



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión por procesos y capacidad productiva desde la perspectiva
de los docentes de una institución educativa, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Cordova Tanta, Lizbeth Tatiana (ORCID: 0000-0002-0451-9817)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a mi familia quien me ha apoyado en todas mis decisiones y alentado en cada caída que tuve. Y a mi nueva familia que me apoyo desde el inicio de esta tesis, gracias familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi maestra por la guía y claridad necesaria que necesitaba en mi tesis, por la confianza brindada y poder terminar mi tesis, a mi institución por darme la oportunidad de formar parte. A mi familia que siempre está conmigo, a mis compañeros que encontré en esta casa de estudios y a Dios que está siempre conmigo, en mi camino.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
Lista de Tablas	v
Lista de Figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. MÉTODODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y Diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población muestra y muestreo	22
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	23
3.5. Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos.	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
4.1. Análisis descriptivo	26
4.2. Tablas cruzadas	37
4.3. Prueba de Normalidad	40
4.4. Prueba de inferencia	40
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	57
ANEXO 1: Operacionalización de variables	58
ANEXO 2: Matriz de consistencia	60
ANEXO 3: Instrumentos	61
ANEXO 4: Base de datos	64

Índice de Tablas

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad	24
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad Gestión por Procesos	24
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad Capacidad Productiva	24
Tabla 5: Gestión por proceso (Agrupada)	26
Tabla 6: Dimensión Planear (Agrupada)	27
Tabla 7: Dimensión Hacer (Agrupada)	28
Tabla 8: Dimensión Verificar (Agrupada)	29
Tabla 9: Dimensión Actuar (Agrupada)	30
Tabla 10: Capacidad Productiva (Agrupada)	31
Tabla 11: Dimensión Elementos tangibles (Agrupada)	32
Tabla 12: Dimensión Empatía (Agrupada)	33
Tabla 13: Dimensión Seguridad (Agrupada)	34
Tabla 14: Dimensión Responsabilidad (Agrupada)	35
Tabla 15: Dimensión Confiabilidad (Agrupada)	36
Tabla 16: Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Capacidad Productiva (Agrupada)	37
Tabla 17: Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Elementos tangibles (Agrupada)	37
Tabla 18: Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Empatía (Agrupada)	38
Tabla 19: Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Seguridad (Agrupada)	38
Tabla 20: Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Responsabilidad (Agrupada)	39
Tabla 21: Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Confiabilidad (Agrupada)	39
Tabla 22: Prueba de normalidad	40
Tabla 23: Prueba de Hipótesis general	40
Tabla 24: Prueba de Hipótesis Especifica 1	41
Tabla 25: Prueba de Hipótesis Especifica 2	41
Tabla 26: Prueba de Hipótesis especifica 3	42

Tabla 27: Prueba de Hipótesis específica 4	42
Tabla 28: Prueba de Hipótesis específica 5	43

Índice de Figuras

Figura 1: Variable Gestión por Procesos	26
Figura 2: Dimensión Planear	27
Figura 3: Dimensión Hacer	28
Figura 4: Dimensión Verificar	29
Figura 5: Dimensión Actuar	30
Figura 6: Capacidad Productiva	31
Figura 7: Dimensión Elementos Tangibles	32
Figura 8: Dimensión Empatía	33
Figura 9: Dimensión Seguridad	34
Figura 10: Dimensión Responsabilidad	35
Figura 11: Dimensión Confiabilidad	36

RESUMEN

El presente estudio titulado “Gestión por procesos y capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021”, tuvo como objetivo general, describir de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, tuvo un nivel correlacional causal y un diseño no experimental, se trabajó en una población de 80 colaboradores, donde se utilizó un muestreo por conveniencia, de igual forma se emplearon 2 cuestionarios para medir nuestras variables de estudio. Se encontraron los siguientes resultados, se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,889 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabra clave: Gestión, procesos, capacidad, productiva, docentes.

ABSTRACT

The present study entitled "Management by processes and productive capacity from the perspective of teachers of an educational institution, 2021", had as a general objective, to describe how management by processes is related to productive capacity from the perspective of teachers of an educational institution, 2021. It was worked under a quantitative approach, of a basic type, it had a causal correlational level and a non-experimental design, it was worked in a population of 80 collaborators, where a convenience sampling was used, in the same way used 2 questionnaires to measure our study variables. The following results were found, the correlation coefficient of 0.889 and its sigma of 0.000 were obtained, the Null Hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Management, processes, capacity, production, teachers.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, muchas de las instituciones educativas han presentado problemas de gestión, esto tiene un impacto que se refleja en la calidad de enseñanza que se brinda a sus usuarios en este caso los alumnos. Por lo que, para realizar una mejora en la calidad de la enseñanza y a la vez cumplir los objetivos de la institución educativa, los directivos deben realizar cambios importantes en la gestión.

A nivel mundial, el maestro colombiano Rodríguez (2017) llamó la atención sobre que “pocas variables impactarán en la presentación de buen ciclo de los ejecutivos” y agregó: “Esta es una estructura autoritaria que es única en relación con la asociación típica”. La visión de los ejercicios institucionales gana. La interacción así caracterizada se supervisa de manera organizada y su mejora cuenta con la ayuda de la propia asociación.

En Perú, el profesor Pedro Chaname de la Maestría en Administración Pública (2019) llamó la atención sobre que el ciclo del tablero depende de una progresión de ejercicios y marcadores que abordan los temas de los clientes finales o clientes (para esta situación suplentes). Es más plano que las estrategias convencionales por tratarse de un ciclo similar, con la cooperación y comunicación de personas de diversos rodamientos y unidades, lo que avanza en la colaboración. El educador Chaname aportó que la cultura jerárquica, ha empezado a cambiar, de un sueño que solo llena roles a un sueño de realización. Produce mano de obra y productos, pero también atrae de manera viable la consideración de estudiantes suplentes.

La pregunta de investigación es determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de producción de las instituciones educativas. Por lo tanto, en el desarrollo de la búsqueda de la mejora de la calidad, es necesario proponer mejores políticas de gestión, aplicar mejores procedimientos de acuerdo con las leyes y reglamentos y brindar mejores servicios. Para usuarios de instituciones educativas, con el fin de mejorar los procesos y considerar el buen desempeño docente, se han desarrollado

nuevos sistemas para suministrar mejores servicios y mejorar los procesos de la actividad, puesto que, dichos proyectos no suelen mostrar los resultados requeridos, considerando esta situación, es de suma importancia dotar a los empleados de las mecanismos necesarias para el desempeño de sus actividades sin variar o afectar la productividad y el servicio hacia el usuario.

Siendo como problema general, ¿De qué manera la Gestión por procesos se relaciona con la capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021? Los problemas específicos: a) ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la fiabilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021? b) ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la sensibilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021? c) ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la seguridad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021? d) ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la empatía desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021?, e) ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con los elementos tangibles desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021?.

La investigación es teóricamente razonable porque explicará la relación entre la gestión de procesos y la capacidad de producción de las instituciones educativas, con la finalidad de aumentar la calidad del servicio, la cual reportará beneficios a cada uno de los usuarios de las instituciones educativas. En la demostración real, cada resultado de esta investigación ayudará a mejorar los diferentes procesos y la gestión de la calidad de una manera descentralizada de aplicación. Razones metodológicas determinarán la herramienta de encuesta como aporte metodológico, que permitirá la recolección de datos sobre dos variables, también se utilizarán métodos cuantitativos, tipos básicos de diseños no experimentales se basarán en métodos deductivos con el propósito de desarrollar datos estadísticos, y riguroso análisis de la información.

Se formuló como objetivo general, Describir de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Como objetivos específicos, a) Analizar como la gestión por procesos se relaciona con la fiabilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. b) Evaluar como la gestión por procesos se relaciona con la sensibilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. c) Identificar como la gestión por procesos se relaciona con seguridad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. d) Establecer como la gestión por procesos se relaciona con empatía desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. e) Analizar cómo la gestión por procesos se relaciona con los elementos tangibles desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021.

Se formuló como hipótesis general, La gestión por procesos se relaciona con la capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Como hipótesis específicas tenemos: a) La gestión por procesos se relaciona con la fiabilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. b) La gestión por procesos se relaciona con la sensibilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. c) La gestión por procesos se relaciona con la seguridad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. d) La gestión por procesos se relaciona con la empatía desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. e) La gestión por procesos se relaciona con los elementos tangibles desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Seguimos analizando diversos estudios relacionados con nuestras variables de investigación y seleccionamos trabajos relacionados con los trabajos que buscamos.

Carrasco (2017), realizó un Estudio sobre la Implementación de la Gestión por Procesos en el Banco Estado, en la Universidad de Chile. Su objetivo es definir un conjunto de ideas explícitas de mejora para la "estrategia de interacción de la junta" detallada en el interior por Banco Estado, para garantizar la mejora de la naturaleza de los procesos de administración funcional y empresarial, para avanzar en la administración de ideas de valor. La revisión se cierra con una progresión de sugerencias que pueden trabajar sobre las consecuencias de la interacción de los ejecutivos y ofrecer el beneficio adicional importante de combinar nuevas prácticas, instar a las organizaciones a lograr sus objetivos y cortar aquellas que caracterizan al Banco Estado como un rumbo de agujero "básico". Administración y asociación derrochadora. Para ello, el creador expresó que su exploración se centrará en reforzar los sistemas de control, responsabilidad y remuneración a través de la legítima utilización del BSC (Balance Scorecard), por ejemplo, a través de un cambio convencional en el plan de ejecutivos, y los cambios sociales que ocurren en la asociación.

Guanín y Andrango (2015), se realizó el examen "Propuesta de Modelo de Gestión de Procesos de Atención de Emergencias en Hospitales Militares", con plena intención de planificar otra propuesta de ciclo del modelo de tablero para la unidad investigada, y buscar sumar a la mejora. de ciclos, es decir, mejorar la viabilidad y eficacia, desarrollar aún más el control, los componentes y activos interiores, producir instrumentos centrados en la capacidad de preparación de las empresas. Esta técnica es un plan no exploratorio de sugerencias expresivas, examinado por la organización e investigado y evaluado con fines de investigación. Los resultados muestran que hay contrastes en las técnicas, lo que se convierte en inadecuación o incluso pifias en la metodología, lo que afectará

negativamente a los pacientes en el centro de trauma. En resumen, el creador sugiere llevar a cabo el encabezado vital propuesto y dar insumos cuando se logren los objetivos y destinos habituales. La revisión servirá de modelo para otros estudios interesados en ejecutar un proceso de consideración experto en el modelo de la junta en las administraciones de crisis clínicas, ya que aún está en el aire que es vital porque los representantes normalmente asuman sus responsabilidades. No tiene la más remota idea o no podría importarle menos asumir que su presentación influirá en otros en niveles secuenciales.

Guachamín (2017), en su propuesta denominada "Propuesta de un modelo de administración por ciclos de administraciones de innovación de datos del rodamiento de mejora mecánica de la secretaría de portabilidad de la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito. Tesis de Grado", su objetivo es proponer un ciclo del modelo de tablero para las administraciones de innovación de datos. El examen es claro, adopta un plan que no es de prueba y utiliza los ciclos de la organización como ejemplo. Los resultados mostraron que la organización no tuvo un proceso de asistencia satisfactorio con el modelo de directorio y no pudo realizar completamente sus ejercicios. En este sentido, infirió que existe una conexión positiva entre los factores de exploración. Este examen será de utilidad porque nos brinda un ciclo del modelo de ejecutivos que permite a cualquier organización trabajar en sus procesos internos, cultura autoritaria, productividad y adecuación, logrando posteriormente una asociación superior interna y logrando remotamente su objetivo.

Quintero y González (2017) brindaron una muestra denominada "Propuesta para Mejorar el Modelo de Gestión de Procesos de la Ladrillera La Ximena". (Propuesta de pregrado), el objetivo es planificar una interacción del modelo de tablero para ampliar la utilidad del espacio de creación de la Fábrica de Ladrillos Ximena. El examen es inconfundible, a la luz de un plan no exploratorio, y generalmente considera a la organización como un ejemplo para romper la interacción y proponer otro ciclo el modelo de ejecutivos. Los resultados muestran que las organizaciones concentradas

necesitan suficiente interacción con los ejecutivos, lo que les impide utilizar los ciclos. De igual manera, el apoyo de la junta a nuestro enfoque de mejora continua es positivo, ya que estamos interesados en generar estima en todos los ciclos. En este sentido, el creador finalmente sugiere que la alta administración planifique un rumbo esencial que se mantenga estable en el mercado de habilidades. Esta exploración nos ayudará a diagnosticar la coyuntura actual de la organización que estudiaremos, adicionalmente nos brinda un modelo de interacción con los ejecutivos que ayuda a potenciar la eficiencia de la región de creación, en esta línea ampliando su viabilidad.

Sánchez (2017) en su postulación denominada: “Los ejecutivos por procesos en la mejora de la interacción empresarial. Postulación del experto”, espera mostrar cuánto la interacción de los ejecutivos ha desarrollado aún más el ciclo empresarial. Esta técnica es de un tipo claro pre-exploratorio longitudinal, tomando como ejemplo 15 órdenes de compra en la ubicación comercial. Debido a la correlación del valor normal entre un montón de pruebas previas y posteriores en dos ocasiones distintas, la innovación utilizada es una tarjeta de percepción. Los resultados muestran que, sin siquiera un rastro de interacción con la junta, el tiempo de asistencia al cliente de la organización para los procesos comerciales es de 32 horas. 22 horas después de la ejecución. Además, la competencia de las órdenes de proceso de negocio sin procesar el directorio fue de 128.026 solicitudes planificadas, posteriormente a la ejecución del ciclo los ejecutivos, se agregaron 228.184 solicitudes registradas a clientes corporativos, lo que implica un incremento crítico. El final es que, a raíz de obtener resultados aceptables de los marcadores del examen, se tiende a inferir que la ejecución de la interacción con la junta ha creado mejoras positivas en los procesos comerciales de la organización. Esta exploración es crítica a la luz del hecho de que nos proporciona aparatos, marcos o arreglos a través de ella. Estos aparatos, marcos o arreglos pueden desarrollar aún más la interacción que impulsa el logro de los objetivos clave y la mejora jerárquica, afectando a todos los individuos de la compañía, y el motivo de su existencia es desarrollar progresivamente la intensidad, la calidad y la utilidad.

Carranza et. al. (2016) Completaron una propuesta: "Proceso de ejecución de los ejecutivos en la Escuela Militar Coronel Francisco Bolognesi. Postulación de pregrado", el objeto es trabajar sobre la naturaleza de los ítems presentados por la escuela e incrementar fundamentalmente el cumplimiento de la escuela con la naturaleza de los elementos referenciados. La estrategia es gráfica y utiliza un plan previo al juicio, el ejemplo incorpora personal de la organización estudiada y conversó con los directores. Los resultados muestran que el reflujo y el flujo del modelo de ejecutivos enfatiza las capacidades y desconoce el ciclo, lo cual es excepcionalmente claro en su diseño jerárquico, que se manifiesta fundamentalmente en una progresión de deformidades significativas en el proceso académico y exploratorio. El creador finalmente llamó la atención sobre que la ejecución del ciclo de la junta y la actualización autorizada dependiendo del proceso, los ejecutivos podrían fluctuar dependiendo de la metodología del especialista, y no hay una razón de peso para implementar mejoras significativas en la interacción actual o excluir la actualización propuesta técnica hipotética. La investigación nos muestra cuán significativa es la ejecución de la interacción de la junta debido a que se considera como uno de los marcos de asociación empresarial más destacados para lograr mediciones de magnífica calidad, utilidad y grandeza.

Linares (2016) Realizó una postulación: "Proposición de un modelo de interacción los ejecutivos para el análisis y mejoramiento persistente de las organizaciones de manipulación de metales. Postulación de posgrado". El objetivo es tener la opción de dar un modelo que ayude a la organización a comprender mejor su interacción, por lo que tiende a ser controlado y analizado de manera más viable para fortalecer el ciclo de mejora persistente. La estrategia es inconfundible y asume un plan no exploratorio; la revisión se completa con trabajadores de la organización estudiada como ejemplo. Los resultados muestran que la organización aún se encuentra en una situación decente en el clima de manipulación de metales, sin embargo, todavía hay algunas mejoras que incluso los trabajadores pueden percibir, por ejemplo, ausencia de apoyo preventivo, ausencia de control de ciclo y no

transporte a tiempo, y así sucesivamente. Básicamente, la cuestión más delicada que se puede extraer de la interacción de la investigación es el trabajo inesperado de la empresa. El marcador presenta estimados en amarillo y rojo, mostrando que ha sido salvaje. La accesibilidad de la máquina es un indicador de que, a pesar de que no es del todo lamentable, es un lugar de progreso innegable, muy cerca de obtener el valor verde.

Ponce (2016), en su postulación "Propuestas sobre la ejecución de la interacción de los ejecutivos para trabajar en la eficiencia de las organizaciones materiales. Teoría de pregrado ", el objetivo es planificar una propuesta para trabajar en la administración de los ciclos de la organización y en esta línea incrementar la utilidad. La revisión depende de recomendaciones expresivas de plan no exploratorio. Esta revisión es para las personas que necesitan realizar en sus organizaciones y necesitan expandir su utilidad, las personas son extremadamente valiosas a la luz del hecho de que, en el examen, nos alentaron el método correcto para aplicarlo para generar eficiencia, en este sentido expandiendo su salario al desarrollar aún más ingresos al mejorar el desempeño.

Herrera (2015), hizo una teoría: "El tablero por procesos para el control del material instructivo en el SENATI. Postulación de pregrado", el objetivo es utilizar técnicas de proceso de los ejecutivos para normalizar y formalizar los ejercicios que se realizan de manera simultánea, por lo que adicionalmente se esfuerza por garantizar que las personas comprometidas con el ciclo comprendan el significado de prácticamente todo lo que realiza por la razón normal, la fidelización del consumidor con ciclos interiores. o luego otra vez afuera. Esta técnica es exploratoria, tomando como ejemplo al personal del campo de administración académica de la organización examinadora. Los resultados muestran que, con el refinamiento y formalización de las estrategias, se disminuyó el stock perdido por la circulación de manuales durante 2015-10, se disminuyó la cantidad de manuales perdidos y se controló mejor el material transmitido a los disertantes y los manuales sobrantes. fueron comprobados.

El presente estudio se sustentará en base a la teoría de la burocracia del sociólogo alemán Max Weber, que, para él, la burocracia es el camino perfecto en el que puede dar solución a las problemáticas sociales y empresariales, de forma eficiente y racional. Para Weber, como lo explica Robbins, S., y Coulter, M. (2014, p. 30) se tiene que la burocracia es “un tipo de organización determinada por el fraccionamiento del trabajo, con jerarquías claramente definidas, con normas y reglamentos”. Un componente esencial en toda organización es la autoridad, en donde Weber lo divide en tres tipos; Autoridad legal: es de vital importancia respetar las leyes puesto que se consideran justas y se desarrollaron bajo criterios correctos. Autoridad carismática: en este aspecto es reconocida socialmente a personas catalogadas como líderes, bien sea por su cualificación, por vía administrativa o por aspectos psicológicos. Autoridad tradicional: proviene de la legitimidad que se les entrega a las instituciones sociales y, por ende, a las personas que las representan: como asociaciones, instituciones religiosas, organizaciones indígenas, entre otras.

Agudelo (2015) sugiere que la ejecución de todos los días o la planificación de reuniones se ayuda a través del modo consistente PDCA (planificar, ejecutar, afirmar y actuar), también es conocido como el círculo de Deming te permite comenzar cada día con la reunión como medio. Ayuda: El contacto personal con las estrategias de trabajo del día a día debe utilizarse con alerta.

De acuerdo con la hipótesis del autor indicado anteriormente, nos brindó la conceptualización de la relación de ejecución, concentrándose en requerir las actividades cotidianas de los socios e investigando el nivel de pertinencia de la innovación utilizada por los asociados de la organización.

Guerra (2016), en su examen de la interacción del marco de datos ejecutivos, llamó la atención sobre que el ideal de cualquier asociación es contar de manera consistente con un dispositivo decente que le permita comprender inicialmente sus estrategias de funcionamiento, extensión y logros. Esto también se puede lograr a través de alguna programación

visual. La selección de indicadores para medir la evaluación de los ciclos vitales de la organización es una tarea problemática.

Portero (2017) Gestión de Procesos, es un modelo utilizado como aparato autoritario fundamental para la mejora consistente, es decir, implica presentar un ciclo único. De esta manera, los modelos viables propuestos como situaciones son la norma de calidad ISO 9001: 2000 y el modelo de grandeza EFQM. No obstante, la técnica utilizada, la clave es trabajar con una interacción satisfactoria con los ejecutivos, esto implica que otra comprensión del ciclo del directorio se retrata: El rumbo de la acción se identifica con el cumplimiento de los individuos vinculados a la administración, lo que se clasifica " clientes externos e internos ". Situar y asignar roles, de cómo tratar a los colaboradores de manera equitativa y asignar asignaciones a las oficinas, cambiarlas a la visión más nivelada y básica, no realmente progresiva y administrativa. La evaluación de la administración depende de los indicadores de presentación y las secuelas del ciclo caracterizado, y los resultados deben adquirirse según la razón buscada por cada interacción.

Los Ejecutivos por Procesos se pueden conceptualizar como un método para lidiar con toda la asociación dependiente de los procesos, estos ciclos se caracterizan como una progresión de ejercicios destinados a generar estima agregada para que las fuentes de datos logren resultados y los ítems cumplan así con los prerrequisitos del cliente. (Ernesto Negrín, s/f) En tal sentido, se asigna como un tipo jerárquico de los ciclos que se completan en una organización, dirigido por los requerimientos de los clientes. La definición adjunta también hace esta afirmación. Procesar a los ejecutivos es una estructura autoritaria alternativa a las asociaciones prácticas convencionales. En esta estructura jerárquica, la visión del cliente tiene necesidad sobre los ejercicios de la asociación (Sescam, 2016).

Gómez (2019) Procesar a los ejecutivos es un método de coordinación o trato con una asociación. Se centra en crear un incentivo adicional para clientes y socios. Se acepta que la interacción de los

ejecutivos se puede caracterizar como un método de supervisión del trabajo, en el que se crea el curso de mejora persistente de los ejercicios autoritativos, determinación del proceso, representación, matriculación y mejora constante.

Hábilmente, procesar a los ejecutivos es más que planificar básicamente los ejercicios de la asociación. Esto implica más que básicamente nombrar cada emprendimiento de ocupación con un nombre para reconocerlo, [...] así que cada asociación es un marco. Al final del día, se completa como un montón de ciclos. La prueba distintiva y planificación de estos ciclos permite la preparación satisfactoria de ejercicios, significado de pasivos y adecuada utilización de activos accesibles (Scucuglia, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Para esta revisión, se eligió dirigir una visión general dependiente de una técnica cuantitativa dependiente de los creadores Hernández y Mendoza (2018), quienes hicieron referencia a que la estrategia utiliza una gran cantidad de información para demostrar las suposiciones dependientes de la estimación matemática y la investigación fáctica para establecer conjuntos de reglas aceptadas e hipótesis de prueba.

El tipo de exploración será fundamental a la luz de que, como llamaron la atención Hernández y Mendoza (2018), se describe a la luz de que parte de una estructura hipotética y se mantiene dentro de ella. El objetivo es agregar ideas lógicas, no contrastar y artículos genuinos.

No obstante, tendrá el grado de relación causal, ya que, como llamaron la atención Hernández y Mendoza (2018), entre su motivación es de comprender la conexión o nivel de conexión que existe entre al menos dos factores en un escenario particular. La conexión en algún lugar en el rango de tres y tres aparece regularmente en más factores en la exploración.

Tendrá un plan transversal sin prueba, con el argumento de que el resultado no cambiará peligrosamente, ni cambiará la razón por la que se terminó dentro del tiempo de configuración.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Gestión por procesos

Definición conceptual

Agudelo (2015) indica la gestión del plan o la gestión diaria a través del ciclo PDCA (planificar, ejecutar, verificar y actuar): el ciclo eterno de planificación, realización, verificación y acción, también conocido como ciclo de Deming. La gestión auxiliar del día a día es el origen fundamental de la gestión: la

conexión entre las personas y los procesos en el trabajo diario debe usarse de manera disciplinada (pág. 23).

Definición operacional

La variable Gestión por procesos será medido por 4 dimensiones, que son: Planea, Hacer, Verificar y Actuar.

3.2.2. Capacidad productiva

Definición conceptual

Reyes, Mayo y Loredo (2017, p. 3) ellos conceptualizaron la productividad global captada por el usuario como el resultado de un cotejo entre las expectativas del servicio recibido y la impresión del desempeño de la organización que presta el servicio.

Definición operacional

La variable capacidad productiva será medido por 5 dimensiones, que son: Elementos tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad.

3.3. Población muestra y muestreo

Población

Hernández y Mendoza (2018), como parte significativa, deben decidir inequívocamente el área de la población en función de la sustancia, el área y las cualidades temporales de la población.

La población estará conformada por 80 docentes de instituciones educativas, y en 2021.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) hicieron referencia a un punto significativo, es decir, como ejemplo de un subconjunto de objetos de examen de interés desorbitado, se recopilará información de este subconjunto. Además de

dirigirse a la población, debe caracterizarse y delimitarse de manera inequívoca con anticipación.

La muestra estará formada por 80 docentes de instituciones educativas en 2021.

Por conveniencia, se aplicará un muestreo no probabilístico porque nuestra población es menor de 100.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica seleccionada fue la encuesta, que es un mecanismo dentro de los diseños de una investigación descriptiva.

El instrumento seleccionado fue el cuestionario, así Hernández & Mendoza (2018), refieren que es un documento conformado por un grupo de ítems que son redactadas de forma coherente y organizadas.

Validez del instrumento

El cuestionario se convertirá en nuestra herramienta de recolección de datos y será evaluado por expertos en la materia para aplicarlo a las unidades de investigación de este estudio.

Confiabilidad del Instrumento

El Alfa de Cronbach se utiliza para determinar el factor de confiabilidad del instrumento.

Hernández & Mendoza (2018) mencionaron que la confiabilidad cambia según la cantidad de indicadores o elementos específicos

Confiabilidad General

Tabla 1:
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	79	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	79	100,0

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

Tabla 2:
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	38

Se procedió a analizar la fiabilidad interna de nuestro instrumento de recolección de datos general, se obtuvo un valor de Cronbach de ,921 con lo cual nuestra herramienta tiene una fiabilidad interna muy alta.

Confiabilidad Gestión por Procesos

Tabla 3:
Estadísticas de fiabilidad Gestión por Procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	20

Se procedió a analizar la fiabilidad interna de nuestro instrumento de recolección la variable Gestión por procesos, se obtuvo un valor de Cronbach de ,885 con lo cual nuestra herramienta tiene una fiabilidad interna alta.

Confiabilidad Capacidad Productiva

Tabla 4:
Estadísticas de fiabilidad Capacidad Productiva

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	18

Se procedió a analizar la fiabilidad interna de nuestro instrumento de recolección la variable Capacidad Productiva, se obtuvo un valor de Cronbach de ,905 con lo cual nuestra herramienta tiene una fiabilidad interna muy alta.

3.5. Procedimiento

En primer lugar, se procederá con la recolección de la información de los cuestionarios aplicados. Todo el proceso de recolección de datos se llevará a cabo de la siguiente forma:

1. Se enviará el enlace a los colaboradores para que puedan llenar los instrumentos, en el caso de que no pudieran conectarse se aplicará el instrumento de manera presencial.

2. Teniendo nuestros instrumentos debidamente llenados tanto por medio virtual como físico, pasamos a validar la información y tabularlo en un Excel.
3. Al tener ya la información tabulada en el Excel se pasa esos datos al programa estadístico SPSS V25.
4. Al tener todos nuestros datos en el SPSS V25, se procederá a agrupar y transformar nuestras variables y dimensiones, para poder realizar nuestras pruebas de fiabilidad, descriptivo, de normalidad y de inferencia.
5. Al tener todos nuestros resultados debidamente procesados e interpretado, procederemos a realizar nuestra discusión y posteriormente nuestras conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos.

Las articulaciones cuantitativas se mostrarán en un resumen de frecuencias recopiladas por factores y aspectos para evaluar la naturaleza de las reacciones de los encuestados; sin embargo, los conocimientos de Pearson o Spearman Rho se utilizarán en las pruebas teóricas, que cuantificarán los factores de exploración en la tabla que ofrecemos. El grado de importancia inherente.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó de acuerdo con los estándares éticos y buenos instaurados por la Escuela de Graduados de la Universidad Cesar Vallejo y los detalles de la maestría. Además, se mencionarán las aprobaciones complementarias por parte de los gerentes para el uso de herramientas para las mediciones de la gestión de procesos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Variable Gestión por procesos

Tabla 5:
Gestión por proceso (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	3,8
	Medio	30	38,0
	Alto	46	58,2
	Total	79	100,0

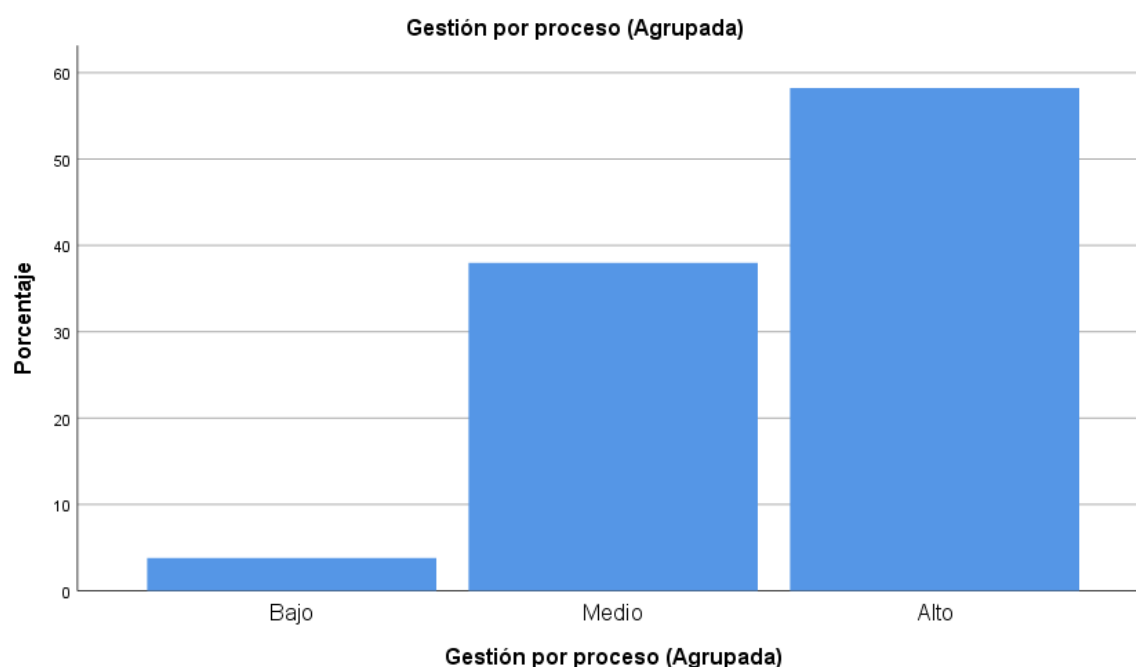


Figura 1: Variable Gestión por Procesos

El 58% de los encuestados refieren que la gestión por procesos en su institución se aplica a un nivel alto, el 38% de los encuestados refieren que la gestión por procesos en su institución se aplica a un nivel medio y el 4% de los encuestados refieren que la gestión por procesos en su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 6:
Dimensión Planear (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	2,5
	Medio	45	57,0
	Alto	32	40,5
	Total	79	100,0

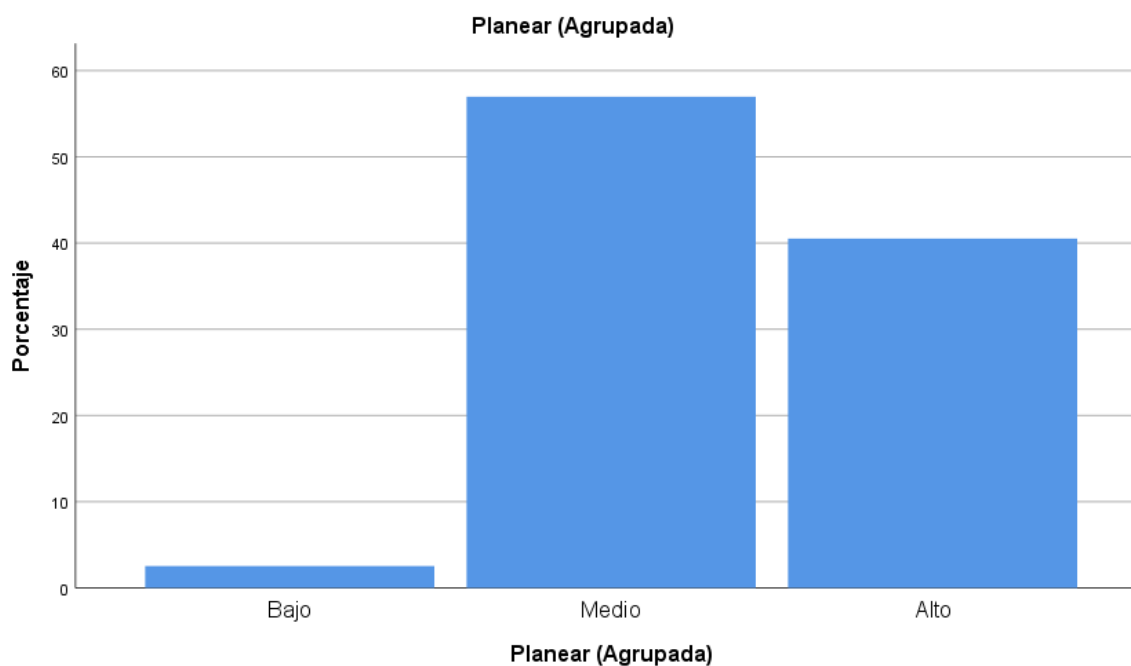


Figura 2: Dimensión Planear

El 57% de los encuestados refieren que la dimensión Planear en su institución se aplica a un nivel medio, el 41% de los encuestados refieren que la Dimensión Planear en su institución se aplica a un nivel alto y el 3% de los encuestados refieren que la dimensión Planear en su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 7:
Dimensión Hacer (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	3,8
	Medio	13	16,5
	Alto	63	79,7
	Total	79	100,0

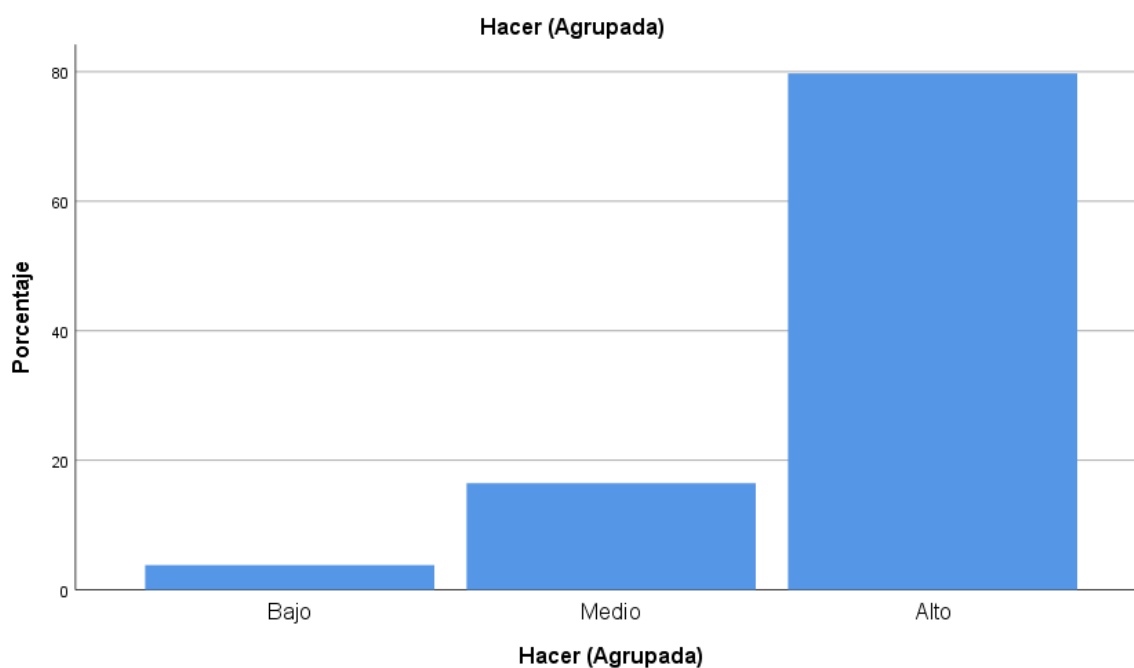


Figura 3: Dimensión Hacer

El 80% de los encuestados refieren que la dimensión Hacer en su institución se aplica a un nivel alto, el 17% de los encuestados refieren que la Dimensión Hacer en su institución se aplica a un nivel alto y el 4% de los encuestados refieren que la dimensión Hacer en su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 8:
Dimensión Verificar (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,3
	Medio	18	22,8
	Alto	60	75,9
	Total	79	100,0

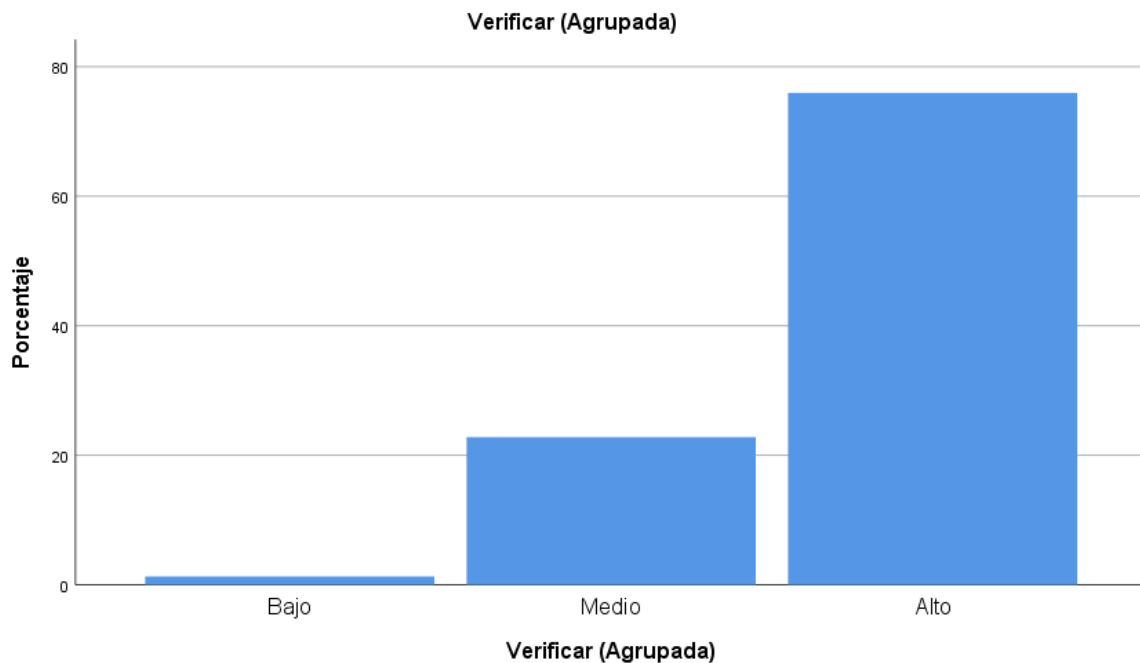


Figura 4: Dimensión Verificar

El 76% de los encuestados refieren que la dimensión Verificar en su institución se aplica a un nivel medio, el 23% de los encuestados refieren que la Dimensión Verificar en su institución se aplica a un nivel alto y el 1% de los encuestados refieren que la dimensión Verificar su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 9:
Dimensión Actuar (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	7,6
	Medio	45	57,0
	Alto	28	35,4
	Total	79	100,0

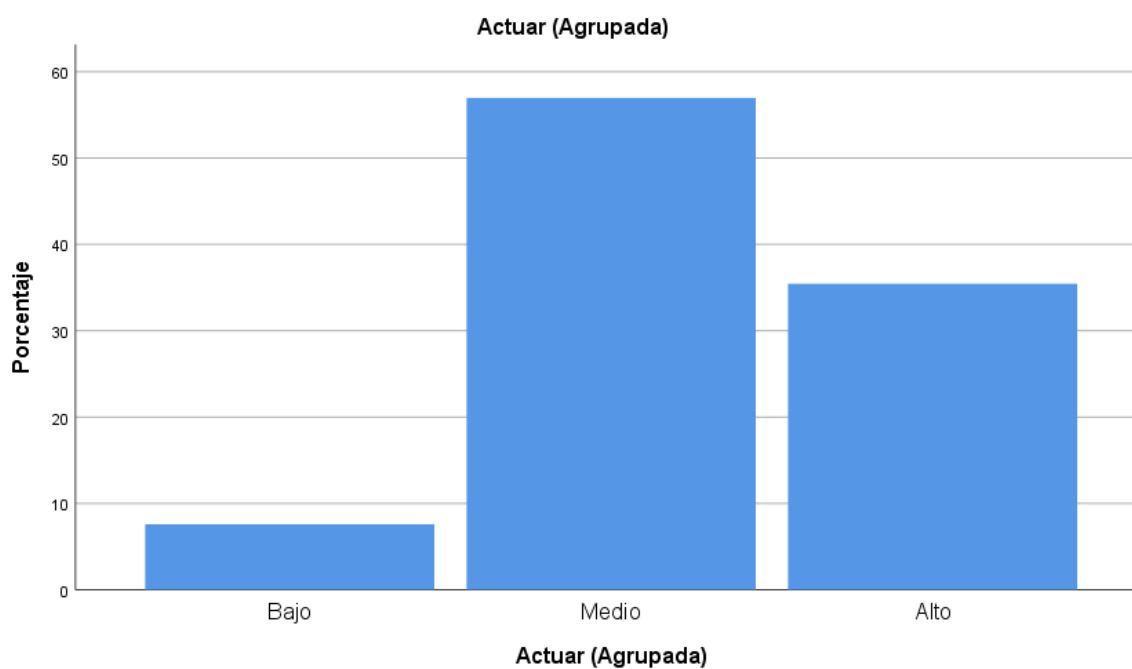


Figura 5: Dimensión Actuar

El 35% de los encuestados refieren que la dimensión Actuar en su institución se aplica a un nivel medio, el 57% de los encuestados refieren que la Dimensión Actuar en su institución se aplica a un nivel alto y el 8% de los encuestados refieren que la dimensión Actuar en su institución se aplica a un nivel bajo.

4.1.2. Variable Capacidad productiva

Tabla 10:
Capacidad Productiva (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	2,5
	Medio	39	49,4
	Alto	38	48,1
	Total	79	100,0

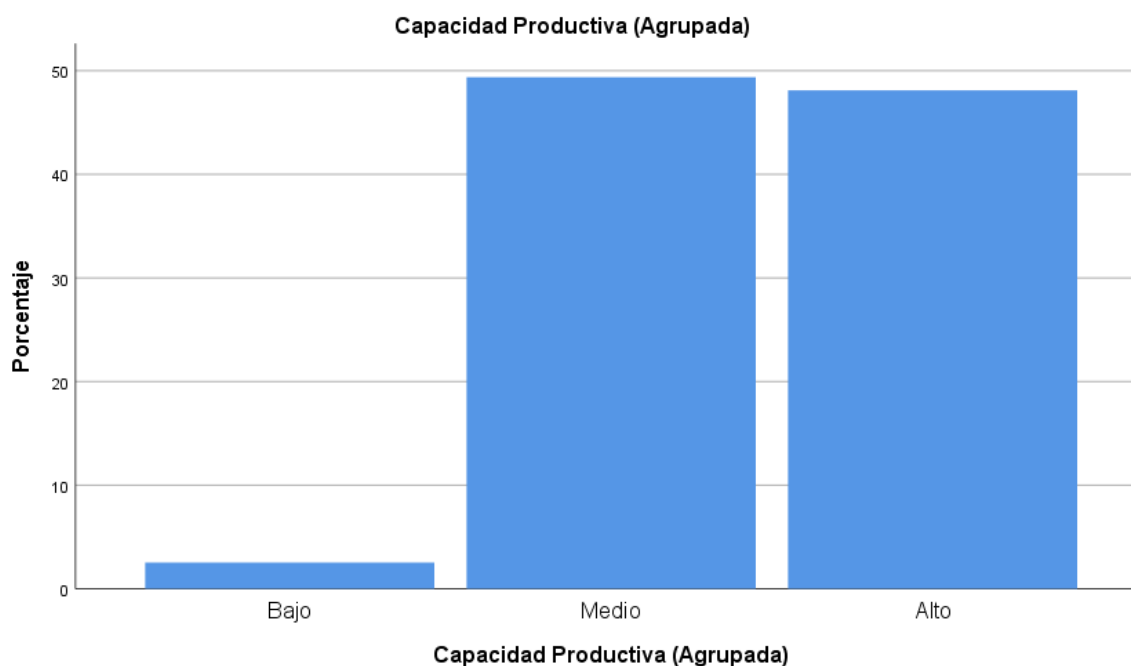


Figura 6: Capacidad Productiva

El 48% de los encuestados refieren que la variable capacidad productiva en su institución se aplica a un nivel medio, el 49% de los encuestados refieren que la capacidad productiva en su institución se aplica a un nivel alto y el 3% de los encuestados refieren que la capacidad productiva en su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 11:
Dimensión Elementos tangibles (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,3
	Medio	34	43,0
	Alto	44	55,7
	Total	79	100,0

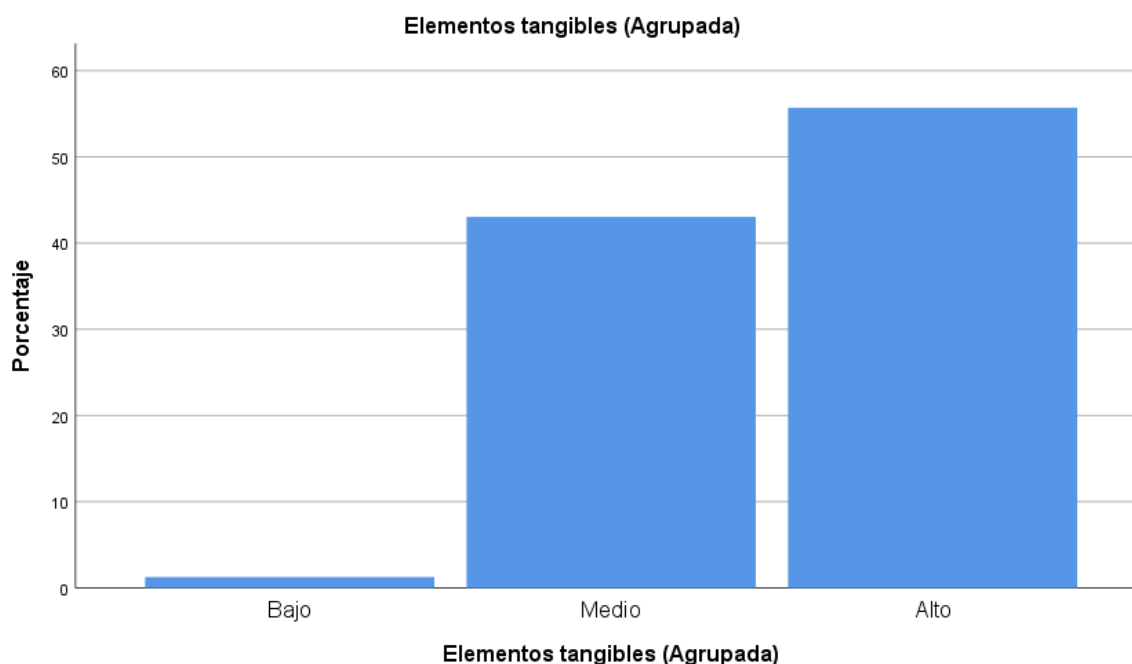


Figura 7: Dimensión Elementos Tangibles

El 56% de los encuestados refieren que la dimensión Elementos Tangibles en su institución se aplica a un nivel medio, el 43% de los encuestados refieren que la Dimensión Elementos Tangibles en su institución se aplica a un nivel alto y el 1% de los encuestados refieren que la dimensión Elementos Tangibles en su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 12:
Dimensión Empatía (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	6,3
	Medio	24	30,4
	Alto	50	63,3
	Total	79	100,0

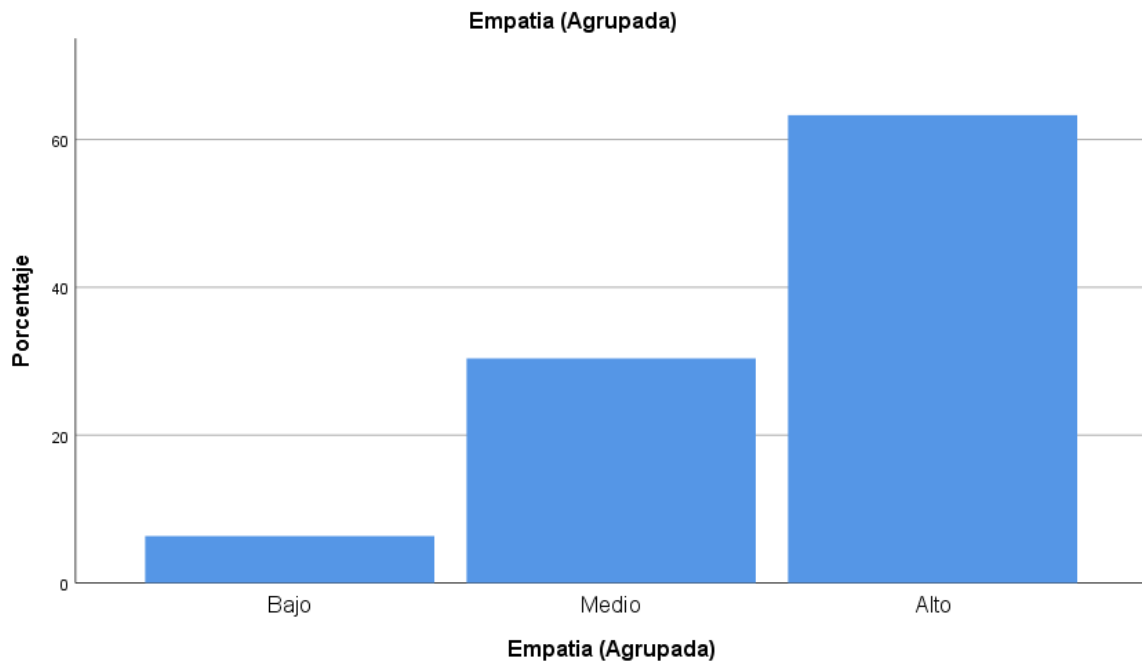


Figura 8: Dimensión Empatía

El 63% de los encuestados refieren que la dimensión Empatía en su institución se aplica a un nivel medio, el 30% de los encuestados refieren que la Dimensión Empatía en su institución se aplica a un nivel alto y el 6% de los encuestados refieren que la dimensión Empatía en su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 13:
Dimensión Seguridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	7,6
	Medio	18	22,8
	Alto	55	69,6
	Total	79	100,0

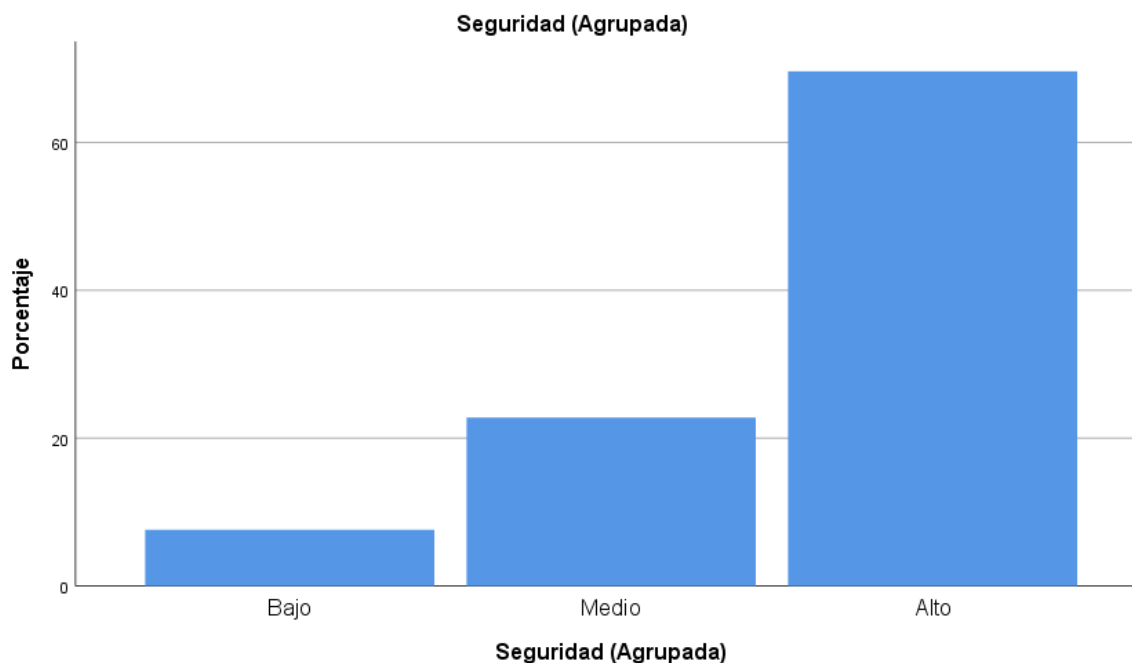


Figura 9: Dimensión Seguridad

El 70% de los encuestados refieren que la dimensión Seguridad en su institución se aplica a un nivel medio, el 23% de los encuestados refieren que la Dimensión Seguridad en su institución se aplica a un nivel alto y el 8% de los encuestados refieren que la dimensión Seguridad en su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 14:
Dimensión Responsabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	2,5
	Medio	38	48,1
	Alto	39	49,4
	Total	79	100,0

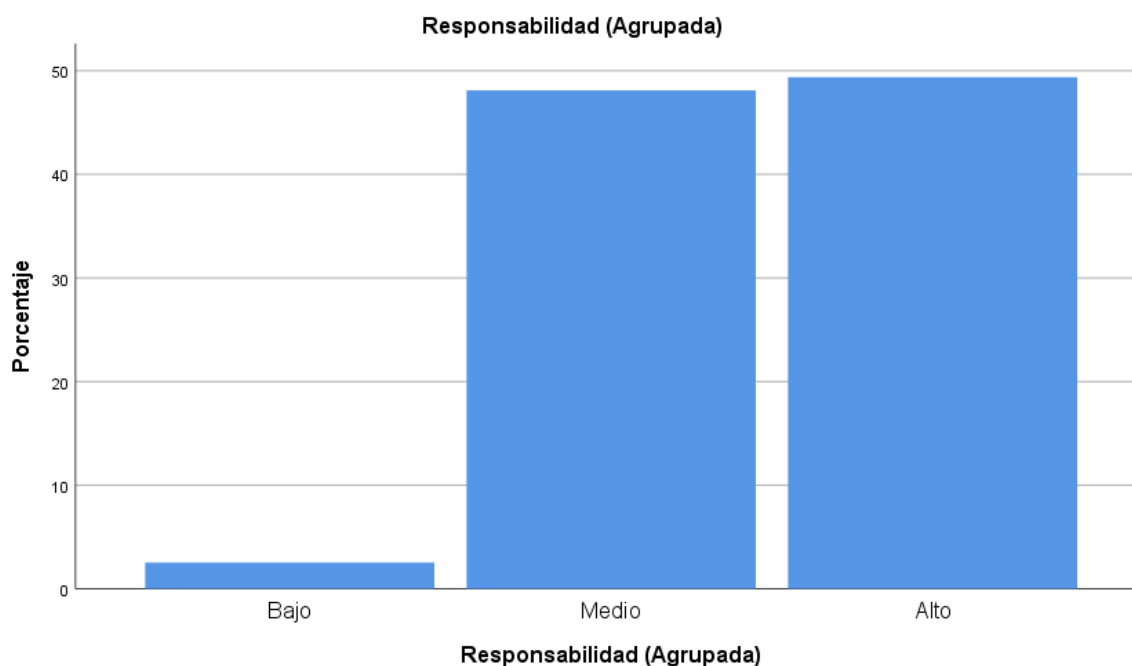


Figura 10: Dimensión Responsabilidad

El 49% de los encuestados refieren que la dimensión Responsabilidad en su institución se aplica a un nivel medio, el 48% de los encuestados refieren que la Dimensión Responsabilidad en su institución se aplica a un nivel alto y el 3% de los encuestados refieren que la dimensión Responsabilidad en su institución se aplica a un nivel bajo.

Tabla 15:
Dimensión Confiabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	3,8
	Medio	40	50,6
	Alto	36	45,6
	Total	79	100,0

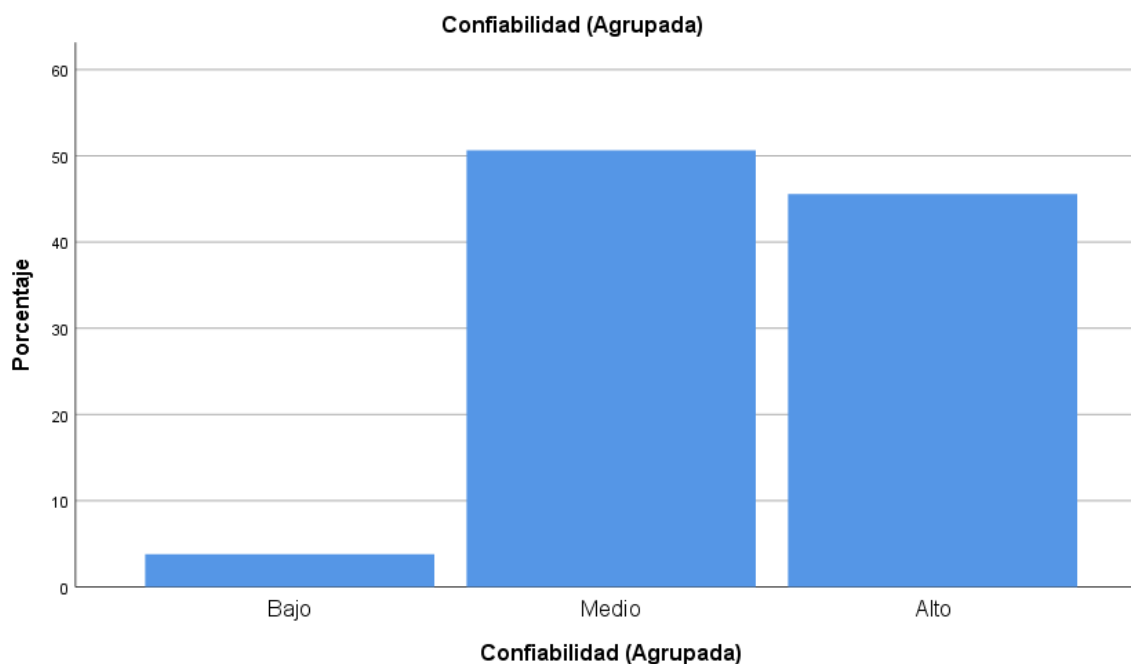


Figura 11: Dimensión Confiabilidad

El 46% de los encuestados refieren que la dimensión Confiabilidad en su institución se aplica a un nivel medio, el 51% de los encuestados refieren que la Dimensión Confiabilidad en su institución se aplica a un nivel alto y el 4% de los encuestados refieren que la dimensión Confiabilidad en su institución se aplica a un nivel bajo.

4.2. Tablas cruzadas

4.2.1. Gestión por procesos y Capacidad Productiva

Tabla 16:

*Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Capacidad Productiva (Agrupada)*

		Capacidad Productiva (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión por proceso (Agrupada)	Bajo	0	3	0	3
	Medio	2	13	15	30
	Alto	0	23	23	46
Total		2	39	38	79

De acuerdo con nuestra tabla 16, se puede observar que 23 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la capacidad productiva será alta, no obstante, 15 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá una capacidad productiva alta.

4.2.2. Gestión por procesos y Dimensión Elementos tangibles

Tabla 17:

*Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Elementos tangibles (Agrupada)*

		Elementos tangibles (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión por proceso (Agrupada)	Bajo	0	3	0	3
	Medio	1	18	11	30
	Alto	0	13	33	46
Total		1	34	44	79

De acuerdo con nuestra tabla 17, se puede observar que 33 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos los elementos tangibles son alta, no obstante, 18 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá los elementos tangibles es medio.

4.2.3. Gestión por procesos y Dimensión Empatía

Tabla 18:

*Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Empatía (Agrupada)*

		Empatía (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión por proceso (Agrupada)	Bajo	3	0	0	3
	Medio	2	14	14	30
	Alto	0	10	36	46
Total		5	24	50	79

De acuerdo con nuestra tabla 18, se puede observar que 36 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la empatía es alta, no obstante, 14 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá la empatía es alto.

4.2.4. Gestión por procesos y Dimensión Seguridad

Tabla 19:

*Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Seguridad (Agrupada)*

		Seguridad (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión por proceso (Agrupada)	Bajo	3	0	0	3
	Medio	2	8	20	30
	Alto	1	10	35	46
Total		6	18	55	79

De acuerdo con nuestra tabla 19, se puede observar que 35 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la dimensión Seguridad son alta, no obstante, 20 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá la Seguridad es alta.

4.2.5. Gestión por procesos y Dimensión Responsabilidad

Tabla 20:

*Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Responsabilidad (Agrupada)*

		Responsabilidad (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión por proceso (Agrupada)	Bajo	0	3	0	3
	Medio	2	16	12	30
	Alto	0	19	27	46
Total		2	38	39	79

De acuerdo con nuestra tabla 20, se puede observar que 27 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la dimensión Responsabilidad son alta, no obstante, 16 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá la dimensión Responsabilidad es medio.

4.2.6. Gestión por procesos y Dimensión Confiabilidad

Tabla 21:

*Tabla cruzada Gestión por proceso (Agrupada)*Confiabilidad (Agrupada)*

		Confiabilidad (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión por proceso (Agrupada)	Bajo	0	3	0	3
	Medio	2	14	14	30
	Alto	1	23	22	46
Total		3	40	36	79

De acuerdo con nuestra tabla 21, se puede observar que 23 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la dimensión Confiabilidad es medio, no obstante, 14 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá la dimensión Confiabilidad es medio.

4.3. Prueba de Normalidad

Tabla 22:
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por proceso (Agrupada)	,369	79	,000	,692	79	,000
Capacidad Productiva (Agrupada)	,320	79	,000	,703	79	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizó la prueba de normalidad, se obtuvo una sigma menor a 0.05 por lo cual se tiene que nuestro estudio es una distribución no paramétrica.

4.4. Prueba de inferencia

4.4.1. Hipótesis general

Tabla 23:
Prueba de Hipótesis general

			Gestión por proceso (Agrupada)	Capacidad Productiva (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por proceso (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,899
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Capacidad Productiva (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,899	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

Se realizó la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,889 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.4.2. Hipótesis específica 1

Tabla 24:
Prueba de Hipótesis Específica 1

			Gestión por proceso (Agrupada)	Elementos tangibles (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por proceso (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,403**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Elementos tangibles (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,403**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Se realizó la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,443 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.4.3. Hipótesis específica 2

Tabla 25:
Prueba de Hipótesis Específica 2

			Gestión por proceso (Agrupada)	Empatía (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por proceso (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Empatía (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Se realizó la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,436 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.4.4. Hipótesis específica 3

Tabla 26:
Prueba de Hipótesis específica 3

			Gestión por proceso (Agrupada)	Seguridad (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por proceso (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,247*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	79	79
	Seguridad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,247*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	79	79

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

Se realizó la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,247 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.4.5. Hipótesis específica 4

Tabla 27:
Prueba de Hipótesis específica 4

			Gestión por proceso (Agrupada)	Responsabi lidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por proceso (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,259*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	79	79
	Responsabilidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,259*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	79	79

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

Se realizó la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,259 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.4.6. Hipótesis específica 5

Tabla 28:
Prueba de Hipótesis específica 5

			Gestión por proceso (Agrupada)	Confiabilidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por proceso (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,894
		Sig. (bilateral) N	. 79	,002 79
	Confiabilidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,094	1,000
		Sig. (bilateral) N	,412 79	. 79

Se realizó la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,849 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Este trabajo tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión por procesos y la capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. De acuerdo con nuestra tabla 16, se puede observar que 23 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la capacidad productiva será alta, no obstante, 15 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá una capacidad productiva alta.

Se planteo como hipótesis general, la gestión por procesos se relaciona significativamente con la capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,889 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

Nuestros resultados son predecibles con Carrasco (2017), completó un Estudio sobre la Implementación de la Gestión por Procesos en BancoEstado, en la Universidad de Chile, Su objetivo es figurar un montón de ideas explícitas de mejora para la "técnica de interacción de los ejecutivos" planificada dentro del Banco Estado, para garantizar la mejora de la naturaleza de los procesos de administración funcional y empresarial, para avanzar en la administración de ideas de valor. La revisión se cierra con una progresión de propuestas de avance que puedan trabajar las secuelas del ciclo de los ejecutivos y ofrecer el beneficio adicional importante de unir nuevas prácticas, instar a las organizaciones a lograr sus objetivos y cortar aquellas que dispongan a BancoEstado como un recorrido de hoyo "básico" administración y asociación derrochadora. Para ello, el creador expresó que su examen se centrará en fortalecer los componentes de control, responsabilidad y pago a través de la adecuada utilización del BSC (Balance Scorecard, por ejemplo, a través de un cambio adecuado en el plan de ejecutivos, y los cambios sociales que ocurren en la asociación.

De acuerdo con toda la información recolectada en el presente estudio se contrasto con la teoría de la burocracia del sociólogo alemán Max Weber, quien refiere que, la burocracia es el camino perfecto que puede

solucionar los problemas sociales y empresariales, de forma eficiente y racional. Además, Weber lo divide en tres tipos; Autoridad legal: es de vital importancia respetar las leyes puesto que se consideran justas y se desarrollaron bajo criterios correctos. Autoridad carismática: en este aspecto es reconocida socialmente a personas catalogadas como líderes, bien sea por su cualificación, por vía administrativa o por aspectos psicológicos. Autoridad tradicional: proviene de la legitimidad que se les entrega a las instituciones sociales y, por ende, a las personas que las representan: como asociaciones, instituciones religiosas, organizaciones indígenas, entre otras.

Se tiene como objetivo específico 1, determinar la relación entre la gestión por procesos y la fiabilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. De acuerdo con nuestra tabla 17, se puede observar que 33 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos los elementos tangibles son alta, no obstante, 18 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá los elementos tangibles es medio.

Se planteo como hipótesis específica 1, la gestión por procesos se relaciona significativamente con la fiabilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,443 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

Nuestros resultados son confiables con Guanín y Andrango (2015). Se realizó la exploración "Propuesta para un Modelo de Gestión de Procesos de Atención de Emergencias en Hospitales Militares", con la plena intención de planificar otra interacción, la propuesta del modelo de ejecutivos para la unidad investigada, y buscar sumar a la mejora de los ciclos, es decir, mejorar la viabilidad y la competencia. Desarrollar aún más el control y los instrumentos y activos internos, producir aparatos centrados para la capacidad de preparar empresas. Esta estrategia es un plan sin pruebas de recomendaciones interesantes, examinadas por la organización y analizadas y evaluadas con fines de investigación. Los resultados muestran que existen contrastes en los sistemas, lo que se traduce en ineficacia o incluso errores en las técnicas, que afectarán

contrariamente a los pacientes en el centro de trauma. En resumen, el creador sugiere llevar a cabo el encabezado clave propuesto y dar críticas cuando se logren los objetivos y metas normales. La revisión completará como modelo para otras descripciones generales interesadas en ejecutar un proceso de consideración de expertos, el modelo de la junta en las administraciones de crisis de clínicas médicas, ya que no está escrito en piedra que es vital porque los representantes generalmente asumen sus responsabilidades, pero lo hacen. . No tiene ni idea o no podría importarle menos en el caso de que su exposición influya en otros en niveles secuenciales.

Se tuvo como objetivo específico 2, determinar la relación entre la gestión por procesos y la sensibilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. De acuerdo con nuestra tabla 18, se puede observar que 36 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la empatía es alta, no obstante, 14 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá la empatía es alto.

Se planteo como hipótesis específica 2, la gestión por procesos se relaciona significativamente con la sensibilidad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,436 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

Nuestra revisión se identifica con Guachamín (2017), en su postulación denominada "Proposición de un modelo de administración por ciclos de administraciones de innovación de datos del curso de avance mecánico de la Secretaría de Polivalencia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Tesis de Grado", su El objetivo es proponer un ciclo del modelo de ejecutivos para las administraciones de innovación de datos. La exploración es expresiva, adopta un plan que no es de prueba y utiliza los ciclos de la organización como ejemplo. Los resultados mostraron que la organización no contó con una ayuda satisfactoria para procesar el modelo de ejecutivos y no pudo realizar completamente sus ejercicios. En este sentido, razonó que demuestra una relación positiva entre los factores de examen. Este examen será de gran ayuda dado que nos brinda un

modelo de interacción con los ejecutivos que permite a cualquier organización trabajar en sus procesos internos, cultura jerárquica, productividad y viabilidad, logrando consecuentemente una asociación superior internamente y cumpliendo remotamente su objetivo.

Se tuvo como objetivo específico 3, determinar la relación entre la gestión por procesos y la seguridad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. De acuerdo con nuestra tabla 19, se puede observar que 35 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la dimensión Seguridad son alta, no obstante, 20 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá la Seguridad es alta.

Se planteo como hipótesis específica 3, la gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,247 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

Nuestro estudio guarda relación con el de Quintero y González (2017) Realizaron una ponencia titulada "Propuesta para Mejorar el Modelo de Gestión de Procesos de la Empresa Ladrillera La Ximena". (Tesis de pregrado), el objetivo es diseñar un modelo de gestión de procesos para incrementar la productividad del área de producción de la Fábrica de Ladrillos Ximena. La investigación es descriptiva, basada en un diseño no experimental, y suele tratar a la empresa como una muestra para analizar el proceso y proponer un nuevo modelo de gestión de procesos. Los resultados muestran que las empresas estudiadas carecen de una adecuada gestión de procesos, lo que les impide hacer un mejor uso de los procesos. Asimismo, el apoyo de la dirección a nuestra política de mejora continua es positivo porque nos interesa crear valor en todos los procesos. En este sentido, el autor finalmente recomienda que la alta dirección planifique una dirección estratégica que mantenga a su empresa estable en el mercado de habilidades. Esta investigación nos ayudará a diagnosticar la situación actual de la empresa que vamos a estudiar, además nos proporciona un modelo de gestión

de procesos que ayuda a optimizar la productividad del área de producción, aumentando así su efectividad.

Se tuvo como objetivo específico 4, determinar la relación entre la gestión por procesos y la empatía desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. De acuerdo con nuestra tabla 20, se puede observar que 27 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la dimensión Responsabilidad son alta, no obstante, 16 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá la dimensión Responsabilidad es medio.

Se planteo como hipótesis específica 4, la gestión por procesos se relaciona significativamente con la empatía desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,259 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

Nuestros resultados guardan coherencia con Sánchez (2017) en su tesis titulada: "Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial. Tesis de maestría", Tiene como objetivo mostrar cuánto ha mejorado la gestión de procesos el proceso de ventas. Este método es de tipo descriptivo pre-experimental longitudinal, tomando como muestra 15 órdenes de compra en el distrito comercial. Debido a la comparación del valor promedio entre un conjunto de pre-test y post-test en dos momentos diferentes, la tecnología utilizada es una tarjeta de observación. Los resultados muestran que, en ausencia de gestión de procesos, el tiempo de servicio al cliente de la empresa para los procesos comerciales es de 32 horas. 22 horas después de la implementación. Además, la eficiencia de las órdenes de procesos de negocio sin gestión de procesos fue de 128.026 órdenes programadas, luego de la implementación de la gestión de procesos se agregaron 228.184 órdenes programadas a clientes corporativos, lo que significa un aumento significativo. La conclusión es que, luego de obtener resultados satisfactorios de los indicadores de la investigación, se puede concluir que la implementación de la gestión de procesos ha producido mejoras favorables en los procesos de negocio de la empresa. Esta investigación es de gran

trascendencia porque nos brinda herramientas, sistemas o soluciones a través de ella. Estas herramientas, sistemas o soluciones pueden mejorar el proceso que conduce al logro de las metas estratégicas y la mejora organizacional, involucrando a todas las personas de la organización, y el propósito es mejorar gradualmente la competitividad, la calidad y la productividad.

Se tuvo como objetivo específico 5, determinar la relación entre la gestión por procesos y los elementos tangibles desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. De acuerdo con nuestra tabla 21, se puede observar que 23 encuestados consideran que a un buen uso de la gestión por procesos la dimensión Confiabilidad es medio, no obstante, 14 consideran que un uso a medias de la gestión por procesos, se tendrá la dimensión Confiabilidad es medio.

Se planteo como hipótesis específica 5, la gestión por procesos se relaciona significativamente con los elementos tangibles desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,849 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

Nuestro resultado es constante con Carranza et.al (2016) Ellos hicieron una teoría: "Realización del proceso del tablero en la Escuela Militar Coronel Francisco Bolognesi. Postulación de pregrado", el diseño es trabajar sobre la naturaleza de los ítems presentados por la escuela. e incrementar esencialmente el cumplimiento de la escuela con la naturaleza de los ítems referenciados. La técnica es distinta y utiliza un plan previo a la prueba, el ejemplo incorpora profesores del establecimiento revisado y habló con los jefes. Los resultados muestran que el reflujo y el flujo del modelo de ejecutivos acentúa capacidades y desconoce el ciclo, lo cual es sumamente claro en su construcción jerárquica, que se manifiesta principalmente en una progresión de imperfecciones significativas en el proceso escolar y de exploración. El creador finalmente llamó la atención sobre que la ejecución de la interacción entre la junta y la actualización jerárquica dependiendo del proceso, los ejecutivos pueden diferir dependiendo de la metodología del científico, y no hay una razón de peso para

implementar mejoras significativas en el ciclo actual o excluir la revisión propuesta. siempre y cuando sigas lo reconocido. Técnica hipotética. La investigación nos muestra cuán importante es la ejecución de la interacción de la junta, ya que se considera uno de los marcos de asociación empresarial más asombrosos para lograr mediciones de calidad, utilidad y grandeza fantásticas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,889 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,443 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.
3. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,436 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.
4. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,247 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.
5. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,259 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.
6. Se realizo la prueba de inferencia general, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,849 y su sigma de 0,000, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar recomendaciones de gestión de procesos para optimizar sustancialmente la competitividad de los colaboradores como estrategia para alcanzar las metas recomendadas.
2. Implementar acciones para optimizar las deficiencias encontradas en la dimensión de gestión de procesos: planificación estratégica, gestión de relaciones humanas y sociales, gestión de desarrollo y formación, recursos materiales, servicios, actividades y productos, así como seguimiento y evaluación, como estrategias para mejorar. problemas encontrados.
3. Tomar acciones para optimizar las falencias encontradas en competitividad a través de diferentes dimensiones como vinculación institucional, innovación tecnológica, fortalecimiento institucional, capital humano, políticas económicas, infraestructura, medio ambiente y ética pública, como estrategia para mejorar los problemas encontrados.
4. Realizar una evaluación rigurosa de los procesos existentes correspondientes a las metas y objetivos de la organización.
5. Formular políticas de gestión para promover que sus empleados se conviertan en proveedores de habilidades talentosas.

REFERENCIAS

- Alarco, G., & Anderson, C. (2011). Competitividad y Desarrollo. https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/competitividad_y_desarrollo.pdf
- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Revista Espacios*, 14. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Alvarez, C., Rivera, H., Conforme, G., Campoverde, F., Sornoza, D., & Merchán, L. (2018). Los Procesos, Las técnicas de negociación y la tecnología. *3 ciencias*, 16. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/06/Tecnicas_negociacion_breve.pdf
- Cancinos, A. (2015). Selección de personal y desempeño laboral. México: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Cardenas, J. (2015). Diseño de Gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes. Caso: Centro de atención primaria II Chilca Essalud. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1456/DISE%c3%91O%20DE%20GESTI%c3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carro, R., & González, D. (2012). Productividad y Competitividad. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castro, E. (2010). LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU IMPORTANCIA EN LA BUENA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/download/7073/6758/>

- CCOO. (2016). Dimensión Medioambiental de la Responsabilidad Social como herramienta estratégica y de competitividad. Madrid: Observatorio de Prospectiva Industrial.
- Chanamé, P. (01 de Octubre de 2019). La gestión de operaciones y la gestión por procesos: dos ausencias en la administración pública. La Canseco II, Arequipa, Perú. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-de-operaciones-y-la-gestion-por-procesos-dos-ausencias-en-la-administracion-publica-peruana>
- Daft, R. (2016). Teoría y diseño organizacional (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Deloitte. (2015). La Gestión por procesos en las organizaciones. La forma en la que los resultados se logran. Lima, Perú: Deloitte. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>
- ESAN, U. (17 de Marzo de 2017). El lugar de la estructura organizacional en la gestión por procesos. Surco, Lima, Perú. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/el-lugar-de-la-estructura-organizacional-en-la-gestion-por-procesos/>
- Ganga, F., & Sánchez, R. (2018). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de los Lagos - Chile. Gaceta Laboral, 29. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33614205>
- Gutiérrez, D. (2016). La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf>
- 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". Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, 22. doi:10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp

Hinojosa, G. (2016). Mejoramiento de la gestión por procesos en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No 1. Loja - Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15344/1/Hinojosa_Luna_Gimena_Leonor.pdf

INAGEP. (2018). Modelo de Gestión Documental. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.inagep.com/contenidos/modelo-de-gestion-documental-en-el-peru-decreto-legislativo-1310>

Ivancevich, John. (1997). GESTION, CALIDAD Y COMPETITIVIDAD.

Jones, G. (2015). Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones. México: PEARSON Educación.

Macedo, J., Arias, J., & Quiñones, M. (2015). Gestión de procesos de negocios para mejorar los procedimientos administrativos en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 11. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1589/ARIAS%20%20Gesti%c3%b3n%20de%20Procesos%20de%20Negocios%20para%20mejorar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Municipalidad de San Isidro. (01 de Octubre de 2019). Gestión por Procesos. San Isidro, Lima, Perú. <http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/gestion-por-procesos/>

Olivieri, M. (13 de Octubre de 2019). Alttag Consulting. Obtenido de CÓMO COMBATIR LA INERCIA ORGANIZACIONAL: <http://altaglatam.com/noticias/como-combatir-la-inercia-organizacional/>

Porter, M. (2008). The five competitive forces that shape strategy. <https://cemi.com.au/sites/all/publications/Porter%202008.pdf>

- Quero, L. (2008). ESTRATEGIAS COMPETITIVAS: FACTOR CLAVE DE DESARROLLO.
- Rodríguez, R. (2016). "gestión por procesos disciplina para diseñar la estructura organizacional del ministerio de salud del Perú – 2014". Piura: Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubio-Freidberg, L., & Baz, V. (2016). El poder de la competitividad.
- Sáez, G. P. (2016). Innovación Tecnológica en las empresas. Bogota: Pearson educación. <http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/2%20Teor%EDa%20general%20del%20entorno.pdf>
- Thomson, A. (2017). Antología de conocimiento para la evaluación de los recursos forestales nacionales. En A. Thomson, Antología de conocimiento para la evaluación de los recursos forestales nacionales (pág. 2). México: Pearson Educación. http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/national_forest_assessment/images/PDFs/Spanish/KR2_ES__9_.pdf
- Valenzuela. (2017). "Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017". Lima - Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yukl, G. (2006). Leadership in Organizations. Nueva York, Estados Unidos: Pearson Educación.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Nivel
Gestión por procesos	<p>Agudelo (2015) se refiere a la gestión del plan o gestión diaria a través del ciclo PDCA (planificar, ejecutar, verificar y actuar): el ciclo eterno de planificación, realización, verificación y acción, también conocido como ciclo de Deming. La gestión auxiliar del día a día es el origen fundamental de la gestión: la conexión entre las personas y los procedimientos en el trabajo diario debe aplicarse de manera disciplinada (pág. 23).</p>	<p>La variable Gestión por procesos será medido por 4 dimensiones, que son: Planea, Hacer, Verificar y Actuar.</p>	Planear	<p>Atención al alumno Administración de horas dictadas. Registro de los docentes</p>	1-6	Ordinal Escala likert
			Hacer	<p>Descripción del entorno. Equipamiento Personal especializado.</p>	7-10	
			Verificar	<p>Tiempo de la atención Tiempos de espera. Capacidad operativa</p>	11-16	
			Actuar	<p>Inversión en infraestructura. Manual de procesos claves. Capacitación de los profesionales.</p>	17-20	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Nivel
Capacidad productiva	Reyes, Mayo y Loredo (2017, p. 3) conceptualizaron la productividad global percibida por el usuario como el producto de una comparación entre las expectativas del servicio recibido y la percepción del desempeño de la organización que presta el servicio.	La variable capacidad productiva será medido por 5 dimensiones, que son: Elementos tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación	1-5	Ordinal Escala likert
			Empatía	Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.	6-9	
			Seguridad	Disponibilidad para ayudar a los alumnos	10-13	
			Responsabilidad	Conocimiento y cortesía	14-18	
			Confiabilidad	Cuidado y atención personalizada	19-22	

ANEXO 3: Instrumentos

Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos

Valor	Nomenclatura
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

N°	Dimensión Planear	1	2	3	4	5
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la institución.					
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la institución para el desarrollo de dicha dependencia.					
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.					
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.					
5	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.					
6	Considera usted que una institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.					
N°	Dimensión Hacer	1	2	3	4	5
7	Considera usted importante que todo el personal intervenga en el diseño organizacional que se quiere implementar en la Entidad.					
8	Considera usted que los puestos de trabajo en una institución deben estar alineados a su diseño organizacional					
9	Considera usted que en los puestos de trabajo se deben de definir las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.					
10	Considera usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización					
N°	Dimensión Verificar	1	2	3	4	5
11	Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.					
12	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución					
13	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas					
14	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.					
15	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.					
16	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas asignadas.					

N°	Dimensión Actuar	1	2	3	4	5
17	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal					
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores					
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas					
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.					

Cuestionario para medir la variable Capacidad productiva

Valor	Nomenclatura
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

N°	Dimensión Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	Cuando le bridan una fecha para ser atendido, se respeta					
2	Cuando el usuario presenta un problema, la empresa muestra interés por solucionarlo					
3	La empresa ofrece un buen servicio					
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento que prometo hacerlo					
5	La empresa realiza un registro libre de error					
N°	Dimensión Sensibilidad	1	2	3	4	5
6	La empresa mantiene informado a los usuarios respecto a cuándo se ejecutarán los servicios					
7	Los colaboradores de la empresa brindan un servicio rápido					
8	Los colaboradores muestran predisposición para ayudarlos					
9	Normalmente cuando tiene un problema, los colaboradores de la empresa están ocupados					
N°	Dimensión Seguridad	1	2	3	4	5
10	El comportamiento de los empleados le brinda confianza a usted					
11	El usuario se siente seguro en realizar transacciones en la empresa					
12	Los colaboradores, son amables con los clientes					
13	Los colaboradores están capacitados para absolver cualquier duda de los clientes					
N°	Dimensión Empatía	1	2	3	4	5
14	La empresa brinda una atención personalizada					
15	La empresa capacita constantemente a sus colaboradores para brindar una buena atención al cliente					
16	La empresa debe invertir en mejorar su infraestructura					
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de los usuarios					
18	La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios					
N°	Dimensión Elementos tangibles	1	2	3	4	5
19	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno					

20	Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas					
21	Los empleados de la empresa deben verse pulcros					
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.					

ANEXO 4: Base de datos

Lisbeth.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 60 de 60 variables

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	
1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	5	3	3	2	
2	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	2	3	5	2	3	3	
4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2	
5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	
6	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	
7	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	5	5	3	3	
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
10	4	3	3	3	3	5	4	1	3	3	5	2	3	3	5	3	2	
11	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	5	1	1	1	1	1	1	
12	3	3	3	3	2	4	5	4	3	5	5	1	5	4	2	3	1	
13	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	3	
14	3	3	3	2	2	5	2	4	4	3	5	2	3	3	1	2	5	
15	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	5	
16	2	2	3	2	2	3	2	3	4	1	4	2	2	5	4	3	3	
17	4	5	3	4	4	3	5	2	5	3	5	5	5	5	2	3	1	
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
19	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	4	
20	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	2	3	5	4	3	5	
21	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	5	4	4	2	3	
22	3	3	4	3	3	2	2	2	1	5	4	1	1	2	3	2	2	
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	
24	3	2	3	2	3	5	3	5	5	5	5	3	2	2	3	3	2	
25	3	3	3	3	3	4	3	4	1	1	4	3	3	4	2	3	3	
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	5	2	4	4	5	5	3	2	1	1	2	3	
28	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	5	4	2	5	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

Área de información

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

19°C Nublado 08:19 14/12/2021

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	G1	N Numérico	2	0	1. Su conocimi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	G2	N Numérico	2	0	2. Su conocimi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	G3	N Numérico	2	0	3. Su conocimi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	G4	N Numérico	2	0	4. Su conocimi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	G5	N Numérico	2	0	5. Su conocimi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	G6	N Numérico	2	0	6. En el mome...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	G7	N Numérico	2	0	7. Utiliza de ma...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	G8	N Numérico	2	0	8. En el mome...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	G9	N Numérico	2	0	9. En el mome...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	G10	N Numérico	2	0	10. Maneja ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	G11	N Numérico	2	0	11. El presupue...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	G12	N Numérico	2	0	12. Utiliza de m...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	G13	N Numérico	2	0	13. Utiliza de m...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	G14	N Numérico	2	0	14. Mantiene s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	G15	N Numérico	2	0	15. Cuando tien...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	G16	N Numérico	2	0	16. ¿Con qué fr...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	G17	N Numérico	2	0	17. ¿Con qué r...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	G18	N Numérico	2	0	18. ¿Con qué fr...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	G19	N Numérico	2	0	19. ¿Con qué fr...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	G20	N Numérico	2	0	20. Los progra...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	C1	N Numérico	2	0	1. En la instituc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	C2	N Numérico	2	0	2. En la instituc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	C3	N Numérico	2	0	3. En la instituc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	C4	N Numérico	2	0	4. En la instituc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	C5	N Numérico	2	0	5. En la instituc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	C6	N Numérico	2	0	6. Los sistema...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	C7	N Numérico	2	0	7. En la institu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	C8	N Numérico	2	0	8. En la institu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	C9	N Numérico	2	0	9. En la instituc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

19°C Nublado 08:19 14/12/2021