

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

Mtro. Elmer Ruiz Trigozo

Elmer.ruiz.trigozo@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-9770-5677>

MBA. Willian Choy Reátegui

wchoyr@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2955-881X>

Mtro. Cesar Augusto Alejandría Castro

calejandria@unsm.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2637-082X>

Investigadores independientes

Tarapoto – Perú

RESUMEN

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

Palabras clave: *gestión de procesos; cumplimiento de metas; educación pública*

Correspondencia: Elmer.ruiz.trigozo@gmail.com

Artículo recibido 05 enero 2023 Aceptado para publicación: 26 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Ruiz Trigozo, M. E., Choy Reátegui, M. W., & Alejandría Castro, C. A. (2023). Gestión de procesos y cumplimiento de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5274-5289. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4829

Process management and compliance with institutional goals of the IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021

ABSTRACT

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

Keywords: *process management; goal achievement; public education.*

INTRODUCCIÓN

La gestión en una organización es la vinculación de un conjunto complejo de conceptos y criterios interrelacionados para lograr un plan, meta o propósito determinado. Estos estándares buscan mejorar el funcionamiento de los recursos (humanos, económicos, materiales, etc.) que posee cada organización buscando la mejor gestión de los bienes y servicios por los que se comercializa (Álvarez, Sánchez, García, Álvarez, & Maceo, 2022). Las instituciones de educación superior han implementado la gestión por procesos como un elemento de integración de los elementos básicos de la educación, a través del diseño de mecanismos de gestión y herramientas e indicadores para monitorear la educación (Rodríguez & Pérez, 2018).

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

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

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

Conociendo sus limitaciones, la gestión por procesos puede optimizar los recursos y construir una organización más grande para el talento, ya que requiere un diseño que se ajuste a la realidad organizacional para lograr sus objetivos (Campaña, Melendres, Flores, & Acosta, 2020).

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

En Perú, en el marco de la propuesta de la Organización de Estados Iberoamericanos: Metas educativas al 2021: la educación que queremos brindar a la generación del bicentenario, MINEDU ha desarrollado una iniciativa de trabajo cuyo principal objetivo es consensuar socialmente indicadores educativos y metas nacionales al 2021, así como sus respectivos compromisos regionales.

Esta iniciativa es tanto una oportunidad para lograr un mayor compromiso social con la educación como una oportunidad para cambiar la percepción del papel de la evaluación de la gestión para que pueda verse como una ayuda para la toma de decisiones. Sin duda, una de las instituciones con mayor compromiso social es la institución de educación superior, pues es aquí donde los grandes cambios sociales, tan complejos y vertiginosos, afectan al individuo, por lo que es responsabilidad de los docentes estudiar estos fenómenos educativos en con el fin de mejorar su práctica docente y actualizar su proceso de enseñanza (García N. , 2021)

En tanto, el propósito de este trabajo se analizó los resultados obtenidos de la relación entre la gestión por procesos y el logro de las metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

METODOLOGÍA

El estudio de investigación es básico, debido que para su desarrollo no se alteró las variables abordadas con el propósito lograr resultados fidedignos. Por otro lado, en base a la observación se pudo determinar el comportamiento y sus características dentro de su ambiente natural (Concytec, 2018).

La investigación utilizó un diseño no experimental, correlacional, porque examinó la relación entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio (Hernández Sampieri, 2016).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

Tabla 1

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

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

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios.

Interpretación:

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

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

Tabla 2

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

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

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios.

Interpretación:

El cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, posee un nivel “Regular” de 90% (36), siendo el de mayor

porcentaje, seguido del nivel “Bajo” que alcanza un 8% (3). Mientras que el nivel “Alto” obtuvo solo un 2% (1).

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

Tabla 3

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

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

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

Fuente: Base de datos de SPSS ver 25.

Interpretación:

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

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

Tabla 4

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

			Gestión de proceso con alcance	Propósitos de las metas
Rho de Spearman	Gestión de proceso con alcance	Coeficiente de correlación	1,000	-,129
		Sig. (bilateral)	.	,428
		N	40	40
	Propósito de las metas	Coeficiente de correlación	-,129	1,000
		Sig. (bilateral)	,428	.
		N	40	40

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

Fuente: Base de datos de SPSS ver 25.

Interpretación:

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

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

Tabla 5

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

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

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

Fuente: Base de datos de SPSS ver 25.

Interpretación:

Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de -0.072 (correlación negativa débil); y un p valor igual a 0,661 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite afirmar que la estructura organizacional no se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

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

Previamente se plantea la hipótesis:

- H_0 : La gestión de procesos no se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

- H_1 : La gestión de procesos se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

Tabla 6

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

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

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

Fuente: Base de datos de SPSS ver 25.

Interpretación:

Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de -0.062 (correlación negativa débil); y un p valor igual a 0,702 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite afirmar que la gestión de procesos no se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas institucionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nor Oriental de la Selva, 2021.

DISCUSIÓN

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

El estudio **muestra también el cumplimiento de metas institucionales**, encontrando un nivel "Regular" del 90%, seguido del nivel "Bajo" con 8%; en síntesis, un 98% las metas se cumplen medianamente, entonces es necesario identificar nudos críticos, para rediseñar estrategias acordes a las necesidades institucionales, efectivizando acciones en la concretización de metas predefinidas, haciendo que las brechas institucionales se acorten, alcanzando resultados con impacto positivo. Camacho (2022) en su estudio menciona que

accionar colaborativamente y participativamente genera puentes de conocimiento para desarrollar competencias en los integrantes de la institución. Asimismo, precisa que la continuidad de los procesos es necesaria para la innovación en la educación superior.

El estudio muestra también, la existencia de relación positiva media entre la gestión de procesos con la fijación de metas (Rho de Spearman = 0.026). De acuerdo a este hallazgo, se infiere que existen otros factores que determinan que la gestión tenga mayor relación con las metas fijadas, como clima laboral, el compromiso, entre otros que deben de fortalecerlos con la finalidad de encontrar mayor asociación de las variables que se pretende identificar su grado de relación.

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

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

estandarización de los productos académicos propiciando una heterogeneidad de productos, impidiendo la calidad educativa.

De la misma manera, el estudio menciona que existe correlación negativa débil entre estructura organizacional con el cumplimiento de metas (Coeficiente de Rho de Spearman = -0.072), este hallazgo es común en muchas de las instituciones públicas que se mantienen con sus procesos estructurales antiguos, teniendo un corte piramidal, donde el tomador de decisiones se ubica en la cúspide de la estructura, en cambio los operarios, que hacen el verdadero trabajo de campo se encuentran en la primera línea, sin ningún tipo de apoyo que pueda socorrer ante un evento excepcional requerido por la demanda estudiantil. En tal sentido, una estructura innovada, de corte transversal permite tener mayor articulación y mayor proyección a la concretización de logros de las instituciones públicas académicas. Castillo (2021), menciona que la introducción de la nueva propuesta basada en competencias exige un rediseño de perfiles de puestos basados en funciones de desempeño, con ello complementar sus acciones con áreas con competencias.

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

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

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

Por su parte López (2022), refiere que un alto compromiso organizacional y las dimensiones de la productividad en la docencia, investigación, extensión y planificación universitaria, y actividades académicas y administrativas del profesorado pueden ser

elementos gatilladores que puedan encaminar a ser una institución competitiva y reconocida en el medio académico con una alta competencia.

CONCLUSIONES

Determinar el nivel de la gestión de procesos en el IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

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

Determinar el nivel de cumplimiento de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

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

Establecer la relación de la gestión de procesos con la fijación de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

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

Establecer la relación de la gestión de procesos con el alcance y propósitos de las metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

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

Establecer la relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021.

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

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

LISTA DE REFERENCIAS

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

- Concytec. (2018). *Tipos de investigación*. Lima.
- Delgado, G., & Calsina, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*, 22(2), 173-184. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Encomenderos, I. (2021). *Gestión administrativa y cumplimiento de metas en la Estación Experimental Agraria San Ramón, Yurimaguas - 2021*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Madrid.
- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 40(22), 1-11. doi:<https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- García, N. (2021). Sisterhood as a strategy for updating teaching in women of the upper secondary education level. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3). doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2622>
- García, R., & García, M. (2010). *La Gestión para Resultados en el Desarrollo avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. América Latina: BCRP.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, B. (2011). *Remuneraciones inteligentes. Una Mirada sencilla para atraer, retener y motivar al talento*. Buenos Aires: Gránica .
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la Administración, Un Enfoque Internacional*. Octava edición: Editorial Mc Graw Hill.
- López, E., Saavedra, J., Diaz, F., & Paredes, C. (2022). Compromiso organizacional y su relación con la productividad de los docentes de educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1-28. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1862

- Macazana, D., Romero, A., Vargas, G., Sito, L., & Salamanca, E. (2021). Procedimiento para la gestión de la internacionalización de la educación superior. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3), 1-25. doi:<http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe2/2007-7890-dilemas-8-spe2-00003.pdf>
- Malca, G., Cruz, R., Guillén, P., & Ochoa, F. (2021). Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos públicos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 818-833. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612020>
- Marín, F., & Pérez, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 162-167. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533013>
- Martín, J. (2018). Tener metas te hará feliz. *Ceren*(4), 1-5.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. doi:<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Milanesi, A. (2018). The management for outcomes: a review of the literature and its challenges in latin america. *Administración & Desarrollo*, 48(1), 171-199. doi:<https://doi.org/10.22431/25005227.425>
- Mokate, K. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* Inter-American: Development Bank.
- Molina, H. (2020). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*(75), 23-33. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/212/21207502.pdf>
- Ñaupas, H. (2009). *Metodología de la Investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima - Perú.
- Oré, J., & Hoces, Z. (2022). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 171-188. doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>

- Pacheco, J., Castañeda, W., & Caicedo, C. (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá: Mc Graw – Hill Interamericana Editores, S.A.
- Piñuela, J., & Quito, C. (2020). The Challenges of Process Management in the Digital Age. *Estudios de la gestión*(8), 131-148. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Rodríguez, S., & Pérez, D. (2018). Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad. *Visión de Futuro*, 22(2), 192-213. doi:https://www.researchgate.net/publication/328094832_Perfeccionamiento_de_la_Gestion_por_Procesos_en_una_Universidad
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(6), 1-12.
- Ruiz, E., Saldaña, C., Saavedra, F., Flores, K., & Delgado, M. (2021). Gestión municipal y cumplimiento de la meta 4 en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8655-8675. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.946
- Ruiz, T., & Sánchez, K. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8822-8855. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957
- Sánchez, M. (2022). La gestión del proceso organizacional para la toma de decisiones. *Ciencias Holguín*, 28(1), 1-12. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181570010003>
- Tapia, I., Moreno, M., Marrero, C., & Estrada, M. (2022). El enfoque a procesos. Una mirada desde la gestión universitaria. *Ciencias Holguín*, 28(1), 1-10. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181570010007>
- Tejada, R. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*(5), 76–92. doi:<https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.05>
- Torres, J., Sinche, F., Valenzuela, A., & García, G. (2020). Gestión por Procesos en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú. *Llamkasun*, 1(1), 27–39. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i1.5>

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6 ta ed.).

Lima: San Marcos.

Valencia, H., & Solano, J. (2021). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Huancavelica - 2019*.

Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

Yana, N. (2021). *Incidencia de la ejecución presupuestal en el cumplimiento de metas y objetivos de la municipalidad distrital de Paucarcolla, periodos 2017-2018*. Puno:

Universidad Nacional del Altiplano.