como tipo de investigación a la investigación básica; del mismo modo trabaja bajo un diseño no experimental, toda vez que no varía de manera intencionada las variables, desarrollando un alcance correlacional, en base a ello abordaron a la conclusión de que existe relación directa y significativa entre la gestión basada en procesos y el grado de productividad del personal que labora en la UE 009-VII, pudiendo afirmar que esta investigación aporta a nuestro tema de estudio toda vez que mejora el entendimiento acerca de la manera como se relacionan la gestión basada en procesos y la productividad del personal en una entidad como la policía nacional del Perú.

Así mismo se ha podido encontrar el trabajo de investigación presentado por Castillo (2021), para optar por el grado de magister en Gestión Pública, esta tesis tuvo como propósito determinar el grado de relación existente entre la Gestión por procesos y el cumplimiento de metas del personal que trabaja en la UE número 302 en Lambayeque, la metodología empleada es descriptiva de diseño no experimental y presentada bajo el corte transversal y correlacional, su aporte principal radica en que puede ser empleada como base académica para mejorar el entendimiento del grado de interacción que existe entre una gestión basada en procesos y el alcance de metas en organizaciones estatales del tipo las UGEL.

Así también, se ha podido referenciar el trabajo de investigación elaborado y presentado por Sánchez (2021) como tesis para sustentar el grado de magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, el mencionado trabajo nos muestra que su propósito fue la determinación de la relación existente entre las variables gestión por procesos y gestión administrativa, este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, empleando el diseño no experimental siendo de tipo básico y de nivel correlacional, su principal conclusión nos manifiesta que las dos variables de estudio se encuentran directamente relacionadas, en otras palabras, ambas gestiones son directamente proporcionales, ya que si la gestión por procesos funciona adecuadamente, la gestión administrativa lo hará de la misma manera, al igual que las anteriores investigaciones, su principal importancia radica en que contribuye significativamente al entendimiento de la relación existente entre una adecuada gestión por procesos y una adecuada gestión administrativa y como esta tiene efecto directos en el servicio que ofrecen las entidades públicas.

Del mismo modo, se ha podido encontrar el trabajo de investigación presentado por Saavedra (2021), en la Universidad Cesar Vallejo con el cual busca sustentar el grado de magister en Gestión Pública, el mencionado trabajo tiene como finalidad principal, encontrar la relación existente entre las variables gestión por procesos y gestión administrativa desde el punto de vista de los usuarios de la entidad municipal de la provincia de Casma en el año 2021, presenta el desarrollo de un enfoque cuantitativo, es aplicativo y de tipo correlacional, mostrando además un diseño no experimental transaccional, en base a ello pudo concluir que según los usuarios de la municipalidad de Casma existe una relación de carácter significativo entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en esta

entidad, su aporte principal se orienta a que en base a este estudio la casa municipal en estudio puede aplicar la gestión por procesos para mejorar su gestión administrativa en aras de ofrecer mejores bienes y servicios a los ciudadano de Casma.

En el plano *internacional*, encontramos el trabajo realizado en Ecuador por Solórzano (2020), para optar el grado de magister en Gestión Pública, el mismo que tiene como finalidad analizar qué tipo de relación existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en la Institución superior tecnológica de Babahoyo, Ecuador; la mencionada investigación fue planteada bajo el modelo del positivismo y sobre la metodología de enfoque cuantitativo, concluyendo que las variables en estudio se encuentran significativamente relacionadas, en base a ello se podría afirmar que el trabajo de investigación mencionado aporta tanto teórica como aplicativamente al entendimiento e implementación de una adecuada gestión por procesos en las Instituciones superiores tecnológicas que permita optimizar su gestión en los aspectos administrativos.

Del mismo modo, se ha encontrado el trabajo de Investigación elaborado por Cahuasquí (2018), en Ecuador, ciudad de Quito, el mismo que tuvo como objetivo la implementación de una metodología basada en la gestión por procesos que busque ayudar a optimizar las actividades administrativas en la Universidad del Carchi, teniendo como finalidad, de que estas se vuelvan más efectivas (eficaces y eficientes), en tal sentido empleó un estudio documental, descriptivo, así como las metodologías hipotética-deductiva y analítica-sintética, en base a ello concluyó identificando cuatro elementos claves para una adecuada gestión institucional, elementos de entrada, proceso, salida y elementos de control, presentando además la implementación de estos procesos en los niveles estratégicos de la Universidad.

Así mismo se ha podido encontrar el artículo formulado en Argentina por Salimbeni (2019), el cual tiene como propósito encontrar el grado de relación entre la gestión basada en procesos del sector público y del sector privado, para su implementación en la gestión administrativa del gobierno. Este artículo se desarrolló desde el punto de vista de las ciencias empresariales y económicas, formulándose bajo una etapa cualitativa y otra cuantitativa, pudiendo encontrar que administrativamente existen falencias en la optimización de los recursos, existen superposición de tareas y existe poca o nula capacitación al personal, su aporte

radica en que muestra como la gestión por procesos correctamente aplicada tiene relación directa en una la administración de las recurso que manejan las entidades de gobierno.

Del mismo modo, se encontró el trabajo de investigación realizado en Quito-Ecuador por Hermosa (2019), teniendo como propósito el establecimiento de una metodología que busque la articulación entre las acciones sustantivas de la entidad mediante la gestión basada en procesos de tal manera que se optimicen las actividades administrativas, académicas y de otra índole que realiza la universidad, el estudio desarrollado fue de tipo descriptivo-documental, empleando la metodología hipotética-deductiva y el método analítico-sintético, este estudio determinó que era necesaria la implementación de una metodología que permita la implementación de la gestión por procesos para mejorar las actividades administrativas y otras que realiza la universidad, su aporte es que permitió la identificación y elaboración de procesos estratégicos con sus respectiva documentación de respaldo, por último arriba a la conclusión de que la gestión basada en procesos tiene una contribución directa en las actividades que realiza la Universidad.

Así también, se ha podido encontrar el trabajo de investigación realizado por Chancay y Murillo (2019) el mismo que tiene como propósito demostrar la importancia que tiene la gestión sustentada en procesos en instituciones del tipo universidades públicas, aplicando para ello un enfoque cualitativo, el tipo descriptivo, llegando a la conclusión de que la gestión por procesos se encuentra cambiando en función a la existencia de la necesidad de desarrollo en los campos humano, cultural y tecnológico de la sociedad o ámbito en la que se aplica. El aporte de este trabajo radica en que muestra como la gestión de una institución tipo universidad pública cuando es basada en procesos mejora significativamente.

Por otro lado, con la finalidad de dar mayor soporte al presente trabajo, se ha procedido a la revisión de diferentes autores para obtener fundamentos teóricos y conceptuales referidos a nuestras variables de estudio, en base a ello, se ha podido interpretar que desde el punto de vista histórico la *gestión por procesos* está asociada a la historia de la administración, específicamente en aspectos relacionados a la búsqueda de la eficiencia y eficacia en el empleo de sus recursos para el logro de sus objetivos con calidad, en tal sentido, son estos teóricos de las

ciencias administrativas quienes a través de sus teorías aportaron de manera directa e indirecta a la generación del enfoque de la gestión por procesos en las organizaciones.

Así tenemos por ejemplo que la gestión por procesos se fundamenta en los estudios planteados por Edwards Deming, quien en 1950, llevó a Japón una metodología conocida como el ciclo Deming o ciclo PHVA que agrupa las actividades de Planear, Hacer, Verificar y Actuar, metodología que orienta a las empresas a aplicar un enfoque que tenga como base sus procesos, incentivando la calidad y gestionando las actividades que se realizan en una organización en busca de la constante mejora continua y el logro de la conexión entre los procesos y las personas que los ejecutan.

Del mismo modo, en el año 1999, Frank Ostroff realizó la propuesta de la Organización Horizontal, teoría que busca establecer la obligatoriedad de pasos para la estructuración por procesos en las organizaciones. En esta teoría podemos encontrar que el autor propone la existencia de tres fases que se deben desarrollar de manera consecutiva para alcanzar la organización por procesos, la primera busca determinar el rumbo de la organización, la segunda busca identificar y/o rediseñar aquellos procesos funcionalmente interrelacionados y la tercera busca aplicar estos procesos y su retroalimentación.

Al respecto Agudelo y Escobar (2012) nos manifiestan que la organización horizontal es considerada en este siglo, como la base de la administración moderna y desarrolla el concepto de los procesos en función del desarrollo de la organización.

Así también podemos encontrar el enfoque de gestión eficiente para la implementación de la gestión por procesos planteado por Mallar (2010), este método se caracteriza porque introduce herramientas que se adecuan mejor a las características de las empresas modernas, esto teniendo como fundamento que dentro de la gestión administrativa tradicional, la gestión por procesos no tiene mucha cabida ya que estas fueron diseñadas sobre una organización funcional, en cambio, la gestión por procesos requiere organizaciones diseñadas sobre los procesos que esta desarrolla.

Al respecto e interpretando lo manifestado por Díaz (2017), el diseño organizacional de una empresa, que tiene como base sus procesos, incentiva la

mutación del modelo de trabajo de orientación vertical por otro que sea del tipo horizontal, desintegrando las brechas y barreras que puedan existir entre los diversos campos funcionales y por el contrario incentivando la transversalidad en el logro de los objetivos de la organización.

También podemos encontrar que tanto para, Willaert, et al. (2007), y Ershadi et al. (2020), la gestión basada en procesos debe ser incorporada bajo un enfoque que tenga una visión holística de la totalidad de procesos de la organización. Esta conceptualización se viene empleando en diversos entornos que buscan promocionar la producción de la empresa en favor del cumplimiento de objetivos corporativos.

En igual sentido, la Norma ISO 9001:2015 (2017), nos manifiesta que la finalidad del enfoque basado en procesos, está centrado en el resultado por obtener, teniendo en consideración que este resultado podrá tener mayor eficacia si los recursos y acciones de la empresa son desarrollados en base procesos.

Del mismo modo, encontramos que para Carvajal et al. (2017), se denomina proceso, a aquella cadena de acciones desarrolladas a través de la conjunción de procedimientos y que tienen la finalidad de proveer a sus usuarios un resultado en función directa del empleo de los recursos que le han sido asignados.

En este sentido, la Secretaría de Gestión Pública (2018), denomina proceso al conjunto de actividades y acciones que se encuentran interrelacionadas y que buscan la transformación de insumos de entrada teniendo en consideración la asignación de los recursos que para tal fin se destinan.

En cuanto a la gestión por procesos, Contreras et al. (2017), la define como aquella forma de gestionar a la organización a través de procesos que buscan la calidad, agregar valor a sus procedimientos y encaminar los resultados en función de lo que necesitan los usuarios.

Por otro lado, encontramos la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, la misma que en estricta derivación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública del Estado peruano, nos manifiesta que la gestión basada en procesos es una metodología que busca la administración eficiente de los procesos, los procedimientos y las acciones que desarrolla la entidad de manera integral, así como también de aquellas dinámicas de trabajo que se encuentran insertadas en la llamada cadena de valor.

Otro aspecto importante de la mencionada norma es que manifiesta que la gestión por procesos debe entenderse como un instrumento para la identificación de información que permita su evaluación con la finalidad de garantizar que los bienes y servicios que prestan tengan repercusión significativa en la ciudadanía (Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de ministros, 2018).

Encontramos, además, que la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, define a la gestión por procesos como aquella forma de trabajo que emplea los procedimientos del campo administrativo secuencialmente y de forma transversal a todas las actividades que realiza la organización con la finalidad de alcanzar sus objetivos y satisfacer las necesidades de la ciudadanía y/o de sus usuarios.

Así también, la mencionada norma nos manifiesta que es necesaria una metodología que permita la implementación de la gestión basada en procesos en las entidades públicas, la misma que debe desarrollarse siguiendo secuencialmente las siguientes fases: i) Determinar los procesos, ii) Seguir, medir y analizar los procesos, y iii) Mejoramiento de los procesos; es así que para el presente trabajo estas tres fases se configuran como las dimensiones de la variable gestión por procesos.

Así tenemos que la dimensión determinación de los procesos, según la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, significa identificar dentro de la entidad a los procesos que la conforman y cuáles son los elementos que integran estos procesos. Esta etapa tiene cinco pasos: primero se deben identificar los productos que busca proveer, segundo identificar los procesos necesarios para hacer realidad los productos, tercero caracterizar cada uno de los procesos, cuarto determinar la secuencia e interacción de los procesos y por último aprobar y difundir la documentación generada referente a los procesos (Secretaría Pública de La Presidencia del Consejo de ministros, 2018).

En el mismo sentido, en cuanto a la dimensión seguir, medir y analizar, Beltrán et al. (2009) Nos manifiesta que esta no es más que realizar acciones de medición y análisis de los procesos de tal forma que nos permita tener conocimiento y hacer seguimiento de los resultados que se van alcanzando, así mismo, la Norma Técnica 001-PCM/SGP nos indica que esta se trata de verificar el nivel de desempeño y oportunidades de optimización de los procesos y que para su realización debe conformarse de los siguientes pasos: el primero referente al

seguimiento y medición de los procesos y el segundo netamente relacionado al análisis de los procesos. (Secretaría Pública de La Presidencia del Consejo de ministros, 2018).

Así también, referente a la tercera dimensión (Mejoramiento de los procesos) encontramos el planteamiento de Medina et al. (2018), quien nos menciona que esta es de suma importancia para la entidad, toda vez que no solo busca que la metodología sea eficiente, sino que también es fuente de ayuda para la implementación de los diferentes sistemas de gestión alineados estos a la gestión basada en procesos.

Del mismo modo, la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en el Estado, nos dice que la mejora de procesos en términos generales es la optimización del desenvolvimiento de los procesos teniendo como referencia las prioridades que asigna la entidad, esta etapa tiene cuatro pasos: el primero referido a la selección de problemas en los procesos, el segundo al análisis de las causa de los problemas, el tercero referido a los efectos de estos y el cuarto referido a la seleccionar las mejoras e implementarlas en la entidad. (Secretaría Pública de La Presidencia del Consejo de ministros, 2018).

En cuanto a la variable gestión administrativa, encontramos como una de sus bases teóricas más sólidas a la teoría moderna de la administración, la cual fue postulada por Henry Fayol, quien nos manifiesta que esta se fundamenta sobre 14 principios siendo estos: 1) La división del trabajo, 2) La línea de autoridad y responsabilidad, 3) La disciplina laboral, 4) La unidad de mando, 5) La unidad de dirección, 6) La subordinación del interés individual debajo del interés general, 7) La remuneración laboral ,8) La centralización laboral, 9) La jerarquía o cadena de mando 10) El orden en la entidad , 11)La equidad 12) La estabilidad del personal, 13) La Iniciativa y por último 14) La unión del personal.

Chiavenato (2017) define a la gestión administrativa como aquel enfoque gerencial que se encuentra orientado a la planificación de las actividades de la corporación teniendo en cuenta a las políticas, la proyección, los objetivos y metas, así como organizarlas en base a la mejor estructura y diseño organizacional, dirigirlas en función del estilo de liderazgo y las estrategias de comunicación con los colaboradores y los grupos de interés, del mismo modo establecer las acciones

de control que garanticen el cumplimiento de las metas e indicadores planteados por la entidad.

Del mismo modo, Estela (2020), nos manifiesta que la gestión administrativa es la conjunción de acciones que se desarrollan con miras a encaminar una entidad mediante el empleo adecuado de sus recursos y las habilidades que lo componen, todo ello con la finalidad de solucionar sus problemas y alcanzar sus objetivos. En ese sentido, es necesario recalcar que una entidad adecuadamente gestionada administrativamente, tendrá repercusiones de manera positiva en la obtención de sus resultados anteriormente planificados.

Así también podemos encontrar, que tanto Mendoza (2019) como Hitpass (2017) definen a la gestión administrativa, en el marco de la administración pública, como aquella herramienta primordial para el funcionamiento de las organizaciones y que permite el logro de sus objetivos mediante el empleo adecuado de los recursos públicos y un efectivo proceso de toma de decisiones.

Al respecto, Chiavenato (2017) nos indica que la gestión administrativa está conformada por cuatro funciones principales: la primera es la planificación, la segunda la organización, la tercera la dirección, y por último el control; en base a ellas se construye una adecuada gestión administrativa, es así que las mismas son consideradas como dimensiones para la presente investigación.

En cuanto a la primera dimensión: Planificar, esta nos permite el establecimiento de la visión de la entidad y en base a ella la delimitación de los objetivos y la implementación de estrategias que nos permitan alcanzar las metas a través de la consecución de los indicadores previamente delimitados, todo ello mediante el control de riesgos y la determinación del empleo de recursos necesarios que conlleven al éxito en un determinado tiempo y espacio (Munch, 2007) y (Robbins, Decenzo, y Coulter, 2013).

Del mismo modo, Chiavenato (2017) nos manifiesta que en esta etapa se desarrollan las previsiones de las actividades que realizará la organización, tomando previsiones acerca de los recursos humanos, financieros y recursos tecnológicos que se podrían requerir para que la organización alcance sus metas.

En lo referente a la dimensión Organización, Louffat (2015) y Mendoza et al. (2018), nos manifiestan que es aquella que permite mostrar el orden interno de la dependencia y sirve de guía en el establecimiento de la estructura para la

designación adecuada de los recursos de la entidad (económicos, humanos, y tecnológicos) organizándolos de tal forma que toda la entidad ejecute su trabajo de manera eficiente y permita alcanzar los objetivos planificados. Mediante la organización de determinan las áreas dentro de la entidad y se agrupan los recursos según las actividades de acuerdo a los puestos existentes.

Del mismo modo, podemos encontrar también que se denomina organización al establecimiento de un orden para determinar cómo se distribuirán las actividades en la entidad de tal manera que garanticen el cumplimiento de los objetivos según lo planificado, Chiavenato (2017); Gutiérrez, (2016).

En cuanto a la dimensión dirección, encontramos lo que nos dicen Falconi et al. (2019), indicándonos que es aquella que permite la conducción del equipo de trabajo hacia la consecución de las metas y objetivos planificados, todo ello a través del liderazgo, comunicación efectiva y motivación adecuada. Esto permitirá el incentivo de los funcionarios a la mantención de un adecuado ritmo de trabajo en forma permanente.

Para Chiavenato (2017), la dirección es el establecimiento de mecanismos para conducir a las personas hacia el cumplimiento de sus actividades, esta se desarrolla mediante el empleo de estrategias que permitan influir, liderar y motivar a las personas de tal forma que estas realicen sus tareas eficientemente, todo esto bajo sistemas de comunicación efectiva que fomenten las relaciones interpersonales positivas y la generación de ambientes laborales óptimos.

Respecto a la cuarta dimensión, el Control, Marcó, Loguzzo, y Fedi (2016). Nos manifiestan que esta se encuentra referida a la verificación de los resultados obtenidos y la verificación del alineamiento de estas con los planes previamente establecidos, esta etapa se apoya en la recopilación de datos y la medición precisa de los indicadores con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones sean para ajustar, re direccionar, crear o continuar con las estrategias de la entidad.

Al respecto, Chiavenato (2017) nos manifiesta también que el control, consiste en evaluar, medir, analizar, verificar y comprobar resultados, y que estas actividades están orientadas a la identificación del correcto funcionamiento de los procesos o en su defecto orientadas a identificar en que estos podrían estar fallando.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, toda vez que busca establecer y analizar el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio a través de la obtención de datos estadísticos. Al respecto, Hernández et al. (2014), nos indica que el enfoque cuantitativo busca la recolección y análisis de datos con el propósito de demostrar la hipótesis y comprobar las teorías planteadas en el estudio, empleando en tal sentido el método hipotético-deductivo.

En ese mismo sentido, Monje (2011) nos manifiesta que el enfoque cuantitativo busca dar explicaciones a fenómenos valiéndose de la observación hecha en forma directa.

Del mismo modo, el presente trabajo se considera como investigación básica, toda vez que busca ampliar el conocimiento científico acerca del tema investigado, pero sin realizar ningún tipo de aplicación práctica, Ñaupas, Pérez, & Suarez (2008). En ese mismo sentido, Baena (2017), nos manifiesta que un estudio que se considera del tipo básico, es aquel que realizará la intervención del problema con el propósito de crear conocimiento.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del presente trabajo fue no experimental de corte transversal, toda vez que no se realizará la manipulación de variables y el mismo se desarrollará tomando en consideración un solo espacio temporal. Al respecto Hernández et al. (2014), nos manifiesta que la investigación que presente el diseño no experimental es la que se desarrolla sin necesidad de manipular las variables de estudio y sólo se desarrolla mediante la atención a los sucesos que se materialicen en su respectivo ambiente natural.

Del mismo modo y tal como nos manifiesta Hernández y Mendoza (2018), los estudios descriptivos son aquellos que soportan a las investigaciones correlacionales buscando relacionar y dimensionar a las variables que son objetos de estudio con su respectiva conexión en intervalos estadísticos. En tal sentido el presente trabajo se califica como descriptivo correlacional.

Del mismo modo, Ochoa (2019) nos manifiesta que son de corte transversal ya que estos estudios analizan al total de la población o a una muestra en un determinado espacio o periodo tiempo (p. 44).

3.2. Variable y Operacionalización

- **Definición conceptual**

Conceptualmente, en lo referente a la Variable 1, que para este estudio se configura como la variable dependiente, la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP para la implementación de la gestión por procesos en el Estado la define como aquella forma de trabajo que emplea los procedimientos de índole administrativo de manera transversal a la organización y de forma secuencial, todo ello con la finalidad de que la organización alcance sus objetivos y satisfaga tanto las expectativas como las necesidades de la ciudadanía y de sus usuarios. Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de ministros (2018).

En cuanto a la Variable 2, gestión administrativa, la cual se configura como variable independiente, desde el punto de vista conceptual, Chiavenato (2017), la define como aquel enfoque gerencial que se encuentra orientado a la planificación de las actividades de la corporación teniendo en cuenta a las políticas, la proyección, los objetivos y metas, así como organizarlas en base a la mejor estructura y diseño organizacional, dirigir las en función del estilo de liderazgo y las estrategias de comunicación con los colaboradores y los grupos de interés, del mismo modo establecer las acciones de control que garanticen el cumplimiento de las metas e indicadores planteados por la entidad.

- **Definición operacional**

Desde el punto de vista operacional, y tomando como referencia lo indicado en la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, la variable gestión por procesos se medirá en base a las siguientes dimensiones: Determinación procesos, seguir, medir y analizar procesos y por último mejoramiento de los procesos.

Del mismo modo y tomando como referencia lo indicado por Chiavenato (2017), operacionalmente la variable gestión administrativa se medirá en base a las siguientes dimensiones: Planificar, organizar, dirigir y por último controlar.

- **Indicadores**

En cuanto a la variable gestión por procesos y tomando como referencia sus dimensiones delimitadas, se han considerado los siguientes indicadores: Dimensión determinar procesos, seis indicadores (Identificación de productos, identificación de los procesos, caracterización de procesos, secuencia de procesos, aprobación de documentos y difusión de documentos; dimensión seguir, medir y analizar procesos, dos indicadores (medición de procesos y análisis de procesos) y por último, dimensión mejorar los procesos con sus cuatro indicadores (selección de problemas, análisis causa y efecto, determinación de mejoras e implementación de mejoras)

Del mismo modo, para la variable gestión administrativa se han considerado los siguientes indicadores: Para la dimensión Planificación, los indicadores son: Proyección de metas, establecimiento de objetivos, uso de recursos y programación de actividades; para la dimensión organizar, sus indicadores son: Estructura organizativa, tareas y competencias de los servidores; para la dimensión dirigir sus indicadores son: Estilo de liderazgo, eficacia de la comunicación y motivación del servidor, y por último para la dimensión controlar, sus indicadores son: Medición de resultados y mejora continua.

- **Escala de medición**

Para ambas variables se han desarrollado cuestionarios, los mismos que emplean la escala de Likert para segmentar los resultados; siendo la escala la siguiente: (1) Total Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) Ni Acuerdo ni en Desacuerdo, (4) De Acuerdo, (5) Totalmente de Acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Teniendo como base lo manifestado por Hernández y Mendoza (2018), quienes nos indican que la población para un estudio se configura como la totalidad de casos que confluyen sobre una sola base de detalles. Así como lo manifestado por Sánchez et al.(2018), quien nos indica que se determina población al “Conjunto formado por elementos que poseen características comunes. Es el total de un conjunto de individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características...” (p. 102).

La presente investigación tendrá una población de 120 personas entre Oficiales, Técnicos y Sub Oficiales y empleados civiles que laboran en la Aviación del Ejército y que durante su carrera han tenido experiencia en el campo administrativo.

Criterios de inclusión

En base a lo anteriormente indicado, los criterios de inclusión serán: Personal de Oficiales que tengan más de tres años de experiencia en el área administrativa de la Aviación del Ejército, personal de Técnicos y Sub Oficiales que tengan más de tres años de experiencia en el área administrativa de la Aviación del Ejército y personal de empleados civiles que tengan más de tres años de experiencia en el área administrativa de la Aviación del Ejército.

Criterios de exclusión

Del mismo modo, los criterios de exclusión serán, personal que no labora ni ha laborado en el área administrativa y el personal de Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales y empleados civiles con menos de tres años de experiencia en el área administrativa.

3.3.2. Muestra:

Así mismo, tomando como referencia a Hernández y Mendoza (2018), quienes nos manifiestan que la muestra se configura como la subdivisión de la totalidad de la población de la cual se recolecta los datos. Y lo dicho por Cortés & Iglesias (2004), quienes nos manifiestan que la muestra permite utilizar una menor cantidad de elementos de la población y con el estudio de estos poder obtener resultados confiables.

La muestra para el presente trabajo estuvo conformada por 100 personas que laboraron y que laboran en la actualidad en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú.

3.3.3. Muestreo:

En este sentido, el muestreo fue del tipo probabilístico, toda vez que los elementos que componen la muestra poseen características similares a aquellas que posee la población, en tal sentido los valores que se obtengan del sub conjunto mostrarán valores precisos similares a lo que se obtendría del conjunto mayor. Hernández et al (2010), del mismo modo Gallardo (2017) nos manifiesta que no hay forma de afirmar que un muestreo determinado se convierta en representativo (p.65).

3.3.4. Unidad de Análisis:

La unidad de análisis se centra en cada individuo, los cuales se encuentran divididos en tres grupos, estando conformados estos por 25 Oficiales, 70 Técnicos y Sub Oficiales y 05 empleados

civiles, que laboraron y que laboran en la actualidad en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de Recolección de datos: La técnica empleada para la obtención de la información para la presente investigación fue la encuesta, la misma que tuvo al cuestionario como instrumento de apoyo y a la escala de Likert como marco de medida.

Al respecto, Bernal (2010), nos manifiesta que si bien existen diversas técnicas para el recojo de la información, las que se seleccionen deben ser aplicadas teniendo en consideración el método y el tipo de la investigación que se viene realizando, siendo la encuesta una de las técnicas de obtención de datos mencionadas.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos: Sobre el instrumento, se empleó el cuestionario, el cual según lo manifestado por Hernández et al. (2010) es el instrumento más empleado para la recolección de información, el mismo que consta de una serie de preguntas en relación a variables que se desean medir (p. 217).

En tal sentido, se desarrollaron dos cuestionarios en base a preguntas cerradas con la finalidad de obtener dentro de unos parámetros (escala de Likert) la opinión y perspectiva de los interrogados, así tenemos que el primer cuestionario es referido a la variable gestión por procesos y se formuló teniendo como base los indicadores de sus tres dimensiones: Determinación de Procesos, seguimiento, medición y análisis de procesos y por último mejora de procesos.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Gestión por procesos

Autor: Elvis Percy Velásquez Grández

Dimensiones: Determinación de Procesos; Seguimiento, medición y análisis de procesos y Mejora de procesos.

Así mismo, en cuanto a los Baremos, se establecieron tres rangos, bajo, medio y alto, obteniendo una frecuencia en el rango medio de 10, siendo esta la totalidad de las personas encuestadas en la prueba de piloto, lo que nos arroja un porcentaje del cien por ciento para la categoría o rango.

Para el caso del segundo cuestionario, este se encuentra referido a la variable gestión administrativa y se formuló teniendo como base los indicadores de sus cuatro dimensiones: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Gestión Administrativa

Autor: Elvis Percy Velásquez Grández

Dimensiones: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

Del mismo modo, en relación a los Baremos, se establecieron tres rangos, bajo, medio y alto, obteniendo una frecuencia en el rango medio de 09 y en el rango alto de 01, sumando la totalidad de las personas encuestadas en la prueba piloto, estos resultados nos arrojan un porcentaje del noventa y diez por ciento por categoría correspondientemente.

3.4.3. Validez y Confiabilidad: Así también, se realizó la prueba de validez de los instrumentos a través del juicio de expertos, esta validación fue realizada por tres personas que optan el grado de maestros.

En cuanto a la confiabilidad para ambos instrumentos, estos tuvieron como base la realización de una prueba realizada bajo la modalidad de prueba piloto, la misma que se aplicó a personal de características similares, esta prueba se realizó a 10 personas, midiendo el grado de fiabilidad mediante el empleo del Alfa de Cronbach, obteniendo para el caso del primer cuestionario un

coeficiente de 0.801 y para el segundo cuestionario un coeficiente de 0.806 ambos coeficientes considerados dentro del nivel muy alto de confiabilidad.

3.5. Procedimientos: Luego de haber realizado la parte procedimental referente a la validación y fiabilidad, se procedió con la documentación para la obtención de la autorización por la entidad donde se aplicarán los instrumentos seleccionados y se estudiarán las variables.

Posterior a la aplicación de los instrumentos y la medición de estos, se procedió a la elaboración de una matriz conteniendo los datos que permitieron posteriormente elaborar la estadística descriptiva y la estadística inferencial de los resultados de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos: El procesamiento de datos se realizó mediante programas estadísticos tales como Excel y SPSS, mediante los cuales se pudo detallar los resultados, empleando para este efecto la estadística descriptiva, del mismo modo se cruzaron las variables, las dimensiones así como las hipótesis estableciéndose de este modo las cantidades porcentuales, así mismo mediante la estadística inferencial, los datos obtenidos fueron ordenados en tablas y gráficos de tal manera que faciliten su entendimiento y su correcta interpretación, empleándose para la realización del análisis inferencial se empleará el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos Éticos: La información y datos que forman parte del presente trabajo de investigación, mantienen su naturaleza de originalidad y por ninguna circunstancia han sido manipulados maliciosamente.

Del mismo modo, durante el desarrollo del presente proyecto, se tomaron en cuenta los principios éticos de investigación, tales como: la justicia, la autonomía, la no maleficencia y la beneficencia.

Así mismo, toda la bibliografía y referencias tomadas en cuenta para el presente trabajo, han sido empleadas respetando todas las consideraciones éticas y de reconocimiento de los derechos de autor y propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios.

4.1. Resultado del análisis descriptivo

4.1.1. Variable gestión por procesos

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión por procesos en el Batallón de Servicios 800

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido %
Bajo	21-49	89	89.00	89.00
Medio	49.1-77	11	11.00	11.00
Alto	77.1-105	00	00.00	00.00
Total		100	100.00	100.00

Como podemos apreciar en la tabla número 1, el 89.00% de la muestra tomada para la presente investigación, manifestaron que la gestión por procesos en el Batallón de Servicios 800 de la Aviación del Ejército es baja, del mismo modo el 11% manifestaron que esta se desarrolla en término medio, así mismo, cabe mencionar que ningún encuestado la percibe en un nivel alto; para un mejor entendimiento en el anexo 10 podemos apreciar el gráfico relacionado a los resultados descritos anteriormente.

4.1.2. Dimensiones de la variable gestión por procesos

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión por Procesos en el Batallón de servicios 800

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Determinación de procesos	NIVELBAJO	10-23.3	95	95.00	95.00
	NIVEL MEDIO	23.4-36.6	05	05.00	05.00
	NIVEL ALTO	36.7-50	00	00.00	00.00
Seguimiento de procesos	NIVEL BAJO	4 - 9.3	92	92.00	92.00
	NIVEL MEDIO	9.4-14.6	08	08.00	08.00
	NIVEL ALTO	14.7 - 20	00	00.00	00.00
Mejoramiento de procesos	NIVEL BAJO	7-16.3	65	65.00	65.00
	NIVEL MEDIO	16.4-25.6	35	35.00	35.00
	NIVEL ALTO	25.7-35	00	00.00	00.00

Como podemos apreciar, la tabla 4 nos presenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas al personal de Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales y empleados civiles considerados como muestra de la presente investigación, al respecto, podemos observar que en las tres dimensiones de la variable gestión por procesos los porcentajes más elevados corresponden al nivel bajo, en ese sentido en la dimensión determinación por procesos el nivel bajo obtiene un 95%, en la dimensión seguimiento de procesos un 92% y la dimensión mejoramiento de procesos obtiene un 65%. Para un mejor entendimiento el anexo 12 muestra gráficamente los resultados obtenidos.

4.1.3. Variable Gestión Administrativa

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión administrativa en el Batallón de Servicios 800

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido %
Bajo	24-56	63	63.00	63.00
Medio	56.1-88	37	37.00	37.00
Alto	88.1-120	00	00.00	00.00
Total		100	100.00	100.00

Como podemos apreciar en la tabla número 3, el 63.00% de la muestra tomada para la presente investigación, manifestaron que la gestión administrativa en el Batallón de Servicios 800 de la Aviación del Ejército es baja, del mismo modo el 37% manifestaron que esta se desarrolla en término medio, así mismo, cabe mencionar que ningún encuestado la percibe en un nivel alto; para un mejor entendimiento en el anexo 13 podemos apreciar el gráfico relacionado a los resultados descritos anteriormente.

4.1.4. Dimensiones de la variable gestión administrativa

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión por Procesos en el Batallón de servicios 800

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Planificación	NIVELBAJO	7-16.3	58	58.00	58.00
	NIVEL MEDIO	16.4-25.6	31	31.00	31.00
	NIVEL ALTO	26.7-35	11	11.00	11.00
Organización	NIVEL BAJO	8-18.6	54	54.00	54.00
	NIVEL MEDIO	18.7-29.3	46	46.00	46.00
	NIVEL ALTO	29.3-40	00	00.00	00.00
Dirección	NIVEL BAJO	4-9.3	54	54.00	54.00
	NIVEL MEDIO	9.4-14.6	38	38.00	38.00
	NIVEL ALTO	14.7-20	08	08.00	08.00
Control	NIVEL BAJO	5-11.6	58	58.00	58.00
	NIVEL MEDIO	11.7-18.6	37	37.00	37.00
	NIVEL ALTO	18.7-25	05	05.00	05.00

Como podemos apreciar, la tabla 4 nos presenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas al personal de Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales y empleados civiles considerados como muestra de la presente investigación, al respecto, podemos observar que en las cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa los porcentajes más elevados corresponden al nivel bajo, en ese sentido en la dimensión planificación el nivel bajo obtiene un 58%, en la dimensión organización un 54%, en la dimensión dirección un 54% y en la dimensión control obtiene un 58%. Para un mejor entendimiento el anexo 14 muestra gráficamente los resultados anteriormente descritos.

4.2. Resultado del análisis inferencial

4.2.1. Relación de la gestión por procesos y la gestión administrativa

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Hipótesis general

H1. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Tabla 5

Relación de la gestión por procesos y la gestión administrativa.

Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

Como se puede apreciar, la tabla 5, nos permite comprobar el objetivo general determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa, esto sustentado en los resultados que demuestran la existencia de una relación significativa entre ambas ($p=0,00$), y en el resultado de la aplicación de la prueba de Rho Spearman ($\rho=0.661$) comprobándose la existencia de una relación positiva moderada entre las variables, en este sentido se acepta la hipótesis general planteada acerca de que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército año 2022.

4.2.2. Relación entre la gestión por procesos y la planificación

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre gestión por procesos y la planificación en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Hipótesis específica 1

H1. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la planificación del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Tabla 6

Relación entre la gestión por procesos y la planificación.

Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Planificación	Coeficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

Como se puede apreciar, la tabla 6, nos permite comprobar el objetivo específico 1 determinar la relación entre la gestión por procesos y planificación, esto sustentado en los resultados que demuestran la existencia de una relación significativa entre ambas ($p=0,00$), y en el resultado de la aplicación de la prueba de Rho Spearman ($\rho=0.513$) comprobándose la existencia de una relación positiva moderada entre las variables y la dimensión analizada, en este sentido se acepta la hipótesis específica planteada acerca de que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la planificación del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, año 2022.

4.2.3. Relación ente la gestión por procesos y la organización

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la organización en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Hipótesis específica 2

H1. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Tabla 7

Relación entre la gestión por procesos y la organización

Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,336**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Organización	Coefficiente de correlación	,336**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

Como se puede apreciar, la tabla 7, nos permite demostrar el objetivo específico 2 determinar la relación entre la gestión por procesos y la organización, esto sustentado en los resultados que demuestran la existencia de una relación significativa entre ambas ($p=0,00$), y en el resultado de la aplicación de la prueba de Rho Spearman ($\rho=0.336$) comprobándose la existencia de una relación positiva moderada entre las variables y la dimensión analizada, en este sentido se acepta la hipótesis específica planteada acerca de que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, año 2022.

4.2.4. Relación ente la gestión por procesos y la dirección

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la dirección en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Hipótesis específica 3

H1. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dirección del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Tabla 8

Relación entre la gestión por procesos y la dirección.

Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Dirección	Coefficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

Como se puede apreciar, la tabla 8, nos permite demostrar el objetivo específico 3 determinar la relación entre la gestión por procesos y la dirección, esto sustentado en los resultados que demuestran la existencia de una relación significativa entre ambas ($p=0,00$), y en el resultado de la aplicación de la prueba de Rho Spearman ($\rho=0.442$) comprobándose la existencia de una relación positiva moderada entre las variables y la dimensión analizada, en este sentido se acepta la hipótesis específica planteada acerca de que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dirección del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, año 2022.

4.2.5. Relación ente la gestión por procesos y el control

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la gestión por procesos y el control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Hipótesis específica 4

H1. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022

Tabla 9

Relación entre la gestión por procesos y el control

Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,469**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Control	Coefficiente de correlación	,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

Como se puede apreciar, la tabla 9, nos permite demostrar el objetivo específico 4 determinar la relación entre la gestión por procesos y el control, esto sustentado en los resultados que demuestran la existencia de una relación significativa entre ambas ($p=0,00$), y en el resultado de la aplicación de la prueba de Rho Spearman ($\rho=0.469$) comprobándose la existencia de una relación positiva moderada entre las variables y la dimensión analizada, en este sentido se acepta la hipótesis específica planteada acerca de que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dirección del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, año 2022.

V. DISCUSIÓN

Realizado el procesamiento de los datos, se procedió con el análisis estadístico de los resultados obtenidos por cada una de las variables, así como, por cada una de las dimensiones que las conforman, esto con el propósito de determinar la relación existente entre ellas y contrastarlas con los diversos estudios y teorías considerados como marco teórico de nuestra investigación.

En relación al Objetivo general de la investigación, determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022, se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos, la existencia de una correlación positiva moderada entre ambas variables y a la vez significativa, obteniendo como coeficiente de correlación el valor de $Rho=0,661$ y como significancia un valor de $p=0,000$, determinándose que ambas variables tienen relación directa, en otras palabras, si la gestión por procesos funciona de manera adecuada, la gestión administrativa funcionará adecuadamente también, pudiendo inferir también que si la gestión por procesos no es adecuada, tampoco lo será la gestión administrativa, en este sentido y tomando como base los resultados se admite la hipótesis planteada que nos manifiesta que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022.

Al respecto Bravo (2020) en su investigación realizada en Trujillo, demostró que la gestión por procesos se relaciona con la gestión administrativa, indicándonos que una buena implementación de la gestión por procesos radicará a la vez en una buena gestión administrativa, siendo esta aseveración coherente con los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación

Del mismo modo, los resultados anteriormente mencionados, encuentran total similitud con los estudios planteados por Sánchez (2021) en Lambayeque, Saavedra (2021) en Casma y Solorzano (2020) en Ecuador, en estos estudios se obtuvieron resultados que evidencian la existencia de relación directamente proporcional entre la gestión por procesos y la gestión administrativa, logrando determinar que a medida que la gestión por procesos opere adecuadamente, la gestión administrativa lo hará de la misma manera.

Así mismo, tomando como base los resultados de la investigación, es necesario indicar que estos guardan similitud también con los trabajos de: Hermosa (2019), Cahuasquí (2018), Solorzano (2020), Salas (2020), Castillo (2021), Salimbeni (2018) y Hernández, et al. (2016), los mismos que desarrollaron propuestas para la implementación de modelos basados en la gestión por procesos buscando que con estos modelos se den solución a diversos problemas referentes a la productividad, el cumplimiento de metas, entrega de bienes, entrega servicios y diversas variables que en forma individual o en forma conjunta son parte de la gestión administrativa de una entidad.

Del mismo modo los resultados obtenidos, guardan similitud con lo planteado por Chancay y Murillo (2019) quienes en su trabajo de investigación demostraron que la gestión por procesos se encuentra cambiando en función a la existencia de la necesidad de desarrollo en los campos humano, cultural y tecnológico de la sociedad o ámbito en la que se aplica, en este sentido, la gestión por procesos puede ser empleada para mejorar los aspectos administrativos de una organización o dicho de otro modo la gestión por procesos se encuentra relacionada a aspectos administrativos tales como el planificación, la organización, la dirección y el control en una entidad u organización.

En lo referente al primer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la planificación en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022, se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos, la existencia de una correlación positiva moderada y a la vez significativa, obteniendo como coeficiente de correlación el valor de $Rho=0,513$ y como significancia un valor de $p=0,000$, determinándose que la gestión por proceso se relaciona directamente con la planificación de la organización, toda vez que la implementación de una gestión basada en procesos al buscar cambiar la organización funcional por una organización horizontal, influye directamente en la planificación a futuro de la organización, por lo que se admite la hipótesis planteada que nos manifiesta que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la planificación del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022.

Estos resultados obtenidos, presentan similitud con lo manifestado por Contreras et al. (2017), quien en sus estudios define a la gestión por procesos como aquella forma de gestionar a una determinada organización a través de procesos

previamente planificados y que tengan como finalidad el buscar agregar valor en función de lo que necesitan los usuarios y/o clientes, es así que, podemos decir que cuanto más adecuada es la implementación y la operación de la gestión por procesos en una entidad, la planificación para el desarrollo de sus actividades en el futuro será también adecuada.

Así mismo, en coherencia a lo manifestado por Chiavenato (2017), quien nos manifiesta que, es en la fase de planificación donde se desarrollan las previsiones de las actividades que realizará la organización, y es en esta fase donde se toman las previsiones acerca de los recursos humanos, financieros y recursos tecnológicos que se podrían requerir para que la organización alcance sus metas, en tal sentido, podemos inferir que, toda vez que la gestión por procesos optimiza el empleo de los recursos en una entidad, también facilita las actividades relacionadas a la planificación.

En igual sentido, la Norma ISO 9001:2015 (2017), nos manifiesta que la finalidad del enfoque basado en procesos, está centrado en el resultado por obtener, teniendo en consideración que este resultado podrá tener mayor eficacia si los recursos y acciones de la empresa son desarrollados en base procesos, en otras palabras, una organización basada en procesos, es el sustento para que las actividades de planificación orienten los esfuerzos de la entidad mediante el empleo eficiente de sus recursos, estando relacionadas directamente.

En lo referente al segundo objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la organización en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022, se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos, la existencia de una correlación positiva moderada y a la vez significativa, obteniendo como coeficiente de correlación el valor de $Rho=0,336$ y como significancia un valor de $p=0,000$, determinándose que la gestión por proceso se relaciona directamente con la dimensión organización del Batallón de Servicios, por lo que se admite la hipótesis planteada que nos manifiesta que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022.

Estos resultados, son coherentes a la información planteada en el artículo escrito por Agudelo y Escobar (2012) quienes nos manifiestan que la organización horizontal o por procesos es considerada en este siglo, como la base de la

administración moderna y desarrolla el concepto de los procesos en función del desarrollo de una organización horizontal o transversal a toda la organización, es decir no podemos hablar de una adecuada implementación de la gestión por procesos sin hablar antes de una modificación o adecuación de la organización funcional tradicional de algunas entidades por una organización basada en procesos, de lo anteriormente descrito se puede determinar entonces que la gestión por procesos tiene relación directa con la organización en la que se soporta una entidad.

Del mismo modo, los resultados anteriormente descritos son coherentes también con el enfoque de gestión eficiente planteado por Mallar (2010), quien nos manifiesta que una gestión por procesos requiere organizaciones que sean diseñadas sobre los procesos que esta desarrolla y no sobre las funciones que tradicionalmente guían el día a día, de igual forma, estos resultados son coherentes a lo manifestado por Díaz (2017), quien nos indica que el diseño organizacional de una empresa, que tiene como base sus procesos, incentiva la mutación del modelo de trabajo de orientación vertical por otro que sea del tipo horizontal, en base a todo lo anteriormente explicado podemos determinar que la gestión por procesos se encuentra relacionada directamente a la organización de la entidad.

En lo referente al tercer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la dirección en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022, se pudo evidenciar a través del análisis de los resultados obtenidos, la existencia de una correlación positiva moderada y a la vez significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión dirección, obteniendo como coeficiente de correlación el valor de $Rho=0,442$ y como significancia un valor de $p=0,000$, determinándose así que la gestión por proceso se relaciona directamente con la dimensión dirección por lo que se admite la hipótesis planteada que nos manifiesta que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dirección del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022.

Estos resultados son coherentes a los estudios presentados por Falconi et al. (2019), quien nos manifiesta que la dirección viene a ser aquella forma de trabajo que permite la conducción de equipos laborales hacia la consecución de las metas y el alcance de los objetivos previamente planificados, en tal sentido si la planificación y organización están basados en procesos, la dirección de la entidad

debe tener como base estos procesos a fin de poder en el nivel ejecución, dirigir a las personas y con un eficiente empleo de los recursos alcanzar los objetivos de la entidad alineados a los procesos previamente determinados.

Del mismo modo, En lo referente al cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y el control en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022, se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos, la existencia de una correlación positiva moderada y a la vez significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión control, obteniendo como coeficiente de correlación el valor de $Rho=0,469$ y como significancia el valor de $p=0,000$, determinándose así que la gestión por proceso se relaciona directamente con la dimensión control del Batallón de Servicios, por lo que se admite la hipótesis planteada que nos manifiesta que existe relación significativa entre la gestión por procesos y el control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, Perú, año 2022.

Los resultados anteriormente mostrados, tienen relación con los estudios planteados por Edwards Deming, básicamente con el ciclo Deming o ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, metodología que orienta a las empresas a aplicar un enfoque que tenga como base sus procesos, en tal sentido el control o la verificación permite la constante mejora continua y el logro de la conexión entre los procesos y las personas que los ejecutan, por lo que la gestión por procesos, al definir claramente los procesos y procedimientos transversalmente a toda entidad y la vez documentar estos con indicadores de cumplimiento, guarda estrecha relación con las actividades de control que se deben desarrollar dentro de una entidad para su mejora continua y verificación de cumplimiento de metas y objetivos.

Del mismo modo, la Norma Técnica 001-PCM/SGP (2018) nos manifiesta que la gestión por procesos debe entenderse como un instrumento para la identificación de información que permita su evaluación (control) con la finalidad de garantizar que los bienes y servicios que prestan tengan repercusión significativa en la ciudadanía, como se puede apreciar para una adecuada gestión por procesos es necesaria una adecuada actividad de control en la organización, del mismo modo la misma norma nos indica que la gestión por procesos requiere la verificación del nivel de desempeño y oportunidades de optimización de los

procesos y que para su realización debe conformarse de los siguientes pasos: el primero referente al seguimiento y medición de los procesos y el segundo netamente relacionado al análisis de los procesos, es decir que una adecuada gestión por procesos se sustenta en un adecuado control en la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la gestión por procesos se encuentra relacionada con la gestión administrativa en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, sustentada en los siguientes parámetros ($p=0,000$) y ($Rho=0.661$), hecho que nos permite afirmar que el objetivo general propuesto en la tesis ha sido cumplido.

Segunda: Se determinó que la gestión por procesos se encuentra relacionada con la planificación en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, año 2022, sustentada en los siguientes parámetros ($p=0,000$) y ($Rho=0.513$), hecho que nos permite afirmar que el primer objetivo específico propuesto en la tesis ha sido cumplido.

Tercera: Se determinó que la gestión por procesos se encuentra relacionada con la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, año 2022, sustentada en los siguientes parámetros ($p=0,000$) y ($Rho=0.336$), hecho que nos permite afirmar que el segundo objetivo específico propuesto en la tesis ha sido cumplido.

Cuarta Se determinó que la gestión por procesos se encuentra relacionada con la dirección en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, año 2022, sustentada en los siguientes parámetros ($p=0,000$) y ($Rho=0.442$), hecho que nos permite afirmar que el tercer objetivo específico propuesto en la tesis ha sido cumplido.

Cuarta Se determinó que la gestión por procesos se encuentra relacionada con el control en el Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, año 2022, sustentada en los siguientes parámetros ($p=0,000$) y ($Rho=0.469$), hecho que nos permite afirmar que el cuarto objetivo específico propuesto en la tesis ha sido cumplido.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la Jefatura del Batallón de Servicios 800, realice capacitaciones en sus tres niveles de su organización a fin de que su personal tenga un entendimiento claro de cómo se relacionan dentro del Batallón la gestión basada en procesos y la gestión administrativa, esto con la finalidad de que los procesos sean transversales a la organización y tenga un adecuado respaldo administrativo.
- Segunda:** Se recomienda a la sección planeamiento del Batallón de Servicios, tengan pleno conocimiento de la implementación y ejecución de la gestión por procesos en el Batallón, a fin de que el enfoque de la planificación tenga como insumo a los procesos y como horizonte el valor público que el Batallón debe entregar a sus clientes.
- Tercera:** Se recomienda a la sección personal del Batallón de Servicios 800, tengan pleno conocimiento y sean participes de la metodología para implementación de la gestión por procesos en el Batallón, toda vez que la gestión por procesos busca el cambio de las organizaciones funcionales tradicionales a una nueva organización basada en los procesos.
- Cuarta:** Se recomienda a los jefes de compañías y jefes de sección de estado mayor encargados de la dirección de sus respectivas organizaciones tengan pleno conocimiento de los procesos en los cuales tienen participación directa o indirecta, esto con la finalidad de que sus acciones de dirección contribuyan a la ejecución de los procesos misionales y a una entrega de un adecuado producto con oportunidad y eficiencia.
- Quinta:** Se recomienda a los jefes de compañías y jefes de sección de estado mayor encargados del control de sus respectivas organizaciones tengan pleno conocimiento de los procesos en los cuales tienen participación directa o indirecta, esto con la finalidad de que sus acciones de control sobre su personal y recursos contribuyan al cumplimiento adecuado de los procesos que debe desarrollar el Batallón de Servicios en provecho de la misión de la Aviación del Ejército.

Referencias

- Agudelo, L., y Escobar, J. (2012). *Importancia de los procesos y su aplicación en las organizaciones.* AD-minister <https://www.researchgate.net/publication/277072584>
- Alarcón, R y Sánchez, B (2018) *Aproximación a la gestión por procesos en la administración pública local en Cuba: Análisis conceptual y procedimiento.* Economía y Desarrollo
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación.* México: Patria S.A.
- Beltrán, J., Carmona, M., Pérez, R., Rivas, M., y Tejedor, F. (2019) *Guía para una gestión basada en procesos.* https://www.euskadi.eus/web0s2ing/es/contenidos/información/bibl_digital/es_document/adjuntos/guía
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* Bogotá: Worldcolor.
- Bravo, E (2020) *Gestión por Procesos y su influencia en la Gestión Administrativa de Salud Dent Familiar de Trujillo, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional UP. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48241>
- Cahuasquí, E. (2018). *Metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.* Quito-Ecuador [Tesis de maestría, Universidad Israel] repositorio institucional. [Http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1836](http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1836)
- Castillo, A (2021) *Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83847>
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., y Alicívar, V. (2017) *Gestión por procesos: un principio de la gestión de calidad.* Mar abierto. https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos/1?ff
- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017) *Gestión por procesos: Indicadores y Estándares para unidades de información.* Lima: Oscar Retamozo Ramos
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la Metodología de la Investigación.* Universias Autónoma del Carmen-México.

- Chancay, M., y Murillo, M. (2019). *Gestión basada en Procesos en Universidades Públicas*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador] Repositorio Institucional. <https://is.gd/M6HJTT>
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. (9ª ed.). McGraw Hill.
- Díaz, J. (2017). *La mejora de la productividad y reducción de costos con el enfoque orientado a procesos*: Gerens. <https://gerens.pe/blog/enfoque-procesos-productividad-costos/>
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P., & Mojtahedi, M. (2020). *Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach*. JMPM. <https://www.journalmodernpm.com/index.php/jmpm/article/view/JMPM0230>
- Estela, M. (2020). *Gestión Administrativa*. Argentina. <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. Visionario digital. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación-Manual Autformativo*. Universidad Continental.
- Gębczyńska, A. (2017). *Identification of barriers involved in the process approach implementation in public administration against results of empirical studies*. Economy. <https://www.researchgate.net/publication/324113566>
- Gutiérrez, O. (2016). *Fundamentos de administración de empresas*. Pirámide.
- Hawrysz, L., & Hys, K. (2013). *Process Oriented Management in Public and Private Sector*. China-USA Business Review. <http://www.davidpublisher.com/index.php/Home/Article/index?id=4232.html>
- Hermosa, Y. (2019). *Gestión por Procesos para la Articulación de las Funciones Sustantivas en la Universidad Tecnológica Israel Quito-Ecuador* [tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Israel] <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1983>
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2016). *Generalización de la gestión por procesos como plataforma de*

- trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud*. Rev. Gerenc. Polít. Salud. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hitpass, B. (2017). *BPM: Business Process Management*. (4th ed.). Dr. Bernhard Hitpass. [https://www.amazon.com / BPM-Management Fundamentos Conceptos/Implementaci%C3%B3n/dp/1546667970](https://www.amazon.com/BPM-Management-Fundamentos-Conceptos/Implementaci%C3%B3n/dp/1546667970)
- Ibisate, F. (2015). *La Modernización del Estado*. El Salvador: Biblioteca Florentino Idoate.
- ISO 9001. (2017) www.nueva-iso-9001-2015.com. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso*. Buenos Aires - Argentina: Cengage Learning.
- Mallar, M. (2010). *Process management: an effective management approach*. Visión de Futuro. <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v13n1/v13n1a04.pdf>
- Marcó, F., Loguzzo, H., y Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aires: Unaj.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2018). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. Ingeniare. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mendoza, A. (2019). *Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos*. *Sinapsis*, 11(1), 13 – 23
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. www.uv.mx: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Munch, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México. https://www.academia.edu/16857803/Administracion_1ed_Lourdes_Munch
- Ñaupas, L., Perez, J., y Suarez, M. (2008). *Gestión por procesos*. Colombia: Mundo. www.mundo.edu.co

- Ochoa, C. (2019). *Diseño y Análisis en Investigación*. IMC (International Marketing Communications).
- Ongaro, E. (2004). *Process management in the public sector*. International Journal of Public Sector Management. https://www.researchgate.net/publication/235270612_Process_management_in_the_public_sector_The_experience_of_one-stop_shops_in_Italy
- Presidencia del Consejo de ministros. (2002). *Ley 27658. Ley Marco para la Modernización del Estado*. Diario Oficial el peruano
- Presidencia del Consejo de ministros. (2013). *Decreto Supremo 004-2013. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública* Diario Oficial el peruano
- Raczyńska, M. (2016). *Process management in public administration*. https://www.researchgate.net/publication/304660446_PROCESS_MANAGEMENT_IN_PUBLIC_ADMINISTRATION
- Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. CE: Contribuciones a la Economía, 23-353. <https://is.gd/DQPcyC>
- Robbins, S., Decenzo, D., y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Saavedra, B. (2021) *Gestión por procesos y la gestión administrativa según los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UP. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86365>
- Salas, Y (2020) *Gestión por procesos y productividad del personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57521>
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Diaz, J., Aliaga, A., & Uribe, Y. (2019). *La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales*. Gestión I+D. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Salimbeni, S. (2019). *Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público*. Podium. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Sánchez, P. (2021) *Gestión por procesos y gestión administrativa en la*

Municipalidad Provincial de Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UP.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53257>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros. (2013). Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP. Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/gestión-por-procesos/>

Solórzano, E. (2020) *Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UP.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68006>

Willaert, P., Van den Bergh, J., Willems, J., & Deschoolmeester, D. (2007). *The Process-Oriented Organization: A Holistic View Developing a Framework for Business Process Orientation Maturity*. Vlerick Leuven Gent Management School. https://www.researchgate.net/publication/220268108_The_Process

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gestión por procesos y Gestión Administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, sede Callao, 2022

AUTOR: Velásquez Grández Elvis Percy

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022	Variable 1: Gestión por procesos Concepto: Forma de trabajo que emplea los procedimientos de índole administrativo de manera transversal a la organización y de forma secuencial, todo ello con la finalidad de que la organización alcance sus objetivos y satisfaga tanto las expectativas como las necesidades de la ciudadanía y de sus usuarios. Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de ministros (2018).				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
A. ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la planificación del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022?, y	A. Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona el planeamiento del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022,	A. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el planeamiento del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022	Determinación de procesos	* Identificación de productos * Identificar los procesos * Caracterización de procesos * Secuencia de procesos * Aprobación de documentos * Difusión de documentos	1, 2, 3,4, 5,6, 7, 8, 9 y 10	(1) Total desacuerdo (2) en desacuerdo (3) Ni acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente acuerdo	Bajo (21-49) Medio (49.1-77) Alto (77.1-105)
B. ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022?	B. Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022	B. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la organización del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022					
C. ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la dirección del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022??	C. Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la dirección y control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022	C. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dirección y control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022.	Seguimiento de procesos	* Medición de procesos * Análisis de procesos	11,12, 13 y 14.		
D. ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022?	D. Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022	D. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el control del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército, año 2022.	Mejora de procesos	* Selección de problemas * Análisis causa-efecto * Determinación de mejoras	15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21		

* Implementación de mejoras

Variable 2: Gestión Administrativa

Concepto: Enfoque gerencial que se encuentra orientado a la planificación de las actividades de la corporación teniendo en cuenta a las políticas, la proyección, los objetivos y metas, así como organizarlas en base a la mejor estructura y diseño organizacional, dirigirlas en función del estilo de liderazgo y las estrategias de comunicación con los colaboradores y los grupos de interés, del mismo modo establecer las acciones de control que garanticen el cumplimiento de las metas e indicadores planteados por la entidad. Chiavenato (2017)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planificación	Proyección de metas.	1,2,3,4,5,6 y 7	(1) Total desacuerdo	Bajo (24-56) Medio (56.1-88) Alto (88.1-120)
	Establecimiento de objetivos.		(2) En desacuerdo	
Uso de recursos.	(3) Ni acuerdo ni desacuerdo	(4) De acuerdo		
Programación de actividades				
Organización	Estructura organizativa.	8, 9, 10, 11,12,13,14 y 15	(5) Totalmente acuerdo	
	Tareas.			
Dirección	Competencias de los servidores públicos	16, 17, 18 y 19		
	Estilo de liderazgo			
	Eficacia de la comunicación			
	Motivación del servidor público			

			Control	Medición de resultados Mejora continua.	20,21,22, 23 y 24		
Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra(sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Investigación básica Nivel: Correlacional Diseño: No Experimental de corte transversal Método: hipotético deductivo	Población: Personal de Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales y empleados civiles con tres años de experiencia en el área administrativa de la Aviación del Ejército, haciendo un total de 120 personas Tipo de muestreo: Probabilística Tamaño de muestra: 25 Oficiales y 70 Técnicos/ Sub Oficiales y 05 empleados civiles con tres años de experiencia en el área administrativa de la Aviación del Ejército	Variable 1: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Descriptiva: Se realizará a través de descripción de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a la muestra. Inferencial: Se realizó mediante el análisis de los resultados que nos permitan determinar el grado de relación existente entre las variables de estudio, así como la relación existente entre la variable gestión por procesos y las dimensiones de la variable gestión administrativa, para ello se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo: Relación Gestión por procesos y gestión administrativa: $Rho=0.661$ Relación Gestión por procesos y planificación: $Rho=0.513$ Relación Gestión por procesos y organización: $Rho=0.536$ Relación Gestión por procesos y dirección: $Rho=0.442$ Relación Gestión por procesos y dirección: $Rho=0.469$				

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES E INDICADORES	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	TECNICA/INSTRUMENTOS										
<p style="text-align: center;"><u>VARIABLE X:</u></p> <p style="text-align: center;">Gestión por procesos</p>	<p>Forma de trabajo que emplea los procedimientos de índole administrativo de manera transversal a la organización y de forma secuencial, todo ello con la finalidad de que la organización alcance sus objetivos y satisfaga tanto las expectativas como las necesidades de la ciudadanía y de sus usuarios. Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de Ministros (2018).</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d3d3d3;"> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Determinación de procesos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * Identificación de productos * Identificar los procesos * Caracterización de procesos * Secuencia de procesos * Aprobación de documentos * Difusión de documentos </td> </tr> <tr> <td>Seguimiento de procesos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * Medición de procesos * Análisis de procesos </td> </tr> <tr> <td>Mejoramiento de procesos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * Selección de problemas * Análisis causa-efecto * Determinación de mejoras * Implementación de mejoras </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación de productos * Identificar los procesos * Caracterización de procesos * Secuencia de procesos * Aprobación de documentos * Difusión de documentos 	Seguimiento de procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Medición de procesos * Análisis de procesos 	Mejoramiento de procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Selección de problemas * Análisis causa-efecto * Determinación de mejoras * Implementación de mejoras 	<p>Escala de Likert</p> <p>(1) Total Desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Ni Acuerdo ni en Desacuerdo (4) De Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo.</p>	<p>ENCUESTA CUESTIONARIO</p>		
Dimensiones	Indicadores													
Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación de productos * Identificar los procesos * Caracterización de procesos * Secuencia de procesos * Aprobación de documentos * Difusión de documentos 													
Seguimiento de procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Medición de procesos * Análisis de procesos 													
Mejoramiento de procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Selección de problemas * Análisis causa-efecto * Determinación de mejoras * Implementación de mejoras 													
<p style="text-align: center;"><u>VARIABLE Y:</u></p> <p style="text-align: center;">Gestión administrativa</p>	<p>Enfoque gerencial que se encuentra orientado a la planificación de las actividades de la corporación teniendo en cuenta a las políticas, la proyección, los objetivos y metas, así como organizarlas en base a la mejor estructura y diseño organizacional, dirigirlas en función del estilo de liderazgo y las estrategias de comunicación con los colaboradores y los grupos de interés, del mismo modo establecer las acciones de control que garanticen el cumplimiento de las metas e indicadores planteados por la entidad. Chiavenato (2017)</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d3d3d3;"> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planificación</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * Proyección de metas * Establecimiento de objetivos. * Uso de recursos. * Programación de actividades </td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * Estructura organizativa. * Tareas. * Competencias de los servidores públicos </td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * Estilo de liderazgo * Eficacia de la comunicación * Motivación del servidor público </td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * Medición de resultados * Mejora continua </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> * Proyección de metas * Establecimiento de objetivos. * Uso de recursos. * Programación de actividades 	Organización	<ul style="list-style-type: none"> * Estructura organizativa. * Tareas. * Competencias de los servidores públicos 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> * Estilo de liderazgo * Eficacia de la comunicación * Motivación del servidor público 	Control	<ul style="list-style-type: none"> * Medición de resultados * Mejora continua 	<p>(1) Total Desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Ni Acuerdo ni en Desacuerdo (4) De Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo.</p>	<p>ENCUESTA CUESTIONARIO</p>
Dimensiones	Indicadores													
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> * Proyección de metas * Establecimiento de objetivos. * Uso de recursos. * Programación de actividades 													
Organización	<ul style="list-style-type: none"> * Estructura organizativa. * Tareas. * Competencias de los servidores públicos 													
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> * Estilo de liderazgo * Eficacia de la comunicación * Motivación del servidor público 													
Control	<ul style="list-style-type: none"> * Medición de resultados * Mejora continua 													

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO GESTIÓN POR PROCESOS

El propósito del siguiente cuestionario es de recolectar información que ayude a la realización del informe de investigación denominado “Gestión por procesos y Gestión Administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército sede Callao año 2022”, por lo que su respuesta será de mucha ayuda para mejorar el entendimiento sobre el tema antes mencionado, el instrumento es de tipo anónimo. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Instrucciones: Marque solo una de las 5 respuestas por pregunta de acuerdo al siguiente detalle: 5 Total Acuerdo 4 De Acuerdo 3 Ni Acuerdo Ni En Desacuerdo 2 En Desacuerdo 1 Total Desacuerdo

D1	DETERMINACIÓN DE PROCESOS	1	2	3	4	5
1	Cree usted que el producto que debe entregar el Batallón de Servicios a sus clientes se encuentra debidamente definido?					
2	Cree Ud. que un adecuado conocimiento del producto a entregar mejoraría la Gestión administrativa del Batallón de Servicios?					
3	Considera usted que los procesos que debe realizar el Batallón de Servicios se encuentran correctamente identificados?					
4	Considera usted que con procesos claramente identificados y definidos mejoraría la Gestión Administrativa del Batallón de Servicios?					
5	Cree usted que los procesos que debe realizar el Batallón de Servicios cuentan con su debido objetivo, dueño de proceso, receptor, recursos e indicador de desempeño?					
6	Cree que un proceso debidamente caracterizado influye positivamente en la gestión administrativa del Batallón de Servicios?					
7	Cree usted que los procesos del Batallón de servicios interactúan horizontalmente según el mapa de procesos que actualmente existe?					
8	Cree usted que mejoraría la Gestión Administrativa del Batallón de Servicios con procesos que interactúan entre sí?					
9	Cree usted que existe una correcta documentación de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?					
10	Cree usted que existe una correcta difusión de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?					
D2	SEGUIMIENTO DE PROCESOS					
11	Cree usted que el Batallón de Servicios realiza la medición de la efectividad de los procesos que realiza?					
12	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza la retroalimentación los procesos que realiza?					
13	Cree usted que una adecuada medición y análisis de los procesos que realiza el Batallón de Servicios mejoraría su Gestión Administrativa?					
14	Existen indicadores claramente definidos en los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?					
D3	MEJORA DE LOS PROCESOS					
15	Cree usted que en el Batallón de Servicios existe una preocupación para identificar los problemas en los procesos que desarrolla?					
16	Cree usted que en el Batallón de Servicios se identifican las causas y efectos de los procesos que presentan problemas a fin de mejorarlos?					

17	Cree usted que es necesario que se identifiquen si los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios tienen problemas que afectan la Gestión Administrativa?					
18	Cree usted que en el Batallón de Servicios se implementan permanentemente mejoras en los procesos que actualmente desarrolla?					
19	Cree usted existe una política en el Batallón de Servicios para la implementación de mejoras en los procesos que desarrolla?					
20	Cree usted que en el Batallón de Servicios se documentan los nuevos procedimientos como mejoras a los procesos que desarrolla?					
21	Cree usted que existe conocimiento adecuado de la gestión por procesos entre el personal del Batallón de Servicios que les permita la mejora continua de sus procesos?					

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El propósito del siguiente cuestionario es de recolectar información que ayude a la realización del informe de investigación denominado “Gestión por procesos y Gestión Administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército sede Callao año 2022”, por lo que su respuesta será de mucha ayuda para mejorar el entendimiento sobre el tema antes mencionado, el instrumento es de tipo anónimo. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Instrucciones: Marque solo una de las 5 respuestas por pregunta de acuerdo al siguiente detalle: 5 Total Acuerdo 4 De Acuerdo 3 Ni Acuerdo Ni En Desacuerdo 2 En Desacuerdo 1 Total Desacuerdo

D1	PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza adecuadamente la proyección de metas alineadas a los procesos que realiza?					
2	Considera importante para una gestión eficiente que se proyecten metas adecuadas?					
3	Cree usted que el Batallón de Servicios ha delimitado sus Objetivos teniendo en cuenta los procesos que debe desarrollar?					
4	Considera importante que los Objetivos del Batallón tomen como base los procesos que desarrolla?					
5	Cree usted que en el Batallón de Servicios, se usan los recursos asignados para cumplir los procesos que debe desarrollar?					
6	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza una adecuada programación de las actividades que permitan alcanzar sus objetivos orientados a los procesos que debe desarrollar?					
7	Considera Ud. que la planificación en el Batallón de Servicios, es fundamental para una eficiente gestión administrativa?					
D2	ORGANIZACIÓN					
8	Cree usted que el Batallón de servicios se encuentra organizado según los procesos que desarrolla?					
9	Considera que la estructura organizativa del Batallón de Servicios es adecuada para una efectiva gestión por procesos?					
10	Cree usted que la organización del Batallón de Servicios afecta su gestión administrativa?					
11	Cree usted que las tareas que se realizan en cada puesto están orientadas a la gestión por procesos en el Batallón de Servicios?					
12	Considera que una adecuada asignación de tareas basadas en procesos mejorará la gestión administrativa en el Batallón de Servicios?					
13	Cree usted que el personal del Batallón de Servicios se encuentra distribuido en la organización según las competencias que tienen para el desarrollo de los procesos?					
14	Cree usted que los clientes del Batallón de Servicios perciben que sus integrantes poseen las competencias adecuadas para el desarrollo de sus procesos?					
15	Considera usted que la relación procesos-competencias es fundamental para un dependencia como el Batallón de Servicios?					
D3	DIRIGIR					
16	Cree usted que la dirección (comando) del Batallón de Servicios orienta sus acciones hacia una gestión basada en procesos?					

17	Cree usted existe comunicación eficaz entre los diversos integrantes de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?					
18	Cree usted que es necesaria la comunicación eficaz entre los diversos integrantes de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?					
19	Cree usted que los integrantes del Batallón de Servicios se encuentran debidamente motivados para el desarrollo de sus actividades por procesos?					
D4	CONTROLAR					
20	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza una adecuada medición de los procesos que desarrolla?					
21	Cree usted que es necesario realizar mediciones en una organización como el Batallón de Servicios?					
22	Cree usted que las mediciones ayudarían a mejorar la gestión por procesos en el Batallón de Servicios?					
23	Cree usted que el Batallón de Servicios cuenta con un sistema que le permita realizar la mejora continua de los procesos que desarrolla?					
24	Considera usted que la mejora continua es fundamental para los procesos que desarrolla una organización como el Batallón de Servicios?					

Anexo 4: Validación de Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Determinación de procesos								
1	Cree usted que el producto que debe entregar el Batallón de Servicios a sus clientes se encuentra debidamente definido?	X		X		X		
2	Cree Ud. que un adecuado conocimiento del producto a entregar mejoraría la Gestión administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
3	Considera usted que los procesos que debe realizar el Batallón de Servicios se encuentran correctamente identificados?	X		X		X		
4	Considera usted que con procesos claramente identificados y definidos mejoraría la Gestión Administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
5	Cree usted que los procesos que debe realizar el Batallón de Servicios cuentan con su debido objetivo, dueño de proceso, receptor, recursos e indicador de desempeño?	X		X		X		
6	Cree que un proceso debidamente caracterizado influye positivamente en la gestión administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
7	Cree usted que los procesos del Batallón de servicios interactúan horizontalmente según el mapa de procesos que actualmente existe?	X		X		X		
8	Cree usted que mejoraría la Gestión Administrativa del Batallón de Servicios con procesos que interactúan entre sí?	X		X		X		
9	Cree usted que existe una correcta documentación de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
10	Cree usted que existe una correcta difusión de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Seguimiento de procesos								
11	Cree usted que el Batallón de Servicios realiza la medición de la efectividad de los procesos que realiza?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza la retroalimentación los procesos que realiza?	X		X		X		
13	Cree usted que una adecuada medición y análisis de los procesos que realiza el Batallón de Servicios mejoraría su Gestión Administrativa?	X		X		X		
14	Existen indicadores claramente definidos en los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Mejora de los procesos								
15	Cree usted que en el Batallón de Servicios existe una preocupación para identificar los problemas en los procesos que desarrolla?	X		X		X		
16	Cree usted que en el Batallón de Servicios se identifican las causas y efectos de los procesos que presentan problemas a fin de mejorarlos?	X		X		X		
17	Cree usted que es necesario que se identifiquen si los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios tienen problemas que afectan la Gestión Administrativa?	X		X		X		
18	Cree usted que en el Batallón de Servicios se implementan permanentemente mejoras en los procesos que actualmente desarrolla?	X		X		X		
19	Cree usted existe una política en el Batallón de Servicios para la implementación de mejoras en los procesos que desarrolla?	X		X		X		
20	Cree usted que en el Batallón de Servicios se documentan los nuevos procedimientos como mejoras a los procesos?	X		X		X		
21	Cree usted que existe conocimiento adecuado de la gestión por procesos entre el personal del Batallón de Servicios que les permita la mejora continua de sus procesos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: BURNEO FLORES Wilson ROLOVED DNI: 41178763

Especialidad del validador: CIENCIAS MILITARES

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.



ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Planificar								
1	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza adecuadamente la proyección de metas alineadas a los procesos que realiza?	X		X		X		
2	Considera importante para una gestión eficiente que se proyecten metas adecuadas?	X		X		X		
3	Cree usted que el Batallón de Servicios ha delimitado sus Objetivos teniendo en cuenta los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
4	Considera importante que los Objetivos del Batallón tomen como base los procesos que desarrolla?	X		X		X		
5	Cree usted que en el Batallón de Servicios, se usan los recursos asignados para cumplir los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
6	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza una adecuada programación de las actividades que permitan alcanzar sus objetivos orientados a los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
7	Considera Ud. que la planificación en el Batallón de Servicios, es fundamental para una eficiente gestión administrativa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Organizar								
8	Cree usted que el Batallón de servicios se encuentra organizado según los procesos que desarrolla?	X		X		X		
9	Considera que la estructura organizativa del Batallón de Servicios es adecuada para una efectiva gestión por procesos?	X		X		X		
10	Cree usted que la organización del Batallón de Servicios afecta su gestión administrativa?	X		X		X		
11	Cree usted que las tareas que se realizan en cada puesto están orientadas a la gestión por procesos en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
12	Considera que una adecuada asignación de tareas basadas en procesos mejorará la gestión administrativa en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
13	Cree usted que el personal del Batallón de Servicios se encuentra distribuido en la organización según las competencias que tienen para el desarrollo de los procesos?	X		X		X		
14	Cree usted que los clientes del Batallón de Servicios perciben que sus integrantes poseen las competencias adecuadas para el desarrollo de sus procesos?	X		X		X		
15	Considera usted que la relación procesos-competencias es fundamental para una dependencia como el Batallón de Servicios?							
DIMENSIÓN 3 Dirigir								
16	Cree usted que la dirección (comando) del Batallón de Servicios orienta sus acciones hacia una gestión basada en procesos?	X		X		X		
17	Cree usted existe comunicación eficaz entre los diversos integrantes de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
18	Cree usted que es necesaria la comunicación eficaz entre los diversos integrantes de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
19	Cree usted que los integrantes del Batallón de Servicios se encuentran debidamente motivados para el desarrollo de sus actividades por procesos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Controlar								
20	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza una adecuada medición de los procesos que desarrolla?	X		X		X		
21	Cree usted que es necesario realizar mediciones en una organización como el Batallón de Servicios?	X		X		X		
22	Cree usted que las mediciones ayudarían a mejorar la gestión por procesos en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
23	Cree usted que el Batallón de Servicios cuenta con un sistema que le permita realizar la mejora continua de los procesos que desarrolla?	X		X		X		
24	Considera usted que la mejora continua es fundamental para los procesos que desarrolla una organización como el Batallón de Servicios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BURNEO FLORES WILSON ROLANDO DNI: 41178763

Especialidad del validador: CIENCIAS MILITARES

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Determinación de procesos								
1	Cree usted que el producto que debe entregar el Batallón de Servicios a sus clientes se encuentra debidamente definido?	X		X		X		
2	Cree Ud. que un adecuado conocimiento del producto a entregar mejoraría la Gestión administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
3	Considera usted que los procesos que debe realizar el Batallón de Servicios se encuentran correctamente identificados?	X		X		X		
4	Considera usted que con procesos claramente identificados y definidos mejoraría la Gestión Administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
5	Cree usted que los procesos que debe realizar el Batallón de Servicios cuentan con su debido objetivo, dueño de proceso, receptor, recursos e indicador de desempeño?	X		X		X		
6	Cree que un proceso debidamente caracterizado influye positivamente en la gestión administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
7	Cree usted que los procesos del Batallón de servicios interactúan horizontalmente según el mapa de procesos que actualmente existe?	X		X		X		
8	Cree usted que mejoraría la Gestión Administrativa del Batallón de Servicios con procesos que interactúan entre sí?	X		X		X		
9	Cree usted que existe una correcta documentación de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
10	Cree usted que existe una correcta difusión de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Seguimiento de procesos								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cree usted que el Batallón de Servicios realiza la medición de la efectividad de los procesos que realiza?	X		X		X		
12	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza la retroalimentación los procesos que realiza?	X		X		X		
13	Cree usted que una adecuada medición y análisis de los procesos que realiza el Batallón de Servicios mejoraría su Gestión Administrativa?	X		X		X		
14	Existen indicadores claramente definidos en los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Mejora de los procesos								
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Cree usted que en el Batallón de Servicios existe una preocupación para identificar los problemas en los procesos que desarrolla?	X		X		X		
16	Cree usted que en el Batallón de Servicios se identifican las causas y efectos de los procesos que presentan problemas a fin de mejorarlos?	X		X		X		
17	Cree usted que es necesario que se identifiquen si los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios tienen problemas que afectan la Gestión Administrativa?	X		X		X		
18	Cree usted que en el Batallón de Servicios se implementan permanentemente mejoras en los procesos que actualmente desarrolla?	X		X		X		
19	Cree usted existe una política en el Batallón de Servicios para la implementación de mejoras en los procesos que desarrolla?	X		X		X		
20	Cree usted que en el Batallón de Servicios se documentan los nuevos procedimientos como mejoras a los procesos que actualmente?	X		X		X		
21	Cree usted que existe conocimiento adecuado de la gestión por procesos entre el personal del Batallón de Servicios que les permita la mejora continua de sus procesos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ORLANDO VARGAS DANTE DNI: 25848124

Especialidad del validador: GESTION EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de Mayo del 2022


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Planificar								
1	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza adecuadamente la proyección de metas alineadas a los procesos que realiza?	X		X		X		
2	Considera importante para una gestión eficiente que se proyecten metas adecuadas?	X		X		X		
3	Cree usted que el Batallón de Servicios ha delimitado sus Objetivos teniendo en cuenta los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
4	Considera importante que los Objetivos del Batallón tomen como base los procesos que desarrolla?	X		X		X		
5	Cree usted que en el Batallón de Servicios, se usan los recursos asignados para cumplir los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
6	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza una adecuada programación de las actividades que permitan alcanzar sus objetivos orientados a los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
7	Considera Ud. que la planificación en el Batallón de Servicios, es fundamental para una eficiente gestión administrativa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Organizar								
8	Cree usted que el Batallón de servicios se encuentra organizado según los procesos que desarrolla?	X		X		X		
9	Considera que la estructura organizativa del Batallón de Servicios es adecuada para una efectiva gestión por procesos?	X		X		X		
10	Cree usted que la organización del Batallón de Servicios afecta su gestión administrativa?	X		X		X		
11	Cree usted que las tareas que se realizan en cada puesto están orientadas a la gestión por procesos en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
12	Considera que una adecuada asignación de tareas basadas en procesos mejorará la gestión administrativa en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
13	Cree usted que el personal del Batallón de Servicios se encuentra distribuido en la organización según las competencias que tienen para el desarrollo de los procesos?	X		X		X		
14	Cree usted que los clientes del Batallón de Servicios perciben que sus integrantes poseen las competencias adecuadas para el desarrollo de sus procesos?	X		X		X		
15	Considera usted que la relación procesos-competencias es fundamental para una dependencia como el Batallón de Servicios?							
DIMENSIÓN 3 Dirigir								
16	Cree usted que la dirección (comando) del Batallón de Servicios orienta sus acciones hacia una gestión basada en procesos?	X		X		X		
17	¿Hay una buena comunicación eficaz entre los diversos integrantes de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
18	Cree usted que es necesaria la comunicación eficaz entre los diversos integrantes de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
19	Cree usted que los integrantes del Batallón de Servicios se encuentran debidamente motivados para el desarrollo de sus actividades por procesos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Controlar								
20	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza una adecuada medición de los procesos que desarrolla?	X		X		X		
21	Cree usted que es necesario realizar mediciones en una organización como el Batallón de Servicios?	X		X		X		
22	Cree usted que las mediciones ayudarían a mejorar la gestión por procesos en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
23	Cree usted que el Batallón de Servicios cuenta con un sistema que le permita realizar la mejora continua de los procesos que desarrolla?	X		X		X		
24	Considera usted que la mejora continua es fundamental para los procesos que desarrolla una organización como el Batallón de Servicios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: OBILTON VAZQUEZ DANTE DNI:..... 25848124

Especialidad del validador:..... GESTIÓN EDUCATIVA

09 de Mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Determinación de procesos							
1	Cree usted que el producto que debe entregar el Batallón de Servicios a sus clientes se encuentra debidamente definido?	X		X		X		
2	Cree Ud. que un adecuado conocimiento del producto a entregar mejoraría la Gestión administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
3	Considera usted que los procesos que debe realizar el Batallón de Servicios se encuentran correctamente identificados?	X		X		X		
4	Considera usted que con procesos claramente identificados y definidos mejoraría la Gestión Administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
5	Cree usted que los procesos que debe realizar el Batallón de Servicios cuentan con su debido objetivo, dueño de proceso, receptor, recursos e indicador de desempeño?	X		X		X		
6	Cree que un proceso debidamente caracterizado influye positivamente en la gestión administrativa del Batallón de Servicios?	X		X		X		
7	Cree usted que los procesos del Batallón de servicios interactúan horizontalmente según el mapa de procesos que actualmente existe?	X		X		X		
8	Cree usted que mejoraría la Gestión Administrativa del Batallón de Servicios con procesos que interactúan entre sí?	X		X		X		
9	Cree usted que existe una correcta documentación de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
10	Cree usted que existe una correcta difusión de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Seguimiento de procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cree usted que el Batallón de Servicios realiza la medición de la efectividad de los procesos que realiza?	X		X		X		
12	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza la retroalimentación los procesos que realiza?	X		X		X		
13	Cree usted que una adecuada medición y análisis de los procesos que realiza el Batallón de Servicios mejoraría su Gestión Administrativa?	X		X		X		
14	Existen indicadores claramente definidos en los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Mejora de los procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Cree usted que en el Batallón de Servicios existe una preocupación para identificar los problemas en los procesos que desarrolla?	X		X		X		
16	Cree usted que en el Batallón de Servicios se identifican las causas y efectos de los procesos que presentan problemas a fin de mejorarlos?	X		X		X		
17	Cree usted que es necesario que se identifiquen si los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios tienen problemas que afectan la Gestión Administrativa?	X		X		X		
18	Cree usted que en el Batallón de Servicios se implementan permanentemente mejoras en los procesos que actualmente desarrolla?	X		X		X		
19	Cree usted existe una política en el Batallón de Servicios para la implementación de mejoras en los procesos que desarrolla?	X		X		X		
20	Cree usted que en el Batallón de Servicios se documentan los nuevos procedimientos como mejoras a los procesos	X		X		X		
21	Cree usted que existe conocimiento adecuado de la gestión por procesos entre el personal del Batallón de Servicios que les permita la mejora continua de sus procesos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir [] / No aplicable []

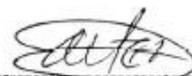
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Mg. Christian Janel Altez Arias DNI: 43375051

Especialidad del validador: Mg. Ciencias Militares - Arto Militar

09 de Mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Planificar								
1	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza adecuadamente la proyección de metas alineadas a los procesos que realiza?	X		X		X		
2	Considera importante para una gestión eficiente que se proyecten metas adecuadas?	X		X		X		
3	Cree usted que el Batallón de Servicios ha delimitado sus Objetivos teniendo en cuenta los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
4	Considera importante que los Objetivos del Batallón tomen como base los procesos que desarrolla?	X		X		X		
5	Cree usted que en el Batallón de Servicios, se usan los recursos asignados para cumplir los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
6	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza una adecuada programación de las actividades que permitan alcanzar sus objetivos orientados a los procesos que debe desarrollar?	X		X		X		
7	Considera Ud. que la planificación en el Batallón de Servicios, es fundamental para una eficiente gestión administrativa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Organizar		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree usted que el Batallón de servicios se encuentra organizado según los procesos que desarrolla?	X		X		X		
9	Considera que la estructura organizativa del Batallón de Servicios es adecuada para una efectiva gestión por procesos?	X		X		X		
10	Cree usted que la organización del Batallón de Servicios afecta su gestión administrativa?	X		X		X		
11	Cree usted que las tareas que se realizan en cada puesto están orientadas a la gestión por procesos en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
12	Considera que una adecuada asignación de tareas basadas en procesos mejorará la gestión administrativa en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
13	Cree usted que el personal del Batallón de Servicios se encuentra distribuido en la organización según las competencias que tienen para el desarrollo de los procesos?	X		X		X		
14	Cree usted que los clientes del Batallón de Servicios perciben que sus integrantes poseen las competencias adecuadas para el desarrollo de sus procesos?	X		X		X		
15	Considera usted que la relación procesos-competencias es fundamental para un dependencia como el Batallón de Servicios?							
DIMENSIÓN 3 Dirigir		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cree usted que la dirección (comando) del Batallón de Servicios orienta sus acciones hacia una gestión basada en procesos?	X		X		X		
17	Cree usted existe comunicación eficaz entre los diversos integrantes de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
18	Cree usted que es necesaria la comunicación eficaz entre los diversos integrantes de los procesos que desarrolla el Batallón de Servicios?	X		X		X		
19	Cree usted que los integrantes del Batallón de Servicios se encuentran debidamente motivados para el desarrollo de sus actividades por procesos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Controlar								
20	Cree usted que en el Batallón de Servicios se realiza una adecuada medición de los procesos que desarrolla?	X		X		X		
21	Cree usted que es necesario realizar mediciones en una organización como el Batallón de Servicios?	X		X		X		
22	Cree usted que las mediciones ayudarían a mejorar la gestión por procesos en el Batallón de Servicios?	X		X		X		
23	Cree usted que el Batallón de Servicios cuenta con un sistema que le permita realizar la mejora continua de los procesos que desarrolla?	X		X		X		
24	Considera usted que la mejora continua es fundamental para los procesos que desarrolla una organización como el Batallón de Servicios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Mg. Christian Tanel Ritez Arias DNI: 43375051

Especialidad del validador: Mg. Ciencias Militares - Piloto Militar

09 de Mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Autorización de la Entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131369124
Aviación del Ejército	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Luis Eduardo Carranza Vilahur	DNI: 09410057

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	
Gestión por procesos y Gestión Administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, sede Callao, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Elvis Percy, VELÁSQUEZ GRÁNDEZ	CNE: 43747837

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, 10 de mayo del 2022

Firma:

(Titular o Representante legal de la institución)

(*) 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 se necesita presentar bajo acortado 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 otro lado, 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 6: Resultado de Prueba de Confiabilidad (Alfa de Cronbach)

VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

(K) N° DE ITEMS	(Vi) VARIANZA POR ITEM	(Vt) VARIANZA DEL TOTAL	(α) ALFA DE CRONBACH
21	6.540	27.560	0.801

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

(K) N° DE ITEMS	(Vi) VARIANZA POR ITEM	(Vt) VARIANZA DEL TOTAL	(α) ALFA DE CRONBACH
24	7.111	31.290	0.806

Anexo 7: Tabla de distribución de la Población y Muestra

POBLACIÓN

Ubicación	Oficiales con experiencia en el área administrativa	Técnicos, sub oficiales y empleados civiles con experiencia en el área administrativa	Total
Lima-Callao	40	80	120
Total	40	80	120

MUESTRA

Ubicación	Oficiales con experiencia en el área administrativa	Técnicos, sub oficiales y empleados civiles con experiencia en el área administrativa	Total
Lima-Callao	25	75	100
Total	25	75	100

Anexo 8: Base de Datos Prueba Piloto de la Variable Gestión por Procesos

Sujeto	DETERMINACIÓN DE PROCESOS										SEGUIMIENTO DE PROCESOS				MEJORA DE PROCESOS						Total		
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20		Item 21	
1	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	3	62
2	2	5	2	4	2	4	2	5	1	3	2	3	4	2	3	3	5	3	2	2	2	2	61
3	2	5	1	5	1	5	2	5	2	2	3	2	5	1	1	3	5	1	1	3	3	3	58
4	2	5	1	5	1	5	3	4	1	3	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	59
5	1	4	1	5	1	5	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	56
6	2	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	1	1	1	5	3	3	3	3	3	68
7	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	3	62
8	2	5	1	4	2	5	2	5	3	3	2	2	5	3	2	3	5	2	2	2	2	3	63
9	1	5	1	5	1	5	3	5	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	56
10	2	5	2	5	1	5	1	5	2	3	2	2	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	65

Anexo 9: Base de Datos Prueba Piloto de la Variable Gestión Administrativa

Sujeto	PLANIFICAR							ORGANIZAR								DIRIGIR				CONTROLAR				Total	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23		Item 24
1	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	2	5	3	1	5	5	2	5	81
2	3	5	1	5	2	2	5	1	1	4	2	4	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	2	4	70
3	2	5	1	5	3	2	5	2	2	5	2	5	2	4	4	2	2	4	3	2	5	4	2	4	77
4	3	4	2	5	3	3	4	2	1	5	1	5	2	3	5	2	2	5	2	2	5	4	1	5	76
5	3	5	1	4	4	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	1	1	5	3	1	5	5	1	5	75
6	3	5	1	5	3	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	1	2	4	4	1	4	5	1	5	75
7	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	3	2	4	4	2	4	73
8	3	5	2	5	5	4	5	2	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	5	2	5	5	2	5	90
9	3	4	2	5	3	4	5	1	1	5	1	5	2	3	5	2	2	5	3	1	5	5	2	5	79
10	3	5	2	4	2	4	4	2	1	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77

Anexo 10: Base de datos encuesta variable gestión por procesos

Sujeto	DETERMINACIÓN DE PROCESOS										SEGUIMIENTO DE PROCESOS				MEJORA DE PROCESOS						Total	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20		Item 21
1	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
2	2	5	2	4	2	4	2	5	1	3	2	3	4	2	3	3	5	3	2	2	1	60
3	2	5	1	5	1	5	2	5	2	2	3	2	5	1	1	3	5	1	1	3	3	58
4	2	5	1	5	1	5	3	4	1	3	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	59
5	1	4	1	5	1	5	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	56
6	2	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	1	1	1	5	3	3	3	3	68
7	1	4	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
8	1	5	1	4	2	5	2	5	2	3	1	1	5	2	2	2	5	2	2	2	3	57
9	1	4	2	5	2	5	3	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	60
10	1	5	2	5	2	4	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
11	1	5	2	4	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	3	60
12	1	4	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
13	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
14	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
15	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	3	3	3	64
16	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
17	1	5	2	5	2	4	3	5	2	3	2	2	4	1	2	2	4	2	2	2	3	58
18	1	4	2	5	2	5	4	5	3	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
19	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
20	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
21	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
22	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
23	1	5	3	5	1	4	3	4	2	2	1	1	5	2	2	2	5	2	2	2	3	57
24	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	3	61
25	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	3	4	2	2	2	5	2	2	2	3	62
26	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	1	2	4	2	2	2	3	60
27	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	3	61
28	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
29	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
30	1	4	2	4	2	5	3	4	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	59
31	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
32	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	1	1	5	2	2	2	5	2	2	2	3	60

33	1	5	2	5	1	5	3	5	1	3	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	2	58
34	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
35	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
36	1	5	1	5	1	5	3	5	2	3	2	2	4	2	1	3	5	2	2	2	3	59
37	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	3	5	2	2	2	3	63
38	1	5	2	4	1	5	3	5	2	3	1	2	5	2	2	1	4	3	3	2	3	59
39	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	1	2	5	1	2	2	3	60
40	1	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	59
41	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
42	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
43	1	4	2	5	2	5	3	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	60
44	2	5	2	5	3	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	64
45	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
46	1	5	2	5	1	5	3	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	60
47	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
48	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
49	2	4	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
50	1	5	2	5	2	4	4	5	1	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
51	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
52	2	5	2	4	2	4	2	5	1	3	2	3	4	2	3	3	5	3	2	2	1	60
53	2	5	1	5	1	5	2	5	2	2	3	2	5	1	1	3	5	1	1	3	3	58
54	2	5	1	5	1	5	3	4	1	3	2	2	4	2	2	2	4	1	3	3	3	58
55	1	4	1	5	1	5	2	5	2	1	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	55
56	2	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	1	1	1	5	3	3	3	3	68
57	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
58	1	5	1	4	2	5	2	5	2	3	1	1	5	2	2	2	5	2	2	2	3	57
59	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
60	1	5	2	5	2	4	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
61	1	5	2	4	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	3	60
62	1	4	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
63	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
64	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	1	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
65	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	3	3	3	65
66	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62

67	1	5	2	5	2	4	3	5	2	3	2	2	4	1	2	2	4	2	2	2	3	58
68	1	4	2	5	2	5	4	5	3	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
69	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
70	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
71	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
72	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
73	1	5	3	5	1	4	3	4	2	2	1	1	5	2	2	2	5	2	2	2	3	57
74	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
75	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
76	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	1	2	4	2	2	2	3	60
77	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	3	61
78	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
79	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
80	1	5	2	4	2	5	3	4	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	60
81	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	3	61
82	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	1	1	5	2	2	2	5	2	2	2	3	60
83	1	5	2	5	1	5	3	5	1	3	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	2	58
84	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	3	61
85	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
86	1	5	1	5	1	5	3	5	2	3	2	2	4	2	1	3	5	2	2	2	3	59
87	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	3	5	2	2	2	3	63
88	1	5	2	4	1	5	3	5	2	3	1	2	5	2	2	1	5	3	3	2	3	60
89	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	1	2	5	1	2	2	3	60
90	1	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	1	2	3	58
91	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	3	61
92	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
93	2	4	2	5	2	5	3	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	61
94	1	5	2	5	3	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
95	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
96	1	5	2	5	1	5	3	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	60
97	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	63
98	1	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62
99	2	4	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	3	61
100	1	5	2	5	2	4	4	5	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	62

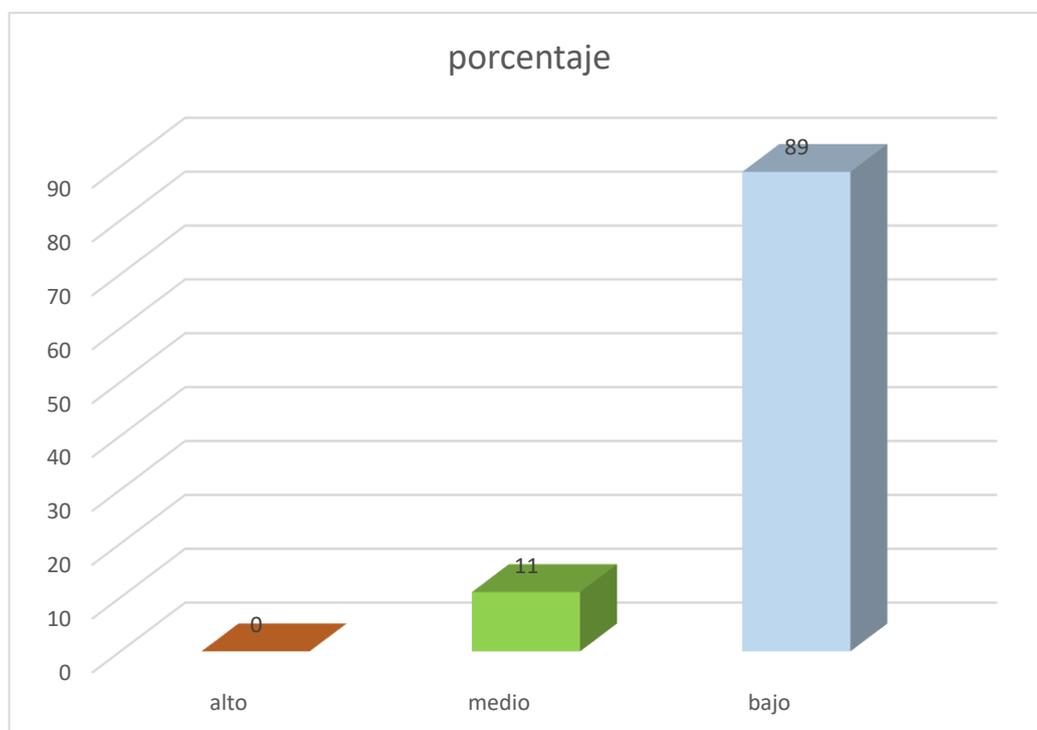
Anexo 11: Base de datos encuesta variable gestión administrativa

Sujeto	PLANIFICAR							ORGANIZAR							DIRIGIR				CONTROLAR				Total		
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22		Item 23	Item 24
1	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
2	3	5	1	5	2	2	5	1	1	4	2	4	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	2	4	70
3	2	5	1	5	3	2	5	2	2	5	2	5	2	4	4	2	2	4	3	2	5	4	2	4	77
4	3	4	2	5	3	3	4	2	1	5	1	5	2	3	5	2	2	5	2	2	5	4	1	5	76
5	3	5	1	4	4	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	1	1	5	3	1	5	5	1	5	75
6	3	5	1	5	3	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	1	2	4	4	1	4	5	1	5	75
7	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	3	2	4	4	2	4	73
8	3	5	2	5	5	4	5	2	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	5	2	5	5	2	5	90
9	3	4	2	5	3	4	5	1	1	5	1	5	2	3	5	2	2	5	3	1	5	5	2	5	79
10	2	5	2	4	2	4	4	2	1	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	76
11	2	5	1	5	3	3	4	2	2	4	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	76
12	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
13	3	5	2	5	3	3	5	2	2	4	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	79
14	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
15	3	5	1	5	3	3	5	1	2	4	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77
16	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
17	2	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	79
18	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	78
19	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
20	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	78
21	2	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	79
22	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	2	1	5	5	2	5	79
23	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
24	1	5	1	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	2	1	5	5	2	5	76
25	1	5	1	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77
26	2	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	2	1	5	5	2	5	78
27	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
28	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	78
29	1	5	2	5	3	3	5	2	1	5	1	5	1	3	5	1	1	5	2	1	5	5	2	5	74
30	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
31	2	5	1	5	1	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	76
32	2	5	1	5	2	3	5	1	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	76
33	3	5	2	5	3	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	1	1	5	3	1	5	5	1	5	76
34	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80

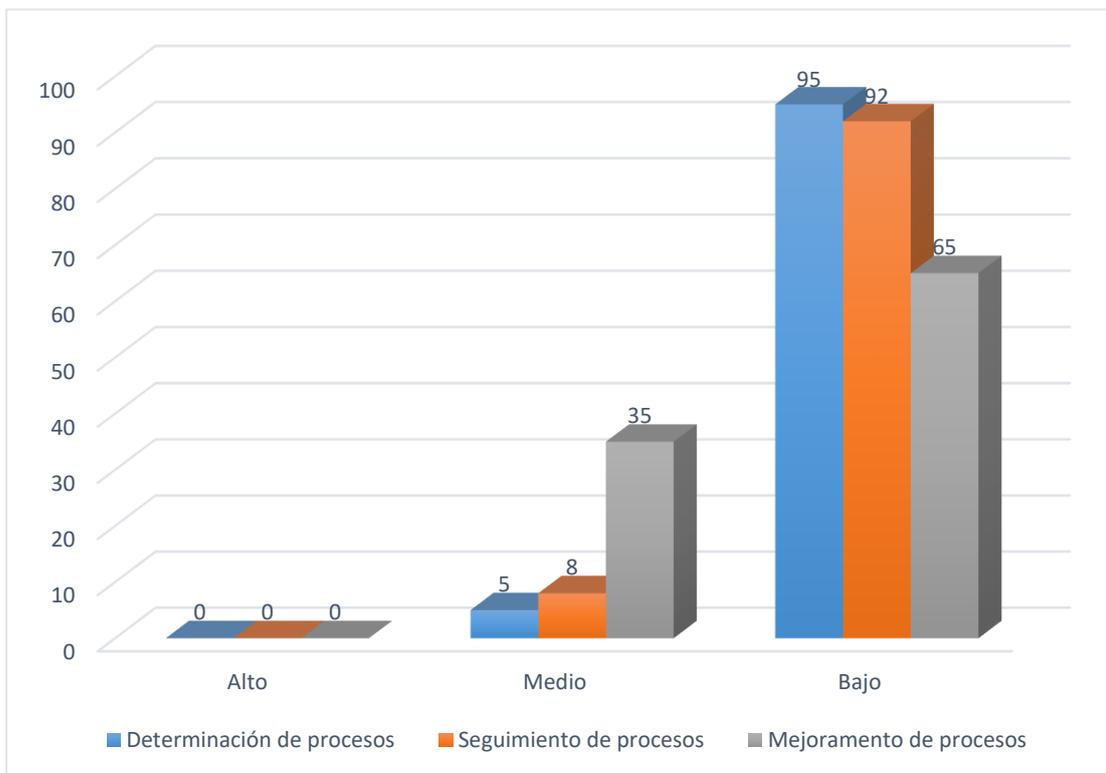
34	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
35	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	79
36	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	79
37	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	79
38	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
39	1	5	1	5	3	3	5	1	1	5	1	5	1	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	74
40	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	79
41	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	1	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	76
42	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
43	2	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	1	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	78
44	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	77
45	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	1	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	78
46	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	77
47	2	5	2	5	3	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77
48	3	5	2	5	3	3	5	1	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	79
49	3	5	2	5	3	2	5	1	2	5	1	5	2	2	5	1	1	4	3	1	5	5	2	5	75
50	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	79
51	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
52	3	5	1	5	2	2	5	1	1	4	2	4	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	2	4	70
53	2	5	1	5	3	2	5	2	2	5	2	5	1	4	4	2	2	4	3	2	5	4	2	4	76
54	3	4	2	5	3	3	4	2	1	5	1	5	2	3	5	2	2	5	2	2	5	4	1	5	76
55	3	5	1	4	4	3	5	1	2	5	1	5	1	2	5	1	1	5	3	1	5	5	1	5	74
56	3	5	1	5	3	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	1	2	4	4	1	4	5	1	5	75
57	3	4	2	4	3	3	4	1	2	4	1	4	2	3	4	2	2	4	3	2	4	4	2	4	71
58	3	5	2	5	5	4	5	2	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	5	2	5	5	2	5	90
59	3	4	2	5	3	4	5	1	1	5	1	5	2	3	5	2	2	5	3	1	5	5	2	5	79
60	2	5	2	4	2	4	4	2	1	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	76
61	2	5	1	5	3	3	4	1	2	4	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	75
62	3	5	2	5	3	3	5	1	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	79
63	3	5	2	5	3	3	5	2	2	4	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	79
64	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
65	3	5	1	5	3	3	5	1	2	4	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77
66	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
67	2	5	2	5	2	2	5	1	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	76
68	1	5	2	5	2	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77
69	3	5	2	5	2	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	79

69	3	5	2	5	2	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	79
70	1	5	2	5	3	3	5	1	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77
71	1	5	2	5	2	2	5	1	1	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	74
72	3	5	2	5	3	3	5	2	1	5	1	5	2	3	5	2	1	5	2	1	5	5	2	5	78
73	1	5	2	5	2	2	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	76
74	1	5	1	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	2	1	5	5	2	5	76
75	1	5	1	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77
76	2	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	2	1	5	5	2	5	78
77	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
78	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	78
79	2	5	2	5	3	3	5	2	1	5	1	5	1	3	5	1	1	5	2	1	5	5	2	5	75
80	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
81	1	5	1	5	1	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	75
82	2	5	1	5	2	3	5	1	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	76
83	2	5	2	5	3	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	1	1	5	3	1	5	5	1	5	75
84	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
85	3	5	2	4	3	2	5	1	1	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	75
86	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	79
87	3	5	1	5	3	1	5	2	1	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	75
88	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
89	1	5	1	5	3	3	5	1	1	5	1	5	1	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	74
90	2	5	1	5	3	2	5	2	1	5	1	5	2	1	5	1	1	5	2	1	5	5	2	5	72
91	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	1	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	76
92	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	80
93	2	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	1	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	78
94	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	77
95	3	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	1	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	78
96	1	5	2	5	3	3	5	2	2	5	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	2	5	77
97	2	5	2	5	3	3	5	1	2	5	1	5	1	3	5	2	1	5	3	1	5	5	2	5	77
98	3	5	2	5	3	3	5	1	2	5	1	5	2	3	5	2	1	5	2	1	5	4	2	5	77
99	3	5	1	5	3	1	5	1	2	5	1	5	1	1	5	1	1	4	3	1	5	5	2	5	71
100	3	5	2	5	3	3	5	2	2	4	1	5	2	3	5	1	1	5	3	1	5	5	1	5	77

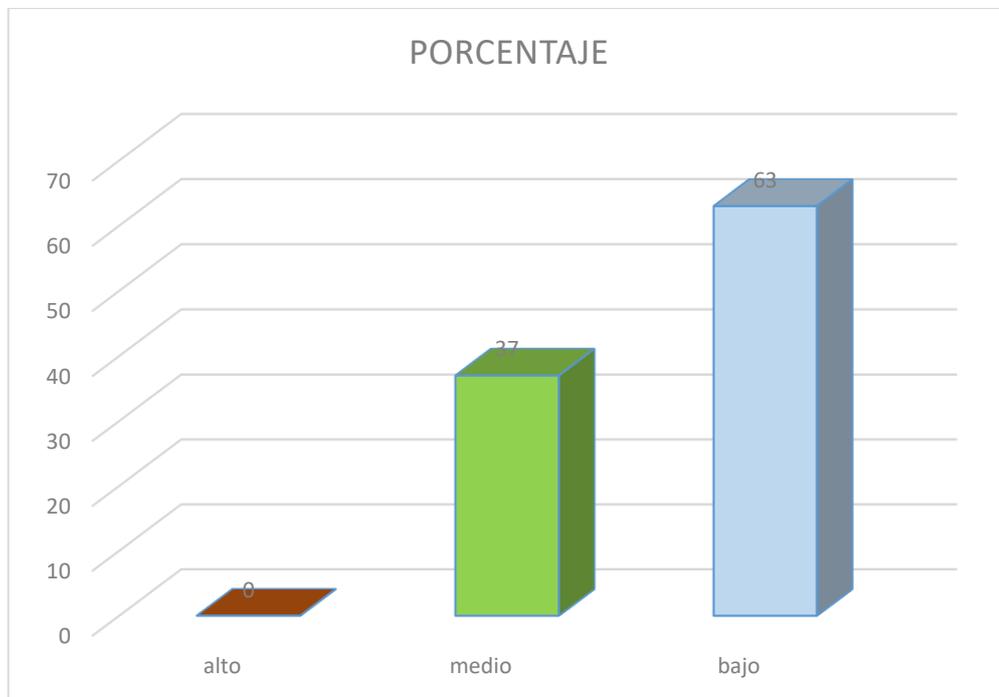
Anexo 12: Grafico de nivel de la gestión por procesos en el Batallón de Servicios 800



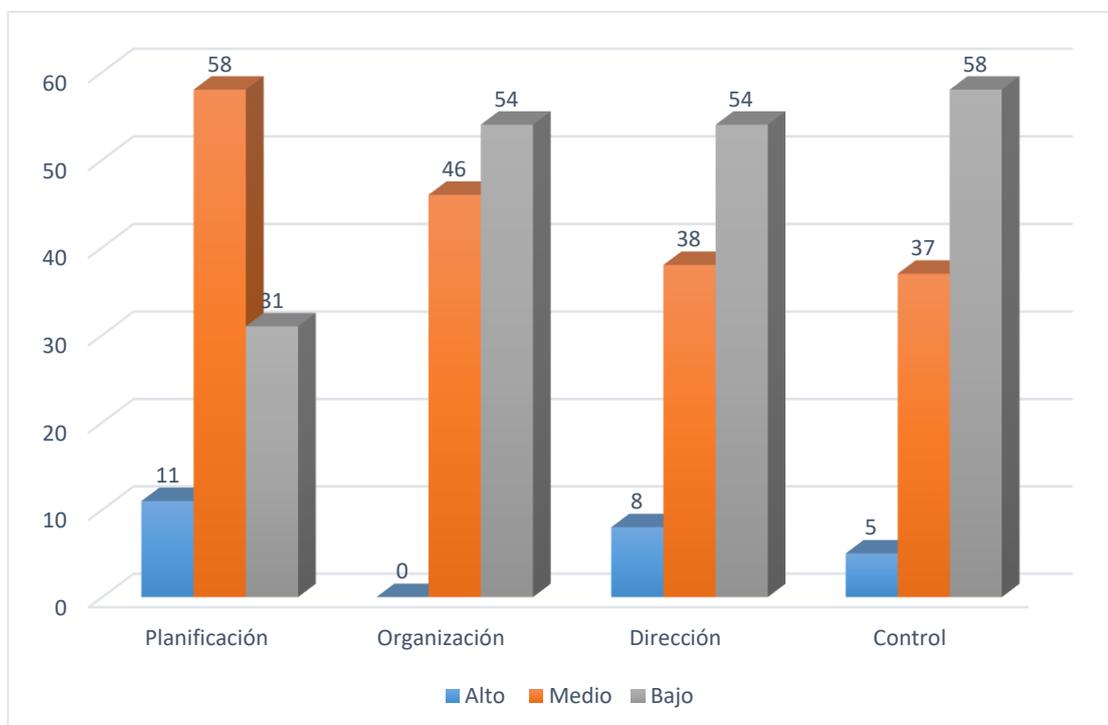
Anexo 13: Grafico de nivel de las dimensiones de la gestión por procesos en el Batallón de Servicios 800



Anexo 14: Grafico del nivel de la gestión administrativa en el Batallón de Servicios 800



Anexo 15: Grafico del nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa en el Batallón de Servicios 800





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y Gestión Administrativa del Batallón de Servicios de la Aviación del Ejército del Perú, sede Callao, 2022", cuyo autor es VELASQUEZ GRANDEZ ELVIS PERCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 15- 07-2022 01:07:29

Código documento Trilce: TRI - 0345394